



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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA
INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN –
2018**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

Bach. Rueda Neyra Ylsa Rummi

Asesor:

Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

Línea de investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

TÍTULO DE LA TESIS

Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la
Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

Aprobación de la tesis

Asesor Metodológico

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico especialmente a mis queridos padres, por su apoyo incondicional, por la economía que me brindaron para seguir adelante y por haberme encaminado hasta lograr mi objetivo deseado y ser la persona que ahora soy. A mis hermanos, por haber estado siempre a mi lado, en lo bueno y lo malo y por la confianza que pusieron en mí y que a pesar de todo siempre estamos juntos y superándonos cada día más.

Ylsa Rummi

AGRADECIMIENTO

A dios por permitirme vivir, por su iluminación, por su fortaleza y por estar a cada instante conmigo y haberme permitido hacer muchas cosas maravillosas, como estar en familia, con mis amigos y docentes de la universidad señor de Sipán. Agradezco a mis amigos por su apoyo y por haber compartido conocimientos de los cuales hemos aprendido y por las experiencias que hemos pasado juntos. Agradezco también a los docentes de la universidad y a mi asesora de tesis que gracias a sus conocimientos estoy finalizando la carrera y con éxito para aplicar mis conocimientos en el campo laboral.

Ylsa Rummi

RESUMEN

El estudio asumió el objetivo general de proponer estrategias de cobranza a fin de contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. Se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuir con el acrecentamiento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018? En el proceso investigativo, se trabajó con una muestra integrada por 10 trabajadores nombrados que laboran en el área de rentas, el muestreo aplicado fue no probabilístico, a criterio y conveniencia de la investigadora. Las técnicas e instrumentos aplicados fueron: Para evaluar la variable recaudación tributaria se usó la encuesta y como instrumento un cuestionario dirigido a los trabajadores incluidos en la muestra, asimismo, con el propósito de triangular información, se empleó una guía de entrevista al Gerente de Administración Tributaria y el análisis documental mediante una ficha de reporte técnico; de igual manera, para determinar la coherencia y pertinencia de la variable estrategias de cobranza se elaboró una lista de cotejo, usada por los expertos. Después de procesar y analizar los resultados obtenidos se concluye: Para el 60% de trabajadores el nivel de recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén es de nivel bajo, dato confirmado por el gerente entrevistado y el registro de los reportes técnicos. La información obtenida permitió deducir que la mayoría de contribuyentes no cumple con el pago oportuno del impuesto predial urbano y rústico. Este dato admite señalar que es pertinente alcanzar al área correspondiente de la municipalidad la propuesta de estrategias de cobranza adecuadas para contribuir a elevar el nivel de recaudación tributaria en el rubro de impuesto predial.

Palabras clave: Estrategia, cobranza, tributo, impuesto predial, municipalidad, recaudación tributaria.

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose collection strategies to contribute to the increase in tax collection corresponding to the property tax in the Provincial Municipality of Jaen - 2018. The following question was asked: How to contribute to the increase in tax collection corresponding to the property tax in the Provincial Municipality of Jaen, 2018? In the research process, we worked with a sample composed of 10 appointed workers who work in the area of income, the sampling applied was not probabilistic, at the discretion and convenience of the researcher. The techniques and instruments applied were: To evaluate the tax collection variable the survey was used and as a tool a questionnaire addressed to the workers included in the sample, likewise, with the purpose of triangulating information, an interview guide was used to the Administration Manager Tax and documentary analysis through a technical report card; Similarly, in order to determine the coherence and relevance of the collection strategies variable, a checklist was prepared, used by the experts. After processing and analyzing the results obtained, it is concluded: For 60% of workers the level of tax collection corresponding to the property tax in the Provincial Municipality of Jaen is low, data confirmed by the interviewed manager and the record of technical reports. The information obtained allowed to deduce that the majority of taxpayers do not comply with the timely payment of the urban and rural property tax. This data admits that it is pertinent to reach the corresponding area of the municipality with the proposal of adequate collection strategies to help raise the level of tax collection in the property tax category.

Keywords: Strategy, collection, tax, property tax, municipality, tax collection.

ÍNDICE

	Pág.
APROBACIÓN DEL JURADO	ii

DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii

I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	28
1.3.1 Recaudación tributaria	28
1.3.2 Estrategias de cobranza	34
1.4 Formulación del problema	38
1.5 Justificación e importancia del estudio	38
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	40
1.7.1 Objetivo General	40
1.7.2 Objetivos Específicos	40

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación	41
2.2 Población y muestra	42
2.3 Variables, operacionalización	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Procedimiento de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	46
2.7 Criterios de rigor científico	47

III: RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras	48
3.2 Discusión de resultados	56

3.3	Aporte científico: Propuesta	59
------------	-------------------------------------	-----------

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	CONCLUSIONES	79
------------	---------------------	-----------

4.2	RECOMENDACIONES	80
------------	------------------------	-----------

	REFERENCIAS	81
--	--------------------	-----------

	ANEXOS	87
--	---------------	-----------

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Anexo 02: Cuestionario sobre recaudación tributaria

Anexo 03: Ficha Técnica Instrumental

Anexo 04: Guía de entrevista

Anexo 05: Reporte técnico

Anexo 06: Validación del instrumento

Anexo 07: Análisis de confiabilidad del cuestionario

Anexo 08: Base de datos del cuestionario

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de recaudación tributaria del impuesto predial	48
Tabla 2: Nivel de la dimensión impuesto predial urbano	49
Tabla 3: Nivel de la dimensión impuesto predial rústico	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A Nivel Internacional

México

En los periodos contables existen problemas que afrontan las instituciones del estado por la falta de ingresos sobre los impuestos, que contribuyen un análisis que se llega a generalizar cuando hay irregularidades, que aparecen en los municipios que incumplen con los pagos por consecuencia de los contribuyentes, que son los más importantes para el cambio y mejoras públicas de nuestro país en donde nos encontramos.

El principal país más afectado es México por sus bajos niveles de recolecta de sus impuestos, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) confirman que la aportación es muy mínima. Los principales problemas que se encuentran en el gobierno de México que se encontraron cuatros puntos fundamentales básicos de la escapa fiscal: el primero es que la ciudad ignora sus responsabilidades fiscales, el segundo es que existe una negativa apreciación sobre la vinculación entre la contribución y el desembolso, el tercero se considera que no aparece un sistema de penalidad y sanciones por la falta de incumplimiento, finalmente tienen una pésima imagen del ejercicio del consumo, de concierto con la indagación registrada en la revista Nexos.

(Amparo y Buendía, 2013 párr. 2).

Latinoamérica

Dinero (2017) anuncia que la colecta predial del impuesto, el promedio que representa es el 0,33% del Producto Bruto Interno (PBI) regional, que es balanceado al frente de los países que contribuyen parte de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), es menor, ya que el impuesto recaudado predial representa el 2 % del PBI regional; adicionalmente destacando que los índices de

ingresos predial de los impuestos en Latinoamérica, lo poseen Uruguay (0,76% del PBI), y Colombia (0,60% del PBI).

Colombia

RCN (2017) indica que la Alcaldía de Bogotá manifestó un instructivo, donde nos informa que los residentes contribuyentes que viven en esta localidad, hacen uso de alternativo procedimiento basado en pagos que cumplen con las cuotas puntuales de su predial impuesto, actualmente los contribuyentes deben adelantar en cuotas el pago de su impuesto, por lo cual tienen que registrarse en la cuartilla institucional de la Alcaldía para ceder estos servicios.

México

Diario del Sur (2016), indica que la población del distrito de Taminango (México), en el año 2016 se ha realizado el puntual pago de sus impuestos en el concepto de contribución predial, debido al campo que se ha estado realizando el consejo de la localidad, que se han dedicado a indicar de los beneficios del contribuyentes que se obtuvo realizando a tiempo la cuota, y han realizado descuentos a ciertas personas que en sus pagos están retrasados, con el beneficio que puedan estar al día en sus cuotas, y de esta manera aumentan la recolección de los ingresos para la Municipalidad.

Colombia

El Tiempo (2016) las personas jurídicas y naturales que tienen un predio en la de Bogotá, sujeta las cuotas de un predial impuesto que esta liquidado al autoevaluó catastral, con la finalidad de practicar una tasa impositiva más adecuada al costo de las casas y del terreno donde está ubicada la vivienda, para poder establecer la recolección tributaria que la alcaldía obtiene de este impuesto

A Nivel Nacional

“Actualmente nuestro país, obtiene una recaudación de baja de los impuestos predial que se encuentra en municipalidades. Teniendo en cuenta que nos enseña una muestra de 12 países, el Perú obtiene el penúltimo lugar” (Calderón, 2014, p. 28).

Alfaro y Rühling (2007) detallan que: “El Perú tiene 1829 municipalidades (194 provinciales y 1635 distritales). Que son caracterizadas por dirigir pueblos con muchas desigualdades en poblacional y territorial, variedad en actividades en concentración económica y mucho heterogeneidad de demanda monetarias”. (p. 1)

“Nuestro país es medio en recursos, con PIB bajo en aproximado de \$ 2,640 per cápita, 50% de la localidad está viviendo en la miseria y el 20% en miseria máxima, donde se concentran especialmente en la Selva y en la Sierra”. (p. 1)

Los investigadores agregan:

“Perú es uno de los países que aún es más regionalista mundial incluso a pesar de los intentos de descentralizarse ultimadamente en dos periodos; aunque a iniciar el año 2002 se comenzó un desarrollo más resuelto para establecer una soberanía política y administrativa en los departamentos y municipalidades de nuestro país”. (Alfaro y Rühling, 2007, p. 2)

Solórzano (2013) expresa que “La ciudad solicita de una demanda presupuestarios aumentadas y sustentables con el lapso de tiempo; es más importante es ir más lejos del traslado del gobierno patriótico” (p. 37).

Además, “La demanda predial está constituido en el principal herramienta de finanzas a nivel regional, con un máximo dominio en las zonas urbanas, el reto era en explotarlo eficazmente” (Solórzano, 2013, p. 38). Se agrega:

En determinadas municipalidades están haciendo muchos ánimos para aumentar la recolecta de los recursos municipalidades, principalmente gobiernos regionales provinciales de ciudades como Trujillo, Lima y Piura

que inicialmente han vivido desde los semejantes gobiernos regionales urbanos; con el deseo de optimizar su cobro, donde formulan su renovación en gerencia tributaria. (Solórzano, 2013, p. 38)

Perú 21 (2016) indica que el recurso predial para sus zonas de Limas Metropolitana y el Callao, aumentarán aproximada en 5% en semejanza al año del 2016, y en causa del aumento de 6% en sus importes arancelarios de tierra; con su finalidad de reglamentar y homogenizar el precio de la tasa tributaria de los tributos en la ocupación del aumento del valor de las casas y terrenos.

Gestión (2016) nos dice que el Poder Ejecutivo de nuestro país ha anunciado una regla que cambia a la Ley de Tributación Municipal, con su finalidad de crear que los gobiernos municipalidades deben distribuir el 5% del valor que se obtiene por el recurso predial, en su finalidad de invertir en el funcionamiento y soporte del censo distrital, construir un importe que accede a fortalecer su mandato y operación de recaudar tributos.

El Comercio (2015) sustenta que el cómputo del precio del impuesto predial a liquidar, como referido a la confesión jurada que declara el cooperador, que puede ser su apartamento, lugar de trabajo, su local comercial o depósito, donde la municipalidad; destacando que la revelación elaborado por el tributario, tiene que señalar las particularidades corporal del valor, de la extensión del terreno, el área construida, los acabados, las instalaciones y plomerías, y la prehistoria de la edificación, y que el testimonio jurada del autoevaluó que se mostrara una vez de la temporada, excepto si hayan cambiado en su edificación.

A Nivel Local

En la Provincia de Jaén perteneciente a la Región Cajamarca, se encuentra ubicada en la región natural de la selva alta en el Nor oriente del Perú, su gobierno local se ha tornado en un productor de ocasiones para sus poblaciones anexando mecanismos de mejora que favorezcan a la colectividad en general. No obstante, a pesar de su desarrollo el gobierno local de esta provincia carece de un plan estratégico

en cuanto a la cobranza de sus impuestos, generando un inconveniente preocupante, que se muestra en muchas alcaldías, respecto con el insuficiente cobranza de aquellos impuestos, para el cumplimiento de la edificación de las obras públicas y el paga de sus obligaciones administrativas que presentan a través de las diferentes actividades realizadas en favor de sus habitantes. Por ello, “Aquella infracción de la responsabilidad dependiente que no permite que el municipio elabore eficaz, por el número de tributos que cobra no agrada la carencia de la ciudad” (Calderón, 2014, p. 33).

La Municipalidad Provincial de Jaén, es una apelación descentralizada a nivel regional, con su propósito de amparar la mejora asistencia de los servicios divulgados, que ofrece la comodidad y el funcionamiento global de las personas de su localidad, con la recolecta de los recursos como: el tributo predial, el tributo de carga, tributo vehicular, tributo de envite, tributo a la recreación y el tributo de exhibición públicos, incuso los tributos de ensayo, tributo de los juegos, tributo a las tragamonedas y el tributo al juego del bingo, con los cuales autorizan como: “ Tributo nacional inventados a ayuda a la municipio, los cuales son recibidos por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

En los últimos años, aquella investigadora que figura parte de la localidad del distrito de Jaén, ha observado que el desembolso preciso por la concepción de este impuesto ha bajado y dejando consideración para la población local, debido a malos tramites públicas pasadas, los regidores aprovecharon de la gracia tributaria, con el aumentar y alentar a los ciudadanos deudores que se deben poner a día con sus recursos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A Nivel Internacional

España

Johnson y Scholes (1999), afirman que:

“La gestión dependiente es un grupo de gesticular un gobierno municipal donde permite valorar los servicios prestados, este recurso atiende obras de menor impacto dentro de la ciudad apoyando a renovar la clase de vida y nuestro desarrollo interno”.

Comentario

La investigación de Johnson y Scholes (1999) fue útil para el estudio porque da a conocer que la gestión tributaria es muy importante, además, gracias a la recaudación de tributos las ciudades van mejorando su infraestructura y desarrollo local.

México

“Robbins (2000)”, señala: “Que la habilidad es el grupo de acciones fijas en un preciso lugar, donde surgen la marcha organizacional y que completa trabajo, meta y hechos que administran autosuficiente” (p. 29).

Además, “Robbins (2000)” afirma: “Entre de la propuesta de la táctica se dice que se lograra aquellas metas universales de una manera eficiente y adecuada, donde aquellas acciones apoyaran a la constitución a realizar con sus metas estructurando por cada objetivo propuestos y preparados” (p. 30).

Comentario

La indagación de Robbins (2000), resultó conveniente para el presente aprendizaje, donde nos da a mostrar que la estrategia es un conjunto de ideas que hacen desarrollar a una entidad desde su planeación hasta su ejecución y que va escalando poco a poco hasta conseguir el cumplimiento de sus objetivos en un lapso de tiempo, además, estar preparado para algún cambio que se presente.

México

García (2015) finaliza que: “Con las tácticas es probable aumentar el tributo predial en la Municipalidad de Tepetlixpa, Estado de México”, para ello propone:

- a. Primera, la capacitación, a efectos de que los trabajadores desarrollen sus competencias y puedan tener un desempeño con eficacia y eficaz.
- b. “segunda habilidad es establecer un procedimiento de observación en la modernización de las edificaciones, de los barridos de tierra y las instrucciones a través de la comprobación catastral, obteniendo reglas justas de las propiedades y el censo predial”
- c. “Tercera habilidad, renovar y cambiar el desarrollo de colectación predial con las tácticas científicas se consiguió un máximo adelanto al establecer el procedimiento que ahora se utiliza en la Municipalidad y se alcanzó aumentar más que los periodos anteriores”

Comentario

La investigación sobre García (2015) fue aleccionadora donde nos enseña que las jefaturas municipalidades de los demás países como México, donde imponen tácticas que autoricen aumentar la recolecta del tributo predial; principalmente se examina que las fundamentales causas que no nos beneficia en la recolecta de este tributo, es el crecido apreciación sobre la podredumbre, en la maquina nacional, y la carencia del proyecto que encuentren en la localidad sobre la consideración del desembolso de este tributo.

Colombia

Sánchez (2014). Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en su tesis titulada “*Caracterización del proceso del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña*”; asumió con termino principal “interpretar el funcionamiento de la recolecta del tributo predial en la Municipalidad de Ocaña”. Aquel aprendizaje se realizó de una enseñanza tecnológica representativa, de planteamiento evidente y de campo; por lo cual la ciudad y el modelo están representados por 377 personas,

aquellos tienen una herencia en su tierra del departamento, donde principalmente la herramienta de recolección de antecedentes se realizaron en la investigación.

La averiguación termina que ha sido reconocido que el tributo predial ha bajado en su precio por el completo de los recaudos dependientes que advierten el Municipio, donde nos simboliza el 3% del completo de entrega recolectados donde el requisito que ayudan en la recolección precisa, deben ser obligados legalmente en la entrega de los tributos, las rebajas y las propuestas para el desembolso apropiado, en efecto el nivel de compromiso de los cooperadores con su pueblo; y a consecuencia de las comodidades que nos ofrecen la dirección local para pagar el tributo, donde se puede realizar sus establecimientos o empresa del procedimiento financiero.

La indagación nos informa que el Municipio tiene que optimizar el desarrollo del ingreso de aquel tributo, que es requerido aprender los fundamentos que interponen la deuda y el pago exacto de este tributo; donde los exige aprender los registros verdaderos con una identidad financiera, tiene de finalidad de poseer una visualidad más adecuada en sus funciones baratas.

Comentario

La investigación de Sánchez (2014) aportó aspectos importantes relacionados con el presente estudio, ya que puntualiza la Municipalidad de Ocaña, donde han realizado aumentar el proceso de recolección del tributo predial, donde sus pruebas con sencillez nos entrega para el desembolso correcto del tributo, descartando que el ofrecimiento y las rebajas para los cooperadores que se ubican puntualmente en sus deudas de estos tributos, y en general en las pruebas que cometen para adecuar la educación tributaria de sus cooperadores.

Ecuador

Jaramillo y Aucanshala (2013). Escuela Superior Politécnica del Litoral, en su tesis denominada “*Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba*”; aquel propósito es plantear un

proyecto para su trámite de recolectas de los tributos seleccionados aplicado en la Municipalidad de Riobamba.

La averiguación finaliza que la Municipalidad de Riobamba está obligado a plantear el funcionamiento y la lealtad de sus cooperadores, donde se requiere realizar un testimonio confiable y tiene que ser disponible en su economía, con el fin de igualar la deuda de los impuestos en la Municipalidad y que la población sean amistosos con la realización de sus deberes, y que el padrón es una pieza considerable de mandato para las Municipalidades, el cual autoriza recolectar impuestos importantes para la mejora del lugar, donde la Municipalidad de Riobamba tiene que ocasionar dispositivos que nos originen renovar su gestión de deuda de los impuestos por los cooperadores.

Asimismo la Municipalidad de Riobamba tiene que laborar en el procedimiento de tácticas que alcancen en sus principios, enseñanzas y apreciaciones que la población debe tener el esquema tributario municipal, y allí alcanzar sus registros de deudas.

Comentario

La indagación de Jaramillo y Aucanshala (2013) fue de gran ayuda para el estudio, ya que ilustra la Municipalidad de Riobamba, la cual ha realizado optimizar su mandato de la recolecta sobre los tributos de su zona, mediante la modernización de la encuesta incluida en el censo de la Municipalidad; por lo cual este es una herramienta que nos puedan facultar que los cooperadores obtengan los requisitos sobre el día de pago de los impuestos, y por el cual la tasa que se debe pagar por ser dueño de su tierra o por vivir en la zona.

1.2.2 A Nivel Nacional

Massé (2012) su indagación se orientó a: “Decidir a qué dimensión del tributo predial posee choque en la entrega del Municipio departamental de Víctor Larco Herrera de la provincia de Trujillo durante el año 2005-2010”

Asimismo, “aquel Municipio es un ser jurídico con un código oficial con un talento de gobernar sus mismas demandas económicas y capitalista con utilidad al funcionamiento del público social de su autoridad”.

Finalmente, en función de “La esencia del Municipio tiene el deber de realizar la doble ocupación de su gestión y administrar su trabajo”; “donde es apto de dirigir sus demandas dependientes y su arriendo comunitario”.

Huánuco

Martín (2016). Universidad de Huánuco, en su aprendizaje “*La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad distrital de Santa María del Valle en el periodo 2015*”; cuyo objetivo se orientó a describir el proceso de la cobranza tributaria, así como su influencia en la economía en “el Municipio Distrital de Santa María del Valle en el año del 2015”.

La investigación concluye:

Las tácticas de recolectar, (expansión del testimonio y suspensión del desembolso), el cual predominan en formato recto en los negocios del Municipio; donde la colectación del tributo predial si intervienen en la fluidez, y en la eficacia sobre su papeleo de admisión y deudas del Municipio; donde se decidió que el precio de la hacienda, donde principalmente son dañados en la recoleta de este tributo.

El investigador aconseja:

Mejorar la recaudación de este impuesto, a través del uso de técnicas de recaudación, establecidas por el área de tributación y rentas de la municipalidad; que se pueden ofrecer facilidades para el pago de este impuesto a sus contribuyentes, como el fraccionamiento y aplazamiento de la deuda tributaria; que se requiere innovar el sistema de recaudación de la municipalidad, con el fin de mejorar los índices de morosidad.

Renovar el recaudo del tributo por el uso de tácticas de recolecta, instaladas por la zona de tributo y deudas del Municipio; dónde se entregan mejoras para la deuda de este tributo a los cooperadores, como la división y la demora del pago del tributo; donde se solicita renovar el método

Comentario

La investigación de Martin (2016) permitió conocer que en el Municipio de Santa María del Valle, las estrategias de difusión de información sobre el impuesto, incluyendo la probabilidad de prorrogar su pago, influyen directamente en la cobranza del impuesto, y en las finanzas de la municipalidad; sin embargo el estudio destaca que las estrategias que se enlazan al incremento del recaudo del impuesto predial, deben ser elaboradas directamente por el área de tributación y rentas de la propia municipalidad.

Lima

Pacheco y Torres (2012). Universidad Nacional de Ingeniería, en su tesis titulada *“Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”*; cuyo propósito fue comprobar que la ejecución de un Sistema de Control Interno “constituye herramienta de gestión que genera efectos positivos en los resultados finales del proceso de gestión recaudadora del impuesto predial en el SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima”.

La investigación concluye que el sistema de control interno aplicado en el transcurso del proceso de cobranza de este impuesto es deficiente, asimismo este sistema no cumple con las condiciones de oportunidad y congruencia para la toma de decisiones adecuadas; que no se cuenta con el personal capacitado para realizar la optimización del proceso de gestión recaudadora de este impuesto; que se ha detectado que los sistemas de información y comunicación que en este momento utiliza la municipalidad, no viabilizan la efectiva recaudación de este impuesto; y que no se

observado el compromiso e interés por parte del personal directivo en la actualización de este sistema.

La investigación recomienda que el personal directivo de la municipalidad debe tomar conciencia sobre las determinaciones que instituye la ley de control interno, y esto con la finalidad de agilizar la implementación de este sistema; que el personal directivo debe mejorar su capacidad de desarrollo urbanístico, que se requiere implementar una campaña que busque generar el pago voluntario del impuesto, incluyendo la posibilidad de otorgar beneficios de carácter tributario; y que se recomienda al personal directivo de la municipalidad, capacitar a todo su personal sobre el manejo de este sistema.

Comentario

Se rescató de Pacheco y Torres (2012) cómo mejorar el proceso de cobranza del impuesto predial, ha implementado un sistema de control de interno; sin embargo, la aplicación de este sistema no ha sido beneficiosa ya que presente deficiencias ligadas a su personal, que recopila información del sistema, y sobre todo no permite un canal de comunicación estable con el contribuyente.

Puno

Condori (2015). Universidad Nacional del Altiplano, en su tesis titulada *“Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Yunguyo, periodos 2011 – 2012”*; tuvo por finalidad “determinar y analizar las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del Impuesto Predial, en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodos 2011 – 2012”.

En la investigación se hizo uso de una metodología descriptiva, y no experimental, donde la población y la muestra estuvieron compuesta por 190 predios ubicados en el distrito, y en los instrumentos de recolección de datos fueron los cuadros de distribución porcentual, y la elaboración de gráficos.

La investigación concluye que la carencia de cultura y educación tributaria de los contribuyentes de la municipalidad, interviene en la recaudación de este impuesto; que el mayor porcentaje de contribuyentes de esta municipalidad, desconfía sobre su finalidad y uso; que la municipalidad no acostumbra llevar a cabo actividades de fiscalización tributaria.

La investigación recomienda que la municipalidad debe gestionar programas de orientación tributaria mediante el uso de cartillas informativas; que la municipalidad debe concientizar a sus funcionarios, sobre el buen uso de los recursos recaudados por concepto de impuesto, con el fin de mejorar su percepción, haciendo campañas de fiscalización tributaria para el pago de tributos.

Comentario

La investigación de Condori (2015) permitió conocer que la Municipalidad Provincial de Yunguyo, ha determinado que las principales causas que condicionan los niveles de la cobranza del impuesto predial, son la falta de una cultura y educación tributaria adecuada, la suspicacia que siente el contribuyente con relación al uso de los recursos recaudados, y que la tasa del autoevaluó del impuesto no se ajusta a la realidad económica de los contribuyentes.

1.2.3 A Nivel Local

Benites (2013) en su tesis sobre *“El pago tributario de la Municipalidad distrital de Chirinos”*. Presentada a la Universidad Nacional de Cajamarca – UNC. Afirma que:

La Municipalidad Distrital de Chirinos no tiene la suficiente capacidad para cobrar los propios tributos que administra, entre ellos el impuesto Predial, ya que es el rubro que mayores ingresos genera. A su vez es un tema de cuestiones políticas, por otro lado existe el temor de enfrentarse a la población, prefiriendo cuidar la imagen política siendo consientes con los contribuyentes.

No existe una política de cobranza para la contribución de arbitrios municipales, contrariamente a lo que sucede en otras municipalidades donde después del Predial, Arbitrios participa con un porcentaje en la recaudación.

El personal que realmente labora en el área no es idóneo, ni está capacitado para laborar en la misma, por lo que ocasiona atrasos y errores permanentes en las labores desarrolladas.

Chota

Idrogo (2016). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), en su tesis titulada “*Análisis de la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chota 2011 – 2014 y estrategias para optimizar su recaudación – 2015*”; cuyo objetivo fue analizar la “recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Chota 2011 – 2014, y estrategias para optimizar su recaudación – 2015.

En la investigación se hizo uso de una metodología analítica y propositiva, donde la población y la muestra estuvo compuesta por 155 personas que poseen predios ubicados en el distrito, y en donde el principal instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

La investigación concluye que la municipalidad ha incrementado la recaudación de los impuestos que están bajo su administración, especialmente la del impuesto predial; ya que solo espera el pago puntual de sus contribuyentes; que la falta de conocimiento del personal de la municipalidad sobre la ley de tributación, influye en que este impuesto sea determinado de forma incorrecta; que la municipalidad carece de lineamientos basados en la instrucción del contribuyente, que posibilite generar una adecuada cultura tributaria; que el área de cobranza coactiva tributaria del municipio, carece de una base de datos de los contribuyentes morosos con el pago de este impuesto; y que la municipalidad carece de un plan catastral renovado.

La investigación recomienda que la municipalidad puede solicitar la creación de un área de fiscalización, que les apoye en la actualización de la base de datos sobre contribuyentes morosos; que se puede promover al personal de mayor conocimiento

al área de fiscalización de la municipalidad, y de esta forma ahorrar costos; que se podría aplicar procedimientos de notificación y verificación del inmueble, como mecanismo de alerta para los contribuyentes morosos; y que se requiere la contratación de un personal especializado en asuntos tributarios, y con noción en la formulación de políticas fiscales, que ayude a simplificar el trámite de pago de este impuesto.

Comentario

La investigación de Idrogo (2016) permitió visualizar cómo mejorar el nivel de recaudación de este impuesto, a través de la creación de un área especializada de fiscalización para la notificación y verificación de inmuebles; para desempeñar una adecuada gestión y tener acceso a información actualizada sobre la relación de contribuyentes morosos, incluyendo información actualizada sobre el plan catastral de los predios, y su estado de conservación.

Celendín

Romero (2015). Universidad Nacional de Cajamarca, en su tesis titulada “*Plan de mejora del sistema de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Celendín*”, cuyo objetivo fue “formular un plan de mejora del sistema de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Celendín”.

En la investigación se hizo uso de una metodología descriptiva, cuantitativa y no experimental, donde la población y la muestra estuvieron compuestas por 8 personas que trabajan en la oficina de rentas y fiscalización del gobierno local, el principal instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el análisis documental.

La investigación concluye que la municipalidad provincial de Celendín, es una entidad descentralizada de la gestión estatal, la cual tiene como función, gestionar la cobranza de tributos como el impuesto predial, con el fin de garantizar la integridad de su comunidad; que la municipalidad provincial de Celendín tiene índices de morosidad elevados en el pago de este impuesto, y esto debido a la falta de una cultura de pago puntual, que ha sido generado a través del sobre uso de la amnistía tributaria;

y las primordiales raíces que promueven la evasión tributaria de este impuesto, son la presencia de corrupción, la ineficiencia en la gestión de pagos, y la cultura de pago impuntual en los contribuyentes.

La investigación recomienda que la municipalidad requiere optimar los procesos de pagos vinculados al pago de este impuesto, a través del uso de su TUPA municipal; que esta municipalidad puede simplificar el proceso de pago, a través del establecimiento de un sistema de pago en línea, o a través del apoyo de otras instituciones autorizadas para el pago de tributos; y que esta municipalidad requiere una nueva infraestructura de sus oficinas, con el fin de brindar mejores instalaciones y herramientas, que permitan reducir la gestión de pagos de este tributo.

Comentario

La investigación de Romero (2015) resultó útil para el estudio, ya que da a conocer que la Municipalidad Provincial de Celendín, ha incidido directamente en el bajo nivel obtenido en la cobranza del impuesto predial, y esto debido al sobre uso de la amnistía tributaria; la cual permite a los contribuyentes morosos, el fraccionamiento del monto a pagar por concepto de sus obligaciones tributarias, y lo cual es perjudicial para la municipalidad, puesto que estimule el pago impuntual de este impuesto.

San Ignacio

Chigne y Cruz (2014). Universidad Nacional de Cajamarca, en su investigación *“Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de San Ignacio periodo 2011 – 2013”*; cuyo objetivo fue “analizar los efectos de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los contribuyentes de la municipalidad provincial”.

En la investigación se hizo uso de una metodología descriptiva, y no experimental, donde la población y la muestra estuvieron compuestas por 5 personas que trabajan en la oficina de rentas de la municipalidad.

La investigación concluye que las amnistías tributarias se encuentran normadas por la Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, y son propuestas por el personal de la gerencia del área de rentas; que las amnistías tributarias en cierta medida han ayudado a aumentar la recaudación de este impuesto; y que la morosidad de los contribuyentes con relación al impuesto predial, ha ido aumentando y esto se debe al abuso del amnistía tributaria como medio de recaudación.

La investigación recomienda que el área de rentas de la municipalidad, debe emprender una campaña informativa sobre las fechas de vencimiento del impuesto predial; que la amnistía tributaria debe ser de forma extraordinaria, ya que si no se promueve la cultura de la falta de pago puntual; y que se deben desarrollar estrategias que busquen la aceptación social de este impuesto.

Comentario

La investigación de Chigne y Cruz (2014) da a conocer que si bien es cierto que la Municipalidad Provincial de San Ignacio, aumentó en el corto plazo los niveles de recaudación del impuesto predial a través de la figura de la amnistía tributaria, este nivel de recaudación no se ha podido mantener en el tiempo, puesto que el principal problema de los contribuyentes de la zona es la falta de cultura tributaria adecuada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Recaudación Tributaria

1.3.1.1 Concepto

“Es promover en el contribuyente el pago de sus obligaciones tributarias dentro del periodo voluntario establecido por Ley, utilizando los mecanismos administrativos establecidos destinados a percibir efectivamente el pago para el saneamiento de su deuda ante el tesoro Municipal” (López e Yparraguirre, 2016, p. 18).

En el ámbito municipal constituye un proceso o función “a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades” (Amoretti, 2011, p. 4)

Constituye la “función pública que tiene por objeto procurar el ingreso en el Tesoro Público de los tributos previamente liquidados (Isipedia, 2015”, citado por López e Yparraguirre, 2016, p. 19).

Para el Ministerio de Economía (2015) la recaudación tributaria constituye una “función natural de toda administración tributaria, consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes” (p. 26).

“Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal” (Derechomx., 2012, p. 1).

En síntesis, la recaudación tributaria está referida a la captación de ingresos al erario de las municipalidades por concepto de pago de impuestos y tasas.

1.3.1.2 Administración de la recaudación tributaria municipal

La recaudación tributaria está respaldada por un proceso más amplio denominado “Administración Tributaria Municipal”, considerada como: “El órgano del Gobierno Local que tiene a su cargo la administración de los tributos dentro de su jurisdicción, teniendo en consideración para tal fin las reglas que establece el Código Tributario” (Amoretti, 2011, p. 7).

Además, “se constituye en el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales” (Amoretti, 2011, p. 7).

La administración tributaria también debe ser enfocada como un sistema, sobre el tema, el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2015) señala: “El sistema tributario municipal es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital” (p. 21).

1.3.1.3 Los impuestos municipales

En principio, los impuestos, en general, “son aquellos tributos que no tienen una vinculación directa con la prestación de un servicio público o la realización de una obra pública” (Carrillo, 2015, p. 4).

Entonces, “los impuestos municipales son los tributos creados en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente” (López e Yparraguirre, 2016, p. 22)

Amoretti (2011) afirma: “Son impuestos creados a favor de las municipalidades: el impuesto predial, el impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos” (p. 7).

“Asimismo, son ingresos municipales: las contribuciones especiales por obras públicas, las tasas y el fondo de compensación municipal”. (p. 8)

Los impuestos municipales, según Carrillo (2015) son los siguientes:

- a. “Administración Distrital”
- b. “Impuesto Predial”
- c. “Impuesto a los Juegos (pimball, bingo, rifas y similares)”
- d. “Impuesto de Alcabala”
- e. “Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos”
- f. “Administración Provincial”

- g. “Impuesto al Patrimonio Vehicular”
- h. “Impuesto a las Apuestas”
- i. “Impuesto a los Juegos loterías” (Carrillo, 2015, p. 10)

1.3.1.4 El impuesto predial

De todos los impuestos señalados, el interés de la investigación se centró en el impuesto predial, por ser el que mayores ingresos reporta a los gobiernos locales, en particular, al municipio de Jaén

Sobre el tema, López e Yparraguirre, 2016 expresan:

“Es un impuesto de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos, se considera predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación”. (p. 22)

Por su parte, Jara (2013) es el impuesto que pesa sobre la posesión de un predio de un habitante de la ciudad o del campo. Precisa: Son predios: “Los terrenos, incluyendo terrenos ganados al mar, a los ríos y otros espejos de agua, así como edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios” (Jara, 2013, p. 21).

“El Impuesto Predial es aquel impuesto que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio” (Carrillo, 2015, p. 5).

El MEF (2015) manifiesta que el propósito de recaudar el “impuesto predial, es que los gobiernos locales, específicamente los municipios distritales y provinciales, puedan recaudar recursos públicos que permitan mantener y mejorar la prestación de bienes y servicios públicos a favor de su comunidad” (p.11).

El MEF (2015) considera que de todos los impuestos que perciben los gobiernos locales, el de mayor significatividad, especialmente en el área urbana, es el impuesto predial; razón por la cual los municipios deberán poseer una infraestructura apropiada, y con los recursos humanos, materiales y financieros que garanticen un buen servicio. (p.22)

1.3.1.5 Dimensiones

Considerando que se ha focalizado la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial, se asumieron como dimensiones el impuesto predial urbano y el impuesto predial rural.

El impuesto predial urbano: es el que se aplica a los propietarios de un predio localizado en el casco de una urbe, incluye: “Terrenos ubicados en centros poblados y destinados a vivienda, comercio, industria, o cualquier otro fin urbano y que cuente con los servicios generales propios del centro poblado” (Prieto, 2007, p. 3).

Siguiendo a Prieto (2007) todo ciudadano para declarar el predio de su posesión debe cumplir con la presentación de la documentación (original y fotocopia de):

- a. “Documento de identidad del propietario”.
- b. “Documento que acredite la propiedad del bien”.
- c. “De ser el caso, declaratoria de fábrica”.
- d. “Recibo de luz, agua o teléfono del domicilio actual del propietario”.
- e. “Carta Poder legalizada y copia de documento de identidad del propietario en caso de representación” (Prieto, 2007, p. 4)

El impuesto predial rústico: Es el que deben cancelar los propietarios de los terrenos situados en el área rural, destinado a función agrícola, pecuaria o forestal. El contribuyente del área rural debe cumplir con la declaración de su predio, respetando los requisitos establecidos por el municipio, que por lo general, son los mismos que para el ciudadano del área urbana.

Para ambas dimensiones se consideró como indicadores de evaluación el pago oportuno y el índice de morosidad en el pago del impuesto predial

El pago oportuno, se refiere al pago puntual del impuesto predial, respetando el cronograma establecido por el gobierno local. Muchas municipalidades en el Perú brindan estímulos a los contribuyentes que pagan puntualmente o de manera anticipada su impuesto predial como descuentos porcentuales, se realizan sorteos y se entregan premios.

Índice de morosidad, es el que se genera cuando el contribuyente deja de pagar en la fecha correspondiente, adquiriendo el calificativo de contribuyente moroso. Sobre el tema, Segura (2014) expresa: “Es la demora para realizar un pago en la fecha indicada, lo fundamental para reducir la morosidad del impuesto predial es implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto”. (p. 39)

Para la investigadora, los elementos que condicionan el pago del impuesto predial son: “económico, social y cultural”. El económico, ligado a la capacidad económica del contribuyente, el social, conectado con su percepción respecto al uso del pago de sus impuestos por parte de las autoridades municipales; el cultural, relacionado con las ideas y creencias de la población, que muchas veces su nivel de cultura tributaria es bajo.

1.3.1.6 Importancia

En referencia a la significatividad de este impuesto Larios (2017) afirma: “impuesto predial es el impuesto local por excelencia y tiene la ventaja de que se recauda con

relativa facilidad. La base del impuesto es visible, inamovible y tiende a reflejar la capacidad de pago del contribuyente” (p. 2).

Sobre el tema, Marulanda (2011) señala: “Dado que la base del impuesto predial se construye a partir del avalúo de las propiedades, las actualizaciones catastrales resultan ser de vital importancia para el recaudo del mismo y, por ende, benefician de muchas maneras a la ciudad” (p. 40).

En general, la importancia de la recaudación tributaria se expresa en que si todos los contribuyentes de la provincia de Jaén cumplieran con el pago oportuno de sus impuestos, dentro de ellos el predial, el municipio tendría mayor capacidad financiera o liquidez para brindar a los ciudadanos mejores servicios, asegurando que la provincia alcance el desarrollo deseado y, consecuentemente, el beneplácito de toda la comunidad.

1.3.1.7 Desarrollo de la cultura tributaria

Para que el municipio brinde buen servicio y cumpla con su deber establecido constitucionalmente de proteger el beneficio colectivo y proveer a la comunidad los servicios básicos que ésta demanda, precisa de dineros procedentes especialmente de los impuestos abonados por los contribuyentes.

En esa perspectiva, es conveniente promover la cultura tributaria en la población, entendida por Montano (2016) como “la conciencia de la necesidad de pagar los impuestos correspondientes en cualquier país”; el autor agrega:

“A efecto de fortalecer la Cultura Tributaria (entendida ésta como el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen, lo que conduce al cumplimiento permanente de los deberes fiscales), se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias”. (p. 3)

1.3.2 Estrategias de cobranza

1.3.2.1 Concepto

Primeramente, se conceptualizarán los términos incluidos en el título: La estrategia se refiere al procedimiento proyectado con el propósito de alcanzar una meta u objetivo previsto. Por su parte, la cobranza tiene que ver con la recuperación del dinero adeudado por un cliente; significa que debe ser enfocada como un espacio de acciones cuyo propósito es asegurar rentabilidad cambiando pérdidas en ganancias.

Para conceptualizar las estrategias de cobranza es conveniente partir de la premisa que estas estrategias forman parte de lo que se denomina como gestión de cobranzas, entendida como el proceso que “consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas” (Camac, 2018, p. 28).

“Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende” (Sistema de Gestión de Cobranzas Cash-pot, 2011, citado por Camac, 2018, p. 29).

Son las que están relacionadas con el proceso de cobranza, ésta “consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas” (Camac, 2018, p. 29).

Para Martinelli (2016) son las estrategias que actualmente se aplican “para ayudar a tu empresa a tener liquidez cuando cuentan con clientes morosos. En la mayoría de empresas se cuenta con clientes con adeudos pendientes o que tienen mala costumbre de retrasarse en sus pagos” (p. 1).

1.3.2.2 Dimensiones

Las estrategias de cobranza deben proyectarse previamente al inicio del proceso de gestión de la cobranza deben permitir anticiparse a la posible morosidad. En el contexto de la investigación se asumieron las dimensiones señaladas por Camac (2018):

“Estrategias preventivas, es decir, anticipadas al problema de morosidad, incluye como indicadores acciones para la educación de los clientes (Información sobre desventajas de la morosidad a nivel personal y a nivel de la empresa) y la cobranza preventiva, referida a acciones previas para evitar la mora”. (p. 29)

En esta dimensión se formularon como indicadores:

Educación a los clientes para la conciencia tributaria: Significa que con estas estrategias se apuntalará a brindar al contribuyente información y formación para finalmente alcanzar su conciencia tributaria.

Acciones de cobranza preventiva: En estas estrategias se proponen actividades orientadas a prevenir la morosidad en los contribuyentes, trabajando con ellos la comunicación, visitas a domicilio, negociación de plazos y compromisos.

“Estrategias de cobranza diferenciada, que se deben desarrollar previas al incumplimiento de pago, dimensión en la que se considera la capacitación y motivación del personal encargado del área de créditos y la correspondiente evaluación de su desempeño; además, se incluye a la segmentación de la cartera, vale decir, la división de los clientes sobre posibilidad de pago y riesgo de mora”. (p. 29)

Para esta dimensión se incluyeron los indicadores:

Capacitación y motivación al personal del área de rentas: Significa que las autoridades municipales implementarán eventos de capacitación y de motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores directamente responsables de desarrollar las estrategias de cobranza, debiendo estimularlos convenientemente.

Segmentación de los contribuyentes morosos: El personal del área de rentas debe evaluar a los contribuyentes morosos, organizando segmentos de ellos, considerando la cantidad de deudas, esto, para que establecer prioridades y trabajar con ellos de manera ordenada.

“Estrategias para desarrollar sistemas de información, que se han de ejecutar en el proceso de otorgamiento del crédito y posterior a él, requiriendo que la entidad cuente con un soporte informático para el monitoreo de clientes, sobre todo aquellos que están en situación de morosos”. (p. 30)

En esta dimensión se consideró como indicador la *Ejecución de un soporte informático para monitorear a los contribuyentes*, esto quiere decir que la municipalidad debe actualizar su base de datos e implementar sistemas informáticos adecuados para detectar los contribuyentes que requieren mayor grado de acompañamiento y monitoreo.

1.3.2.3 Importancia de las estrategias de cobranza

Al respecto, Transparents Service (2018) expresa: “La cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial al que este dedicada” (p. 3).

Además, “El desarrollo de la gestión de cobranzas efectiva persiguiendo la rentabilidad de la empresa se sitúa como medio prioritario en toda gestión empresarial por lo que es recomendable para la salud financiera de toda organización” (p. 4).

1.3.3 Definición de términos básicos

Cobranza: En el ámbito de la municipalidad, “Es un servicio al cliente que deben considerar antes del lanzamiento de un nuevo programa de crédito” (Insight de acción, 2011, p. 2).

Contribuyente: Es el ciudadano “obligado a soportar patrimonialmente el pago de los impuestos, tasas o contribuciones especiales, con el fin de financiar al Estado” (Larios, 2017).

Estrategia: “Conjunto de acciones de una organización que se encuentran orientadas al logro de objetivos tomando en cuenta sus condiciones internas y los factores que hay a su alrededor” (Peraza, 2013, p. 32).

Impuesto: “tributo, cuya prestación directa no implica una prestación directa por parte de una entidad pública del estado a favor del contribuyente” (SUNAT, 2016).

“Morosidad: comienza cuando el cliente falla en el pago puntual de una cuota, generando así un problema de cobranza” (Insight de acción, 2011, p. 4).

Municipalidad provincial: “Es el órgano de administración local, que tiene como función ejecutar la administración y recaudación de los tributos de aquellos contribuyentes, que comparten una relación de convivencia vecinal dentro de los límites de un territorio” (MEF, 2013, p.3).

“Predio: Es una propiedad de tipo inmueble que se encuentra formada por una cantidad de terreno delimitada” (MEF, 2015)

Recaudación tributaria: Proceso que “pretende atraer al contribuyente implementando una serie de acciones tendientes a disminuir el pendiente de cobro” (Jara, 2013, p. 2).

1.4 Formulación del problema

¿Cómo contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018?

1.5 Justificación del problema

La investigación se realizó tomando en consideración la problemática en relación al bajo nivel de cobranza tributaria detectada en la Municipalidad Provincial de Jaén, frente a la cual se elaboró la propuesta de estrategias de cobranza orientadas a superar dicha problemática, en tal razón, la investigación se justifica en las consideraciones siguientes:

1.5.1 Perspectiva metodológica

El estudio permitió diseñar la propuesta de estrategias de cobranza encaminadas a incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, las mismas que se constituyen en aporte metodológico que se pone al alcance no sólo de la municipalidad sino también a investigadores interesados en el tema.

1.5.2 Perspectiva institucional

La investigación contribuirá a que la municipalidad supere los niveles de morosidad en razón de elevar la eficiencia y eficacia de la recaudación de tributos, viabilizar el logro de los objetivos municipales de acuerdo a las necesidades para cumplir con el cronograma establecido y presupuestado y poder utilizar las recaudaciones tributarias en obras públicas que favorezcan a la población, elevando el nivel de imagen institucional del gobierno local.

1.5.3 Perspectiva económica - social

La propuesta de estrategias de cobranza constituye aspecto básico para encauzar la asignación de los tributos percibidos y de este modo conseguir el incremento de esta entrada para atender las necesidades que solicita la población de la Municipalidad Provincial de Jaén, siendo un modelo tanto a nivel local como también a nivel nacional.

Asimismo, si se incrementa la recaudación por concepto de pago de tributos municipales, será factible ejecutar programas y planes delineados para optimizar las condiciones de vida de la población del municipio local.

Finalmente, el trabajo de investigación resultó importante porque servirá como referente para posteriores trabajos de investigación, del nivel universitario; asimismo, esta investigación se justifica en la importancia que representa para un gobierno local la recaudación del tributo y los beneficios que ello implica en favor de la población.

1.6 Hipótesis

H₁: Si se proponen estrategias de cobranza, entonces se contribuirá con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- a. Diagnosticar el estado de la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén.
- b. Diseñar estrategias de cobranza, sustentadas en los nuevos enfoques de la gestión pública.
- c. Validar a juicio de experto las estrategias de cobranza propuestas.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

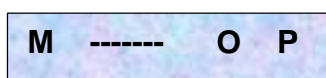
2.1.1 Tipo de investigación

El proceso investigativo se enmarcó, según su nivel de profundidad, en los estudios de tipo descriptivo porque la investigación se desarrolló con la finalidad de conocer una realidad problemática para describirla (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), en el presente caso, referida al bajo nivel de recaudación tributaria por concepto de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, además, como alternativa de solución, la investigación aporta la propuesta de estrategias de cobranza..

Atendiendo al enfoque aplicado, la investigación fue de carácter cuantitativo porque los datos obtenidos se procesaron utilizando la técnica estadística, fueron cuantificados y sus resultados se expresaron numéricamente (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011).

2.1.2 Diseño de investigación

La investigación utilizó diseño no experimental correspondiente al descriptivo simple con propuesta, cuyo diagrama se esquematiza del modo siguiente:



Donde:

- M:** Muestra integrada por los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén
- O:** Información sobre la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial
- P:** Propuesta de estrategias de cobranza

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

En la población se incluyeron a los trabajadores de la oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén, detallada de la siguiente manera.

Trabajadores	Sexo		TOTAL
	H	M	
Nombrados	6	4	10
Contratados	5	3	8
TOTAL	11	7	18

Fuente: Archivos MPJ

2.2.2 Muestra

La muestra estuvo integrada por los trabajadores cuya condición es nombrados, es decir, por 10 personas; se adoptó como criterio de inclusión a los nombrados con más de 1 año de permanencia y fueron excluidos los trabajadores contratados esporádicamente.

2.3 Variables, operacionalización

En el estudio se trabajó con las variables siguientes:

V1. Estrategias de cobranza

V2. Recaudación tributaria

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
V1: Estrategias de cobranza	Son las que están relacionadas con la gestión de cobranza, ésta “consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas” (Sistema de Gestión de Cobranzas Cash-pot, 2011, p. 1).	Es el conjunto de acciones estructuradas de manera lógica con la finalidad de alcanzar una meta o los objetivos previstos; propuestas para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, incluye: Estrategias preventivas, de cobranza diferenciada y para desarrollar sistema de información.	Estrategias preventivas	Educación a los clientes para la conciencia tributaria	Observación / Lista de cotejo.
				Acciones de cobranza preventiva	
			Estrategias de cobranza diferenciada	Capacitación y motivación al personal del área de rentas	
				Segmentación de los contribuyentes morosos	
			Estrategias para desarrollar sistemas de información	Ejecución de un soporte informático para monitorear a los contribuyentes	
V2: Recaudación tributaria	“Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal” (Derechomx., 2012, p. 1).	Es el proceso de recuperación de las deudas que mantienen los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Jaén por concepto de pago al impuesto predial, evaluado desde la percepción de los trabajadores del área de rentas, tomando como base sus dimensiones: Impuesto predial urbano e impuesto predial rústico.	Recaudación por impuesto predial urbano	Pago oportuno	Encuesta / Cuestionario
				Índice de morosidad	
			Recaudación por impuesto predial rústico	Pago oportuno	Entrevista / Guía de entrevista. Reporte Técnico / Ficha de reporte
				Índice de morosidad	

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

2.4.1 Abordaje metodológico

Como se indicó, la investigación aplicó el método cuantitativo, además se aplicaron los métodos teóricos siguientes:

- *Inductivo*: Permitió percibir la situación problemática de forma objetiva; la realidad fue conocida yendo de los casos particulares hasta llegar a la realidad general, pudiendo identificar los aspectos específicos de la recaudación del impuesto predial en la MPJ.
- *Deductivo*: Gracias a este método se logró reconocer la realidad global del proceso de recaudación; se aplicó en la organización y tratamiento de la teoría científica, se pudo partir de proposiciones establecidas sobre las variables estudiadas.
- *Analítico*: Método que fue de gran ayuda en la discusión de resultados hallados; consistió en separar los diferentes aspectos inmersos en el objeto de estudio para percibir con mayor claridad y objetividad la realidad problemática, se añadió a la *síntesis* para elaborar las conclusiones finales de la investigación.

2.4.2 Técnicas de recolección de datos

Técnica	Alcance	Informante
Técnica de fichaje	Marco teórico, marco conceptual.	Libros, revistas y otros.
Encuesta Entrevista Análisis documentario	Variable 2: Recaudación tributaria	Trabajadores nombrados del área de rentas de la MPJ Gerente de Administración Tributaria de la MPJ. Ratios financieros de la MPJ
Observación	Variable 1: Estrategias de cobranza	Expertos en el tema

2.4.3 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos aplicados en la ejecución de la investigación fueron las siguientes:

Cuestionario

Es un conjunto de reactivos planteados para ser respondidos por los trabajadores de la muestra; fue elaborado por la investigadora; se trata de un cuestionario organizado en base a 14 ítems, distribuidos equitativamente entre las 2 dimensiones de la variable recaudación tributaria: Impuesto predial urbano e impuesto predial rústico con 07 ítems cada una; las opciones de respuesta son con escala simplificada de Likert (siempre, a veces y nunca). (Anexo N° 02). Antes de ser aplicado el cuestionario fue validado y medida su confiabilidad

Guía de entrevista

Estuvo estructurada en base a cuestiones abiertas, organizadas y coherentes con una previa planificación, gracias a ello se logró recopilar información objetiva y relevante para el desarrollo de la tesis; estas estuvieron dirigidas al gerente de administración tributaria de la municipalidad. (Doorman, Miranda, y Chirs. et al, 2002, p. 231). (Anexo N° 04)

El Reporte

Instrumento usado en el análisis documental para registrar información referida a la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial. (Anexo N° 05)

Lista de Cotejo

Instrumento elaborado para ser utilizado por los expertos para su correspondiente validación. (Anexo N° 06)

2.5 Procedimiento de análisis de datos

La ejecución de la investigación comprendió: El trabajo de campo complementado con el trabajo de gabinete.

En el trabajo de campo, primero, se realizó un primer contacto con la realidad de la municipalidad; a continuación se realizaron las coordinaciones necesarias con el propósito de solicitar y obtener la autorización respectiva a efectos de aplicar las técnicas e instrumentos elaborados para el recojo de datos; posteriormente, se realizó la entrevista al Gerente de Administración Tributaria y por último, se procedió al análisis documental.

En el trabajo de gabinete, se procedió a estructurar el marco teórico y los fundamentos de la investigación mediante la recopilación de información en las diferentes fuentes.

Luego de recolectados los datos se llevó a cabo el procesamiento y tratamiento respectivo con el apoyo de la técnica estadística descriptiva; como resultado de este proceso se elaboraron tablas y figuras de distribución de frecuencias, según dimensiones y variable, se usaron los programas informáticos SPSS y Excel.

Para el análisis de la información fue necesario hacer inferencias, sacándose deducciones en base al razonamiento lógico.

2.6 Aspectos éticos

La elaboración del presente trabajo de investigación no es copia fiel de otro porque ha sido elaborado por la investigadora asumiendo su responsabilidad, teniendo en consideración la autenticidad de toda la investigación detallada en este trabajo, se ejecutó con compromiso, excepto por la información que se ha obtenido de las páginas web, de los antecedentes que forma parte del trabajo y de los libros, periódicos, revistas, de los autores los cuales se hace referencia, citándolos y registrando de acuerdo a las reglas internacionales APA.

Consentimiento informado: Se tuvo en cuenta que las fuentes informantes conocieran el propósito de la recolección de información así como sus derechos y responsabilidad durante la investigación.

Confidencialidad: La investigadora asumió el compromiso de asegurar la protección de identidad de sus fuentes, como también de las personas que participen como informantes de la investigación.

2.7 Criterios de rigor científico

El trabajo desarrollado asumió las exigencias del método de investigación científica, enmarcándolo en el proceso de estudio de las variables intervinientes.

Acogiendo lo precisado por Hernández, et al. (2010), para el acopio de datos se evaluó los atributos de confiabilidad y validez de los instrumentos, sobre todo del cuestionario, para asegurar que la información resultara objetiva. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante la aplicación de la prueba Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido el índice de 0,980, significando que el instrumento es altamente confiable. La validación de contenido, se hizo a juicio de expertos, personas idóneas y conocedoras del tema, quienes revisaron el instrumento y luego emitieron un informe favorable.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras: Encuesta sobre la recaudación tributaria

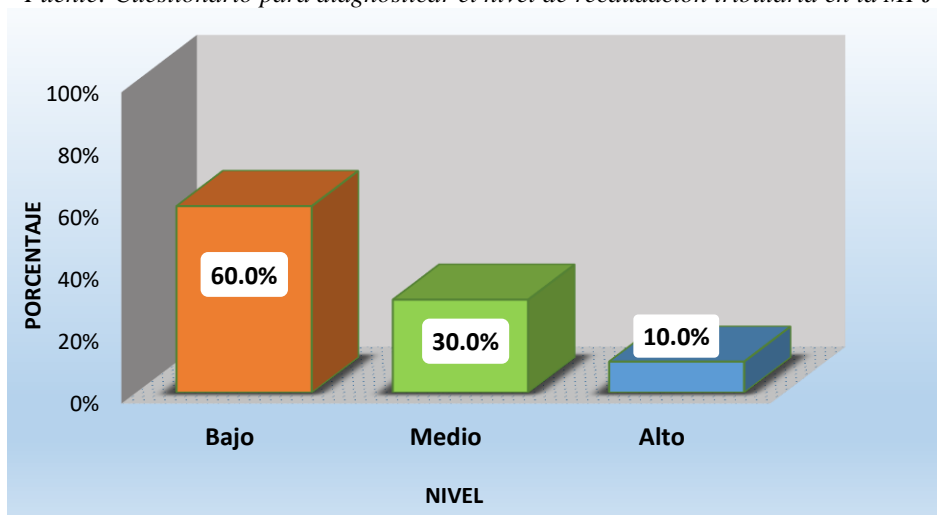
Objetivo específico 1: Diagnosticar el estado de la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

Tabla 1

Nivel de recaudación tributaria correspondiente al pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén.

Nivel	f _i	%
Bajo	6	60.0
Medio	3	30.0
Alto	1	10.0
TOTAL	10	100.0

Fuente: Cuestionario para diagnosticar el nivel de recaudación tributaria en la MPJ



Fuente: Tabla 1

Figura 1

Nivel de recaudación tributaria correspondiente al pago del impuesto predial

Descripción e interpretación:

En la Tabla 1 se observa el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén. Los resultados muestran que para el 10,0% de trabajadores encuestados, está en un nivel alto, para el 30,0% en el nivel medio y para el 60% en el nivel bajo.

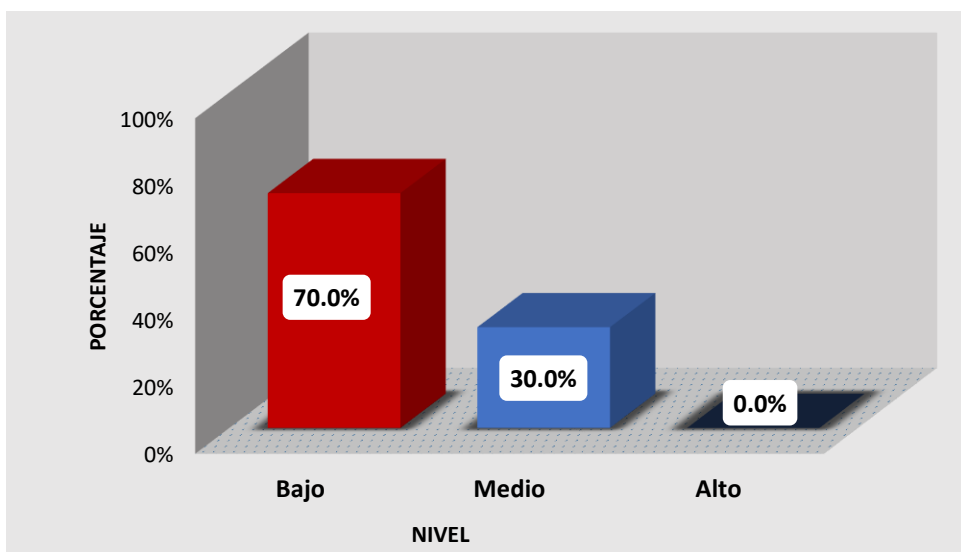
La observación de estos datos permite deducir que la mayoría de los contribuyentes no cumple con el pago oportuno del impuesto predial urbano y rústico.

Tabla 2

Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial urbano.

Nivel	f _i	%
Bajo	7	70.0
Medio	3	30.0
Alto		00.0
TOTAL	10	100.0

Fuente: Cuestionario para diagnosticar el nivel de recaudación tributaria en la MPJ



Fuente: Tabla 2

Figura 2

Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial urbano.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 2 se observa el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial urbano. Los resultados muestran que para el 30,0% de encuestados se encuentra en un nivel medio y para el 70% en un nivel bajo.

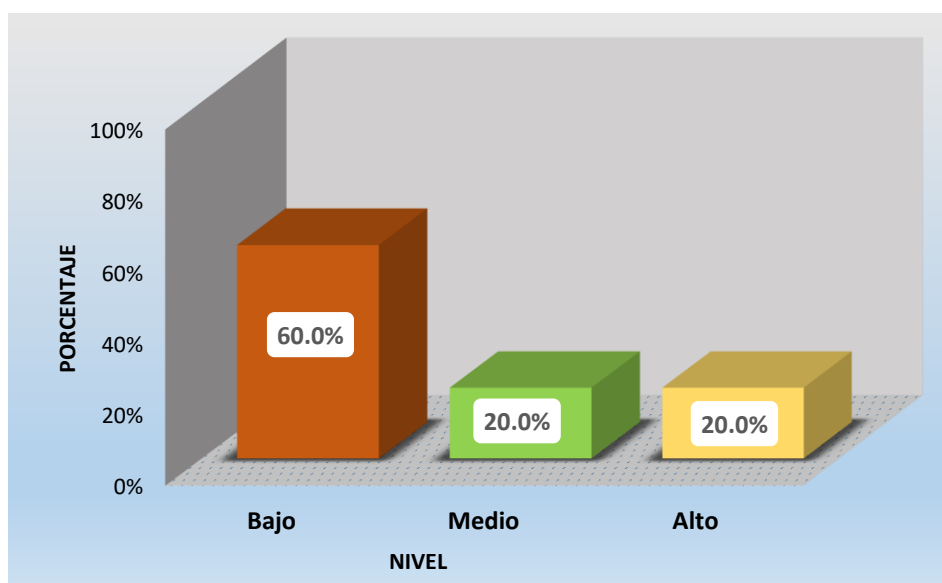
De la descripción anterior, se puede deducir que la mayoría de los contribuyentes no realiza sus pagos oportunamente, asimismo se estima que existe un alto índice de morosidad.

Tabla 3

Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial rústico.

Nivel	f _i	%
Bajo	6	60.0
Medio	2	20.0
Alto	2	20.0
TOTAL	10	100.0

Fuente: Cuestionario para diagnosticar el nivel de recaudación tributaria en la MPJ



Fuente: Tabla 3

Figura 3

Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial rústico.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 3 se observa el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad provincial de Jaén, en su dimensión impuesto predial rústico. Los resultados muestran que, según los trabajadores encuestados, para el 20,0% se encuentra en un nivel alto, para el 20% en un nivel medio y para el 60% en un nivel bajo. Por lo que se puede inferir, que la mayoría de los contribuyentes de la zona rural no realizan el pago oportuno del impuesto predial y, en consecuencia, existe un alto índice de morosidad.

Sobre la entrevista

*Con el propósito de cruzar información de diversas fuentes, se aplicó una *guía de entrevista* al Señor Wildor Sánchez Segura, Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén, cuyo resultado es el siguiente:

PREGUNTAS	ANÁLISIS DE RESPUESTAS
1. ¿Cuántos años de permanencia tiene en la Municipalidad Provincial de Jaén?	<p>El entrevistado viene laborando en esta municipalidad por espacio de 13 años consecutivos.</p> <p>De la respuesta brindada por el entrevistado se infiere que lleva muchos años de permanencia, lo cual significa que ese lapso de tiempo le ha permitido conocer de cerca la situación real de la municipalidad, por tanto sus respuestas responden a dicho conocimiento.</p>
2. ¿De qué manera la municipalidad difunde entre los contribuyentes el pago del impuesto predial?	<p>La municipalidad difunde entre los contribuyentes a través de cartas, publicaciones en los diarios y perifoneo.</p> <p>Se deduce, que las acciones de difusión del pago del impuesto predial en la MPJ son limitadas, constituyéndose en una de las causas para el bajo nivel de recaudación por este concepto.</p>
3. ¿Cuál es la problemática en torno al pago del impuesto predial urbano y rústico en la municipalidad?	<p>El mayor problema es el incumplimiento en la declaración del impuesto predial.</p> <p>La respuesta dada confirma los hallazgos en relación al bajo nivel de recaudación tributaria en la MPJ, al parecer los contribuyentes tienen escaso desarrollo de la cultura tributaria.</p>
4. ¿Qué causas originan el incremento de la morosidad en el pago del impuesto predial?	<p>Básicamente la poca capacidad de pago por los bajos ingresos que tienen los contribuyentes, sumado a la negligencia y desinterés por cumplir con el compromiso de pago.</p> <p>Para el entrevistado la morosidad se incrementa debido a: La situación económica de los contribuyentes, asimismo, algunos son negligentes e incumplen en el pago, se les acumula la deuda y ya no pueden pagar, corroborándose la necesidad de trabajar la cultura tributaria en ellos.</p>

<p>5. ¿Considera usted que una adecuada y permanente capacitación tributaria ayudará a incrementar la recaudación por concepto del impuesto predial en la provincia de Jaén? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, considera que una adecuada capacitación ayudaría a mejorar la recaudación tributaria</p> <p>El entrevistado manifiesta su conformidad respecto a que los contribuyentes necesitan fortalecer su cultura tributaria para cumplir con sus compromisos con la MPJ, estrategia que permitiría incrementar la recaudación por concepto de impuesto predial.</p>
<p>6. ¿Cuál es el índice de pago oportuno y el índice de morosidad en la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la municipalidad?</p>	<p>En cuanto al pago oportuno, equivale al 20%, por consiguiente, la morosidad es equivalente al 80%.</p> <p>La respuesta alcanzada confirma los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario donde se halló que predomina el nivel bajo de recaudación, tanto en el impuesto predial urbano como rural.</p>

COMENTARIO FINAL DE LA ENTREVISTA

Según respuestas dadas por el Gerente de Administración Tributaria, el mayor problema que aqueja a la recaudación por concepto de pago del impuesto predial lo constituye la evasión de dicho impuesto, es decir, no se cancela oportunamente, situación que ha generado un alto índice de morosidad, de manera que afecta la disponibilidad presupuestal para realizar obras y mejoras en la comunidad.

Como alternativa de solución se visualiza la educación tributaria a efectos de fortalecer su cultura tributaria, considerándola como estrategia viable para revertir el índice elevado de morosidad.

Sobre el: Reporte Técnico

*Para corroborar los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario y de la guía de entrevista, se realizó el llenado del *reporte técnico* sobre la recaudación por pago del impuesto predial, encontrándose los siguientes datos:

REPORTE TÉCNICO

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Jaén

DENOMINACIÓN DEL REPORTE: Pago del impuesto predial urbano y rústico

PERÍODO: A diciembre del 2017

VARIABLE				NIVEL DE RECAUDACIÓN		
	POBLACIÓN CONTRIBUYENTE	ÍNDICE %	RECAUDACIÓN POR PAGO OPORTUNO	A	M	B
IMPUESTO PREDIAL	4,472 puntuales	20%	4,938,951.50			X
	16,474 morosos	80%	---			
	TOTAL = 20,946		4,938,951.50			

Fuente: Base de datos de la Municipalidad Provincial de Jaén.

A = ALTO

M = MEDIO

B = BAJO

A la luz del análisis de los datos contenidos en el presente reporte, se aprecia que el índice de recaudación por concepto de pago del impuesto predial es ínfimo en relación al pago oportuno, que apenas alcanza el 20%, mientras que la morosidad equivale al 80% del total de contribuyentes. Expresado cualitativamente, se deduce que la recaudación tributaria en el rubro de impuesto predial (urbano y rústico) es de nivel bajo.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimada Doctora Elizabet Rojas Vásquez.

Recurro a Usted a fin de que con su experticia y capacidad profesional pudiera expresar sus comentarios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada *“Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018”*.

Realizada por: YLSA RUMMI RUEDA NEYRA.

Con el propósito de contar con la opinión de un experto Usted ha sido seleccionada para que pudiera revisar la propuesta y hacer sus observaciones y recomendaciones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado

BA : Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA : Poco Adecuado

NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser Evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La Redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son las adecuadas.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III. Fundamentación Teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La Propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV. Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y a la metodología usada en la propuesta.		X			
V. Fundamentación y Viabilidad de la Propuesta						
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2	La Propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3	La Propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los aspectos propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

La propuesta es pertinente y permitirá cumplir con los objetivos de la investigación.

Validado por: Dra. Elizabet Rojas Vásquez.

Especializada: En administración de la educación e investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: más de 18 años

Cargo Actual: Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo

Fecha: 08 de Agosto del 2018.



Dra. Elizabet Rojas Vásquez
DOCENTE UNIVERSITARIO
CODIGO ANR: 1533815

Dra. Elizabet Rojas Vásquez

DNI N° 27749394

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación centró su interés en la variable recaudación tributaria en el contexto de la Municipalidad Provincial de Jaén; partió de la problemática referida al bajo nivel de este proceso, específicamente, en lo que corresponde al pago del impuesto predial; situación que ameritó la atención de la investigadora y frente a la cual se estructuró la propuesta de estrategias de cobranza para contribuir con la atención de dicha problemática, razón por la cual, el objetivo general de la investigación se orientó a: Proponer estrategias de cobranza para contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

Alcanzar el propósito general implicó abordar el estado de la variable recaudación tributaria, planteándose como primer objetivo específico diagnosticar el estado de la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018.

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se halló:

Respecto al cuestionario sobre recaudación tributaria aplicado a los trabajadores nombrados del área de rentas, en la Tabla 1 los datos sobre el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén indican que para el 10,0% de trabajadores encuestados, está en un nivel alto, para el 30,0% en el nivel medio y para el 60% en el nivel bajo. La observación de estos datos permite deducir que la mayoría de los contribuyentes no cumple con el pago oportuno del impuesto predial urbano y rústico.

Los resultados precedentes conducen a reflexionar sobre la idea de que la morosidad en el pago del impuesto predial implica limitaciones en la recaudación lo que a su vez genera imposibilidad de atender las demandas de la población de la comunidad, sobre el tema, PQS Perú (2016) señala: “El pago de los impuestos, sean estos municipales o no resulta de fundamental importancia para el sostenimiento y administración de los diferentes servicios que presta el Gobierno Nacional, o los Gobiernos Locales y Regionales (p. 1)

Con el propósito de cruzar información de diversas fuentes informantes, se aplicó una *guía de entrevista* al Señor Wildor Sánchez Segura, Gerente de Administración Tributaria de la

Municipalidad Provincial de Jaén; Según respuestas dadas por esta autoridad municipal, el mayor problema que aqueja a la recaudación por concepto de pago del impuesto predial lo constituye la evasión de dicho impuesto, es decir, no se cancela oportunamente, situación que ha generado un alto índice de morosidad, de manera que afecta la disponibilidad presupuestal para realizar obras y mejoras en la comunidad. Estos datos permiten relacionarlos con lo establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas (2015) para quien de todos los impuestos que perciben los gobiernos locales, el de mayor significatividad, especialmente en el área urbana, es el impuesto predial; razón por la cual los municipios deberán poseer una infraestructura apropiada, y con los recursos humanos, materiales y financieros que garanticen un buen servicio. (p.22)

Para corroborar los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario y de la guía de entrevista, se realizó el llenado del *reporte técnico* sobre la recaudación por pago del impuesto predial, encontrándose: El índice de recaudación por concepto de pago del impuesto predial es ínfimo en relación al pago oportuno, el cual apenas alcanza el 20%, mientras que la morosidad equivale al 80% del total de contribuyentes. Expresado cualitativamente, se deduce que la recaudación tributaria en el rubro de impuesto predial (urbano y rústico) es de nivel bajo; constituyéndose en el principal problema en la recaudación toda vez que se genera dificultad para atender las necesidades y demandas de los ciudadanos, restricción en la liquidez de la entidad, postergación en la realización de las obras públicas, en general, insatisfacción de los contribuyentes puntuales y desconfianza en los funcionarios municipales respecto al uso que se da a sus contribuciones.

Entonces, el bajo nivel de cultura tributaria en la ciudad de Jaén debería ser superada y recuperar la idea respecto a la importancia del pago puntual del impuesto predial, sobre este tema, Marulanda (2011) señala: “Dado que la base del impuesto predial se construye a partir del avalúo de las propiedades, las actualizaciones catastrales resultan ser de vital importancia para el recaudo del mismo y, por ende, benefician de muchas maneras a la ciudad” (p. 40).

Los resultados obtenidos en la investigación realizada guardan relación con los hallazgos de “Sánchez (2014) en su tesis titulada” “Caracterización del proceso del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña”; en ella el investigador concluye que “el impuesto predial ha perdido importancia en el monto de los ingresos tributarios que percibe la

municipalidad, ya que solo representa el 3% del total de ingresos recaudados; que las condiciones que influyen en la recaudación oportuna, son la obligatoriedad legal del pago del impuesto, los descuentos y ofertas para el pago oportuno, incluyendo el grado de responsabilidad de los contribuyentes con su ciudad. Por ello, se recomienda que la municipalidad debe optimizar su proceso de recaudación de este impuesto, requiere estudiar cuales son los elementos que intervienen en el pago y no pago puntual de este impuesto.

La recomendación del investigador permitió coincidir en la necesidad de proponer estrategias de cobranza viables para incrementar la recaudación tributaria en el rubro de impuesto predial, como también lo señala García (2015), quien como producto de su investigación implementó estrategias interesantes y efectivas, de allí que esta investigación reviste singular importancia que nutrió el estudio, ya que ilustró cómo los gobiernos municipales de otros países como México, vienen implementando estrategias orientadas a incrementar la recaudación del impuesto predial; especialmente si se considera que las principales causas que afectan la recaudación de este impuesto, son la elevada percepción sobre la corrupción en el aparato estatal, y la falta de programas que busquen concientizar a la población sobre la importancia del pago de este impuesto.

Finalmente, los resultados obtenidos permiten reflexionar sobre lo señalado por Alfaro Rühling (2015) quienes en su investigación señalan que los tributos en nuestro país son importantes para mejorar las economías locales, constituye elemento primordial para sufragar los egresos facultativos, teniendo en cuenta que los arbitrios y porcentaje significativo de las transferencias están limitadas; además indican, “no hay que perder de vista que la voluntad de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales responde positivamente cuando existe una buena calidad de inversión local y servicios prestados” (p. 45).

3.3 APORTE CIENTÍFICO: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Presentación

La investigación focalizó su interés en el estudio de la variable recaudación tributaria respecto al impuesto predial, complementado con la propuesta de estrategias de cobranza orientadas a elevar el pago oportuno de dicho impuesto. Se partió de la problemática generada por la morosidad, es decir, por el incumplimiento de los compromisos de los contribuyentes, lo que a su vez, acarrea desbalance, falta de liquidez y retraso en el pago a los proveedores de bienes y servicios.

Frente a esta situación, la investigadora propuso estrategias viables para revertir la situación problemática, siendo ellas: Estrategias preventivas, estrategias de cobranza diferenciada y estrategias para desarrollar sistemas de información, dicha propuesta en manos de las autoridades municipales permitirán adoptar medidas correctivas conducentes a superar las debilidades existentes. Entonces, si se implementa la propuesta de estrategias, la entidad municipal será beneficiada al incrementar su nivel de recaudación, posibilitando que, al incrementarse los ingresos, la actual gestión pueda atender en mayor proporción los requerimientos y demandas de la población

El presente documento detalla el proceso investigativo seguido en el estudio de cada una de las variables y la estructuración de la propuesta, basada en los nuevos enfoques de la administración y gestión municipal, apuntalando a superar las debilidades existentes en el área de rentas del municipio de Jaén, con miras a brindar un servicio de calidad.

3.3.2 Resumen

La investigación desarrollada tuvo como objetivo principal proponer estrategias de cobranza para contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. La propuesta en mención constituye un aporte de la investigadora, la misma que se alcanza a las autoridades municipales a efectos que pudieran implementarla y comprobar en la práctica su efectividad.

La investigación se realizó en el contexto de la Municipalidad Provincial de Jaén, se buscó beneficiar directamente a la entidad y su actual gestión, favoreciendo la imagen corporativa del gobierno local. Se recogió información relevante de un grupo muestral integrado por 10 trabajadores nombrados del área de rentas; a quienes se les aplicó un cuestionario de elaboración propia, combinándose con el uso de las técnicas entrevista y análisis documental.

Después de analizar los resultados obtenidos se confirmó que existe bajo nivel de recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial, que acarrea a la vez limitaciones en la ejecución de planes y programas en beneficio de la población, en tal razón, se estructuraron tres estrategias: Estrategias preventivas, de cobranza diferenciada y para desarrollar sistemas de información interna. Con esta base, se diseñó un plan de acción que la Municipalidad debería ejecutar.

3.3.3 Abstract

The main objective of the research was to propose collection strategies to contribute to the increase in tax collection corresponding to the property tax in the Provincial Municipality of Jaen - 2018. The proposal in question constitutes a contribution from the researcher, which is achieved the municipal authorities to the effects that could implement it and verify in practice its effectiveness.

The investigation was carried out in the context of the Provincial Municipality of Jaén, it sought to directly benefit the entity and its current management, favoring the corporate image of the local government. Relevant information was collected from a sample group composed of 10 workers named from the rental area; to whom a self-made questionnaire was applied, combined with the use of interview techniques and documentary analysis.

After analyzing the results obtained, it was confirmed that there is a low level of tax collection corresponding to the property tax, which entails limitations in the execution of plans and programs for the benefit of the population, in this way, three strategies were structured: Preventive strategies, of differentiated collection and to develop internal information systems. With this base, an action plan was designed that the Municipality should execute.

3.3.4 Planteamiento del problema

Como se indicó en apartados anteriores, la investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Jaén, ubicada en la provincia del mismo nombre, localizada geográficamente en la Región Nor Oriental de Cajamarca, perteneciente a la selva alta. Tiene por capital, la ciudad de Jaén, situada a 729 m.s.n.m, caracterizada por su clima caluroso con precipitaciones fluviales fuertes en los meses de enero - abril. (Municipalidad provincial de Jaén, 2013)

Jaén es una ciudad dinámica, considerada cosmopolita con mucho poder de atracción, razón por la cual en los últimos tiempos su población se ha incrementado, hacia el 2015, según el INEI ascendió a 198,354 habitantes, mayormente dedicados a la agricultura,

ganadería y comercio, un gran porcentaje de la población, sobre todo del área rural, se encuentra en situación de pobreza y hasta en pobreza extrema en algunos distritos.

A pesar de ser una zona con posibilidades de desarrollo, adolece de un conjunto de problemas ocasionados por la crisis económica que ha impactado en los ingresos y el poder adquisitivo de los hogares más pobres. En el diagnóstico realizado, esta es la causa principal para que los contribuyentes no cumplan oportunamente con el pago de los tributos establecidos por la normativa vigente.

El incumplimiento de los compromisos de los contribuyentes con la municipalidad a su vez ha ocasionado que la recaudación tributaria, sobre todo, por concepto de pago del impuesto predial, haya disminuido notablemente generando limitaciones económicas e imposibilidad de ejecutar las obras proyectadas, brindar servicios de calidad y atender las demandas y necesidades de la población distribuida en sus doce distritos; esto, porque el impuesto predial está considerado como el rubro que mayores ingresos reporta al gobierno local.

Frente a esta problemática, la investigadora interesada en el tema tomó la decisión de estudiarlo sistemáticamente; como resultado del proceso investigativo se diseñaron tres estrategias con el propósito de contribuir con la solución del problema referido al bajo nivel de recaudación tributaria, las mismas que se presentan en la propuesta que se alcanzará a las autoridades municipales para que pudieran implementarlas.

3.3.5 Formulación del Problema

¿Cómo incrementar la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018?

3.3.6 Objetivos

Objetivo General

Contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, mediante la propuesta de estrategias de cobranza.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de cobranza pertinentes a la morosidad de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Jaén.
- Diseñar la propuesta de estrategias de cobranza preventivas, de cobranza diferenciada y para desarrollar sistemas de información.

3.3.7 Justificación

La propuesta de estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén parte de la problemática existente en dicha entidad estatal, apuntala a superar el bajo nivel de recaudación correspondiente al impuesto predial que viene afectando el cumplimiento de planes, programas y metas del gobierno local.

Al buscar las causas del problema existente se encontró que el municipio desarrolla algunas acciones tendientes a superar la problemática, como, otorgar amnistía tributaria en determinadas épocas del año (julio y diciembre), sin embargo, los resultados casi son los mismos, en consecuencia, persiste el bajo nivel de recaudación.

Interesada por ahondar en el conocimiento del problema, se aplicó las técnicas de la encuesta, entrevista y análisis documental, operativizadas mediante un cuestionario, una guía de entrevista y un reporte técnico, suministrados a los trabajadores nombrados del área de rentas, al gerente de administración tributaria y la revisión de los archivos de la institución. Del análisis de resultados obtenidos con la aplicación de dichos instrumentos se confirmó el bajo nivel de recaudación y la no implementación de estrategias de cobranza efectivas para

revertir la problemática existente. Este diagnóstico permitió visualizar las posibles alternativas de solución pertinentes para atender la necesidad urgente de alcanzar al municipio un conjunto de estrategias para que pudieran ser implementadas en el corto plazo.

3.3.8 Fundamentos Teóricos

Teóricamente, la propuesta de estrategias de cobranza se basa en el enfoque de la gestión de cobranza entendido como la diversidad de acciones sistematizadas y utilizadas de manera oportuna y conveniente a efectos de lograr que los clientes/contribuyentes cumplan con el compromiso de pago o de un crédito. Estas estrategias deben responder a un adecuado y constante acercamiento con el contribuyente, como lo señala Insight de acción (2011) “ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados” (p. 3). Así concluye García (2015): A través de estrategias es posible incrementar la recaudación tributaria, siendo estas: “Capacitar al personal, implementar un sistema efectivo y de control en la actualización de las construcciones y modernizar y diversificar los procesos de recaudación predial con las herramientas tecnológicas” (p. 48)

Asimismo, Martín (2016) en su tesis concluye: las estrategias de recaudación, (difusión de información y prórroga de pago), si influyen de forma directa en las finanzas de la municipalidad”; asimismo, “la recaudación del impuesto predial si influye en la liquidez, y en la eficiencia de la gestión de ingresos y gastos de la municipalidad” (p. 71)

Económicamente, las estrategias propuestas descansan en la idea que las municipalidades constituyen entidades públicas prestadoras de servicios, cobrando tributarios a los contribuyentes de acuerdo a ley. En nuestro país, el accionar de los gobiernos locales se regula mediante la Ley de Municipalidades N° 27972, además, la Constitución Política del Perú, quien en su artículo 74°, señala que “los gobiernos regionales y los gobiernos locales tienen potestad tributaria para crear contribuciones y tasas dentro de su jurisdicción, pero no impuestos”.

Finalmente, un fundamento importante es el *institucional*, según el cual, la municipalidad debe ser entendida como una entidad que debe utilizar la administración estratégica para asegurar su competitividad, además, para que sus planes se ejecuten de manera adecuada, de igual manera, asumiendo que para garantizar el éxito de la organización, debe contar con personal altamente calificado con disposición al cambio y a la retroalimentación como aspectos básicos para la mejora continua.

De acuerdo a estos fundamentos, las estrategias de cobranza ideadas permitirán que la Municipalidad de Jaén no sólo eleve el nivel de recaudación tributaria, sino que, como correlato de este proceso, mejore su imagen corporativa proyectada en la población.

3.3.9 Bases Teóricas

En este apartado, se harán algunas precisiones de la teoría sustantiva que respalda la propuesta:

Recaudación tributaria en una municipalidad

La recaudación, de acuerdo al Ministerio de economía y Finanzas – MEF (2016), “Es la función natural de toda Administración Tributaria. Es un proceso complejo que se inicia con la determinación y culmina con el pago del tributo (voluntario o coercitivo)” (p. 5).

La recaudación tributaria para Mayoral et al. (2010, citados por De los Ríos, 2017) constituye un aspecto que no se debe desatender porque resulta fundamental para el desarrollo económico. Siguiendo al autor, su definición señala:

Tributos

En principio, “el sistema tributario municipal es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital” (MEF, 2015, p. 18).

Entonces, un impuesto constituye el tributo cuya observancia no ocasiona una contraprestación directa en apoyo al contribuyente por parte del Estado. “Actualmente existen seis impuestos municipales: el impuesto predial, el impuesto de alcabala, el impuesto al patrimonio vehicular, el impuesto a las apuestas, el impuesto a los juegos y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos” (De los Ríos, 2017, p. 26)

“Impuesto predial, es de alcance distrital de periodicidad anual y grava el valor de los predios, sean éstos urbanos o rústicos”. Se entiende que la recaudación, administración y fiscalización de este impuesto pertenece al municipio distrital donde se ubica el predio.

La gestión de cobranza en un municipio

Hablar de la cobranza es mejor si se enfoca en el marco de la gestión de la cobranza en el contexto de una municipal, constituye el conjunto de operaciones que sistemáticamente debe desplegar la gerencia de administración tributaria municipal para conseguir que los contribuyentes cumplan con el pago de la deuda tributaria por concepto de impuestos o tasas.

Estrategias de cobranza

Las estrategias de cobranza son las que incluyen técnicas y recursos para posibilitar y aligerar el compromiso de pago de los contribuyentes.

Estas estrategias serán efectivas en la medida que permiten mantener la buena relación con el contribuyente, de otro lado, resulta elemental para que la municipalidad de Jaén se proyecte la ejecución de sus planes y programas a corto, mediano y largo plazo, por constituir soluciones y alternativas a la morosidad existente.

3.3.10 Normatividad y/o Políticas

La normatividad vigente que respalda la propuesta de estrategias de cobranza son:

La Constitución Política del Perú, quien en su Artículo 74° confiere “a los Gobiernos Locales potestad tributaria para crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios,

licencias, derechos municipales, y exonerar de ellos”. Asimismo, deben ejercer su potestad tributaria dentro de los límites señalados en el marco legal respectivo. (MEF, 2015)

Asimismo, se puede mencionar la Ley N° 27444, Ley del 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”. (MEF, 2015, p. 12)

También, lo establecido en el apartado “IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133- 2013-EF, en la que se dispone que las tasas y contribuciones municipales deben ser creadas por medio de ordenanzas” (MEF, 2015, p. 12).

Finalmente, atendiendo al Decreto Supremo (156,2004-EF) donde se resuelve el resultado de gestionar los diversos tributos que fijan renta correspondiente a los Gobiernos Locales, así como mejorar su recaudación. De igual manera, precisa las tasas a establecer que pertenecen a cada impuesto, contribuciones y tasas de acuerdo a ley.

3.3.11 Características de la Propuesta

Partiendo de que la gestión de la cobranza es un proceso sumamente importante, las estrategias propuestas no sólo responden a los nuevos enfoques de la gestión pública sino también, en manos de las autoridades municipales, se ha de convertir en herramienta que hará posible incrementar la recaudación del impuesto predial, por ende, elevará la imagen proyectada por el gobierno edil, muy deteriorado en los últimos años. De otro lado, las estrategias se caracterizan por basarse en metodología activa y participativa que posibilite prevenir y gestionar la morosidad por incumplimiento de pago del impuesto predial, sin perder de vista que la cobranza constituye un componente significativo para garantizar el funcionamiento de la Municipalidad, por ello, las estrategias propuestas contribuirán con el trabajo efectivo del gobierno local.

3.3.12 Estrategias de cobranza a implementar

Se proponen las estrategias de cobranza:

A. Estrategias preventivas

Descripción: Se caracterizan por ser de ejecución anticipada al incumplimiento de los compromisos de pago a la municipalidad, están dirigidas a los contribuyentes de los distintos sectores de Jaén, identificados como los que poseen mayor índice de morosidad.

Objetivo: Prevenir la morosidad en los contribuyentes de la MPJ

B. Estrategias de cobranza diferenciada

Descripción: Están dirigidas al personal que labora en el área correspondiente a la gestión tributaria, caracterizadas porque se orientan a estimular el desempeño de los trabajadores con el propósito de que ellos apoyen la gestión de la cobranza, evitando la de carácter coactivo. El personal será capacitado para actualizar la base de datos de los contribuyentes de manera diferenciada: Contribuyentes potencialmente morosos, los que tienen moras de menor riesgo y aquellos que requieren apoyo para refinanciar sus deudas.

Objetivo: Diversificar los clientes en condición de morosos

C. Estrategias para desarrollar sistemas de información

Descripción: También están pensadas en el personal que labora en el área de rentas, se caracterizan por empoderar al personal para manejar sistemas de información como software de base de datos a efectos de que se logre actualizar permanentemente los índices de morosidad identificando a los contribuyentes en dicha condición.

Objetivo: Implementar un soporte informático para el monitoreo de los contribuyentes.

Síntesis gráfica de la propuesta de estrategias de cobranza



Fuente: Elaboración propia

3.3.13 Plan de trabajo

En la siguiente matriz se visualiza el plan de trabajo para la organización de las estrategias:

Estrategia	Actividades	Responsable	Indicadores	Recursos	Cronograma	Resultado esperado	Costo S/
Estrategias preventivas	Capacitación en cultura tributaria a sectores poblacionales con mayor índice de morosidad	Gerencia de recaudación tributaria	N° de sectores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rota folios	Enero – marzo 2019	Sectores poblacionales capacitados	1000.00
	Difusión de la importancia del pago de impuestos	Jefe del Área de rentas	02 campañas de perifoneo	Equipo de difusión	Febrero - marzo	Pago de impuestos difundido	600.00
Estrategias de cobranza diferenciada	Capacitación y motivación al personal del área de rentas	Gerencia de recaudación tributaria	N° de trabajadores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rota folios	Febrero - agosto	Personal del área de rentas capacitado	400.00
	División de los contribuyentes morosos	Jefe del Área de rentas	N° de registros de los clientes	Equipos de cómputo programas procesadores de datos	Enero - diciembre	Base de datos actualizado	2000.00
Estrategias para desarrollar sistemas de información	Implementación de un soporte informático para el monitoreo de los contribuyentes	Gerencia de recaudación tributaria Gerencia Municipal	N° de software	Equipos de cómputo con software informático con base de datos	Enero - diciembre	Software informático instalado y contribuyentes monitoreados	2000.00
	Comunicación Contribuyente - Municipalidad	Gerencia Municipal Imagen institucional	N° de informes al cliente	Material impreso	Enero - diciembre	Comunicación fluida Contribuyente - Municipalidad	1000.00

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES		SEMANAS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Elaboración de la propuesta								
3	Investigación bibliográfica								
4	Validación de la propuesta de estrategias.								
6	Presentación y difusión de las estrategias propuestas.								

3.3.14 Recursos

Recursos Humanos

Trabajadores del área de rentas.

Recursos Tecnológicos

Se requerirán recursos materiales propios de la empresa los más relevantes son:

Una computadora

Una impresora

Internet

Recursos Financieros

La puesta en marcha de las estrategias de cobranza requerirá el financiamiento de S/ 7100 soles, los mismos que serán cubiertos con ingresos propios de la MPJ.

Instalaciones

La presente propuesta se ejecutará en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Jaén.

3.3.15 Presupuesto

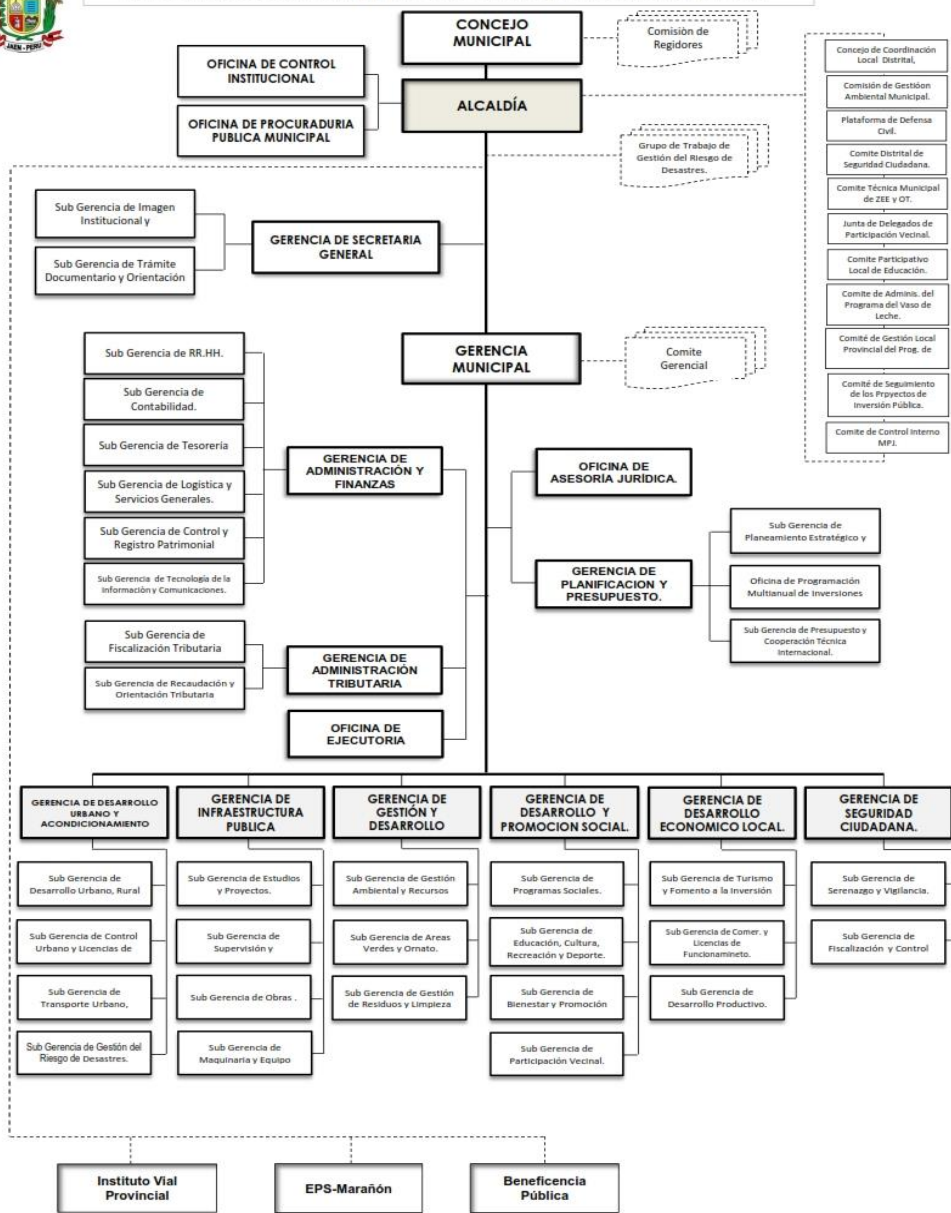
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO(S/.)
Bienes	Software base de datos	01	2000.00
	Software comunicación	01	2000.00
	Materiales capacitación al contribuyente	01	1000.00
	Materiales capacitación al personal	01	400.00
	Perifoneo sobre pago impuesto predial	02	600.00
	Materiales para comunicación contribuyente - MPJ	01	1000.00
Servicios	Fotocopias	10000	100.00
TOTAL			7100.00

3.3.16 Estructura Organizativa

La estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Jaén responde al siguiente organigrama:



ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN



• Historia

“La *Provincia de Jaén* es una de las trece provincias que conforman el departamento de Cajamarca, bajo la administración del Gobierno regional de Cajamarca, en el Perú”.



“Por su proximidad a la región costera y altoandina, siempre estuvo sujeta a través

del tiempo a la influencia de fuertes desarrollos regionales, como los Vicús, Moche, Chimú, Cajamarca y Chachapoyas (Tabaconas, Salliques y Chontalies). Finalmente, sólo la parte de la sierra norte fue anexada al imperio del Tahuantinsuyo por Tupac Inca Yupanqui en la década de 1470 d. C. Los españoles, informados de sus grandes riquezas, priorizaron su conquista”.

“En Lima, Francisco Pizarro encomendó esta misión al Capitán Juan Porcel de Padilla, quien entró a la región de Chuquimayo (en lengua quechua "río de las pepitas de oro") en 1536, y fue reemplazado por Diego Palomino, el que en 1549 fundó la Ciudad de Jaén de Bracamoros, en la margen izquierda de la desembocadura del río Chinchipe en la confluencia con el Marañón cerca del actual Distrito de Santa Rosa (P. Martín Cuestas S.J)”. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2018, p. 2)

“Jaén, en la época colonial, formó parte del Virreinato del Perú. En 1563 pasó a depender política y administrativamente de la Real Audiencia de Quito, y en lo religioso, del obispado de Trujillo desde 1616. Sufrió la anexión al Virreinato de Nueva Granada en 1717, pero fue reincorporado al Virreinato del Perú en 1723. En 1739, nuevamente Jaén de Bracamoros sufrió la segunda anexión al Virreinato de Nueva Granada, que duró hasta que se auto-declaró independiente de la Corona Española en 1821”. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2018, p. 2)

“En 1807 la ciudad de Jaén de Bracamoros fue trasladada a su actual emplazamiento, a orillas del Río Amojú Sector Quintana. En la gesta emancipadora, la gobernación de

Jaén respaldó la independencia de Trujillo y proclamó su propia independencia de España y de la Real Audiencia de Quito, bajo el principio jurídico de libre determinación de los pueblos, el 4 de junio de 1821, mérito que lo convierte en cuna de la peruanidad” (corazón del Perú). (Municipalidad Provincial de Jaén, 2018, p. 2)

“En 1822 tuvo representación en el Congreso de la República. La Provincia fue creada el 19 de mayo de 1828. En sus inicios formó parte del departamento de Trujillo, luego de La Libertad, hasta 1855 año en que fue creado el Departamento de Cajamarca”. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2018, p. 2)

“En conclusión, la provincia de Jaén en su proceso de formación y estructuración de la ocupación espacial, ha definido un espacio compuesto por 12 distritos” (Proviás Rural, 2003, p. 21)

DISTRITOS	DISPOSITIVO LEGAL DE CREACIÓN		
	NOMBRE	No.	FECHA
Jaén			Época indepen.
Bellavista	Ley	S/N	02 enero 1857
Chontalí	Ley	9868	28 Dic. 1943
Colasay			Época Indepen.
Huabal	Ley	24055	04-ene-85
Las Pirias	Ley	24054	04-ene-85
Pomahuaca	Ley	9868	28 dic. 1943
Pucará	Ley	12636	02-feb-56
Sallique	Ley	S/N	02 enero 1857
San Felipe	Ley	S/N	02 enero 1857
San José del Alto	Ley	9868	28 dic. 1943
Santa Rosa	Ley	9868	28 dic. 1943

Fuente: Compendio Estadístico 2001-2002 Cajamarca Instituto Nacional Estadísticas e Informática-INEI

De otro lado, la historia de la Municipalidad Provincial de Jaén se remonta a la segunda mitad del siglo XX; es el 02 de enero del año 1957 que inicia sus actividades institucionales, a la fecha, cuenta con 61 años de servicio a la población jaenes; como paradoja del destino no cuenta con un documento matriz sobre su creación, ya que su funcionamiento está regulado por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, sin embargo, no cuenta con el documento matriz que da lugar a su nacimiento. Se conoce que inicialmente perteneció a la Audiencia de Quito, sin embargo, luego de su incorporación al Perú, adoptó la denominación de cabildo, fue posteriormente a mediados del siglo anterior que

asciende al rango de ciudad capital de la Provincia que lleva su mismo nombre. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, p. 12)

De acuerdo a la normativa vigente, la Municipalidad Provincial de Jaén, es el órgano de gobierno, promotor del desarrollo local sostenible, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con lo estipulado en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 30305, a través de su autonomía está facultada a ejercer actos de gobierno, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. La Municipalidad provincial de Jaén, para el ejercicio de sus funciones tiene como domicilio la calle San Martín N° 1371, Distrito de Jaén, Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, p. 13)

Asimismo, la Municipalidad Provincial de Jaén, asume como competencias las establecidas en el Art. 73° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y las contempladas en el capítulo II del título V de la citada norma. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, p. 13)

Objeto Social

“MISIÓN”

“La Municipalidad Provincial de Jaén, asume como una obligación impostergable el saber aprovechar las bondades con que cuenta la provincia, apoyándose en sus ventajas, con una planificación a mediano y largo plazo que permita el desarrollo de la Tierra de los Bravos Pakamuros”. (Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, p. 10)

“Crear mejores condiciones para el desarrollo integral de la comunidad con oportunidades de inversión, tomando como base el conocimiento de las necesidades y potencialidades de la provincia, con la finalidad de mejorar la

calidad de vida de la población, brindándole bienestar que se manifieste en confianza en la Gestión Municipal, mediante la prestación de servicios municipales y obras públicas eficientes y oportunas”.

“VISIÓN”

“Ser una Municipalidad líder, que promueva el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, de esta manera como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable” (Cuentas, Mozcol, Paredes y Pflucker, 2017, p. 42).

“Fomentar el bienestar de los ciudadanos de la provincia de Jaén, proporcionando servicios que satisfagan sus necesidades vitales de desarrollo, de vivienda, salubridad, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones”. (Cuentas, et al., 2017, p. 43)

Analisis FODA

TABLA N° 01: FODA INSTITUCIONAL

FACTORES INTERNOS			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Predisposición para un trabajo articulado y coordinado con las instituciones públicas y privadas de la provincia	D1	Falta de implementación de un Plan de Fortalecimiento de Capacidades
F2	Municipalidad orientada a la participación ciudadana en la toma de decisiones	D2	Insuficiente educación vial sin una adecuada difusión de la normatividad, provocando falta de concientización vial en la ciudadanía
F3	Municipalidad implementa estrategias para la promoción y apoyo en programas sociales	D3	Falta de formulación y aplicación de los instrumentos de planificación (Plan de Desarrollo Provincial Concertado y la Zonificación Ecológica y Económica para el Plan de Ordenamiento Territorial)
F4	Personal de la municipalidad con competencias adecuadas para trabajar en las diferentes áreas	D4	Provisión de servicios públicos municipales insuficientes (Seguridad Ciudadana, DEMUNA y OMAPED)
F5	Municipalidad aplica estrategias para la promoción y apoyo al sector productivo	D5	Débil comunicación entre niveles jerárquicos, así como falta de coordinación entre oficinas, trabajo en equipo e implementación de normativa interna
F6	Liderazgo y voluntad política de la gestión municipal para impulsar procesos de modernización institucional y concertar el desarrollo provincial	D6	Documentos de gestión (MOF, ROF, CAP, TUPA, MAPRO) no están acordes con la realidad institucional, causando débiles relaciones internas entre las unidades orgánicas
F7	Adecuación de la normatividad y actualización de las ordenanzas de transporte y orden urbano	D7	No se cuenta con una Infraestructura municipal moderna, equipada, con interconexión tecnológica y que además subutilizan los equipos, lo cual dificulta el adecuado desarrollo de las funciones institucionales
F8	Política de fiscalización y recaudación tributaria, implementando herramientas normativas	D8	Insuficiente gestión ambiental y protección de los recursos naturales, así como la falta de un plan provincial de gestión del riesgo de desastres
F9	Implementación y utilización de herramientas tecnológicas para el manejo de sistemas informáticos en la gestión administrativa (SIAF-SIGA)	D9	Asistencia Técnica insuficiente para la asociatividad, la organización empresarial y el desarrollo de las actividades productivas, que impiden generar valor agregado
F10	Promoción de la educación, cultura, deporte y recreación	D10	Plan Director de Jaén 2020 desactualizado, así como la falta del Plan de Desarrollo Urbano y el Catastro Urbano y Rural
FACTORES EXTERNOS			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Ubicación geográfica estratégica de la Provincia de Jaén (Nodo de Desarrollo)	A1	Presencia de desastres naturales en la región; así como la deficiente gestión de recursos hídricos, altos niveles de erosión de suelos y deforestación
O2	Funcionamiento de la Universidad Nacional de Jaén, así como de otras Universidades Públicas y Privadas	A2	Falta de cultura de asociatividad y visión empresarial, para poder generar valor agregado en la producción
O3	Existencia de Juntas Vecinales para trabajo articulado con la Municipalidad y ejercer un mejor control ciudadano contra la delincuencia	A3	La proliferación de bares clandestinos, prostitución y violencia familiar, incrementan los niveles de inseguridad ciudadana
O4	Ley de Riego Tecnificado vigente, que permitirá implementar un Programa de Riego Tecnificado como transferencia tecnológica al desarrollo productivo	A4	Población en pobreza y pobreza extrema con altos índices de desnutrición y elevadas tasas de analfabetismo
O5	Existencia de Cooperación Internacional (ONGD) e interinstitucional para el desarrollo de la provincia	A5	Falta de cultura tributaria en la población, genera altos índices de morosidad en el pago de los servicios municipales
O6	Posibilidad de convenios con SUNARP, COFOPRI, RENIEC, etc., para intercambio de información	A6	Proliferación de vehículos menores de transporte público generan caos vehicular e incremento de accidentes de tránsito
O7	Existencia de tecnologías de la información y comunicación con posibilidades de implementación para mejorar la Gestión Institucional	A7	Informalidad en la construcción y en el crecimiento urbano con invasión de terrenos que representan riesgo y tugurización en zonas periféricas de la ciudad
O8	Ley de Adecuación de Municipiudades de Centros Poblados, donde se indican las competencias, funciones y atribuciones administrativas y económico-tributarias	A8	Insuficiente infraestructura social (agua potable y saneamiento urbano y rural, postas, centros educativos, deporte y recreación), económica productiva (comercio, riego, electrificación e infraestructura vial urbana y rural) y ambiental (infraestructura para el tratamiento de residuos sólidos)
O9	Actividades económicas con potencial productivo, en agricultura, industria y turismo	A9	Insuficiente transferencia de recursos económicos del Gobierno Central a los Gobiernos Locales
O10	Existencia de financiamiento por parte del Gobierno Nacional en Fondos Concursables, como FONIPREL	A10	Informalidad en el comercio así como altas tasas de desempleo y subempleo en la provincia

FUENTE: TALLER 3 - Formulación de los Objetivos Estratégicos, priorización y análisis estratégico
 ELABORACIÓN: Equipo Consultor

Plan de Desarrollo Municipal Provincial Concertado "PDMPC" Jaén al 2021

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENADACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- a. Al diagnosticar el estado de la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén se halló que para el 60% de trabajadores es de nivel bajo. Concluyéndose que para la mayoría de ellos los contribuyentes no cumplen con el pago oportuno del impuesto predial urbano y rústico, generándose restricciones presupuestarias y retraso en la ejecución de obras y atención a las exigencias de la población.
- b. Para contribuir con la atención a la problemática generada por la morosidad en el pago del impuesto predial, se diseñó tres estrategias de cobranza sustentadas en los nuevos enfoques de la gestión pública (preventivas, de cobranza diferenciada y para desarrollar sistemas de información).
- c. Con el propósito de asegurar la pertinencia y coherencia, las estrategias de cobranza propuestas se sometieron a validación a juicio de experto, quienes emitieron un informe de conformidad.

4.2 RECOMENDACIONES

- a. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Jaén, tener en cuenta los resultados obtenidos en la investigación a fin de reflexionar de manera conjunta sobre ellos y tomar decisiones oportunas en pro de la estabilidad económica del municipio.
- b. A la Gerencia de Administración Tributaria de la MPJ, insertar dentro de sus instrumentos de gestión de cobranza las estrategias propuestas con el propósito de disminuir el índice de morosidad por pago del impuesto predial.
- c. A los trabajadores del área de rentas de la MPJ, sumar esfuerzos para que de manera conjunta se trabajen acciones encaminadas a desarrollar en los contribuyentes su cultura tributaria en pos de mejorar la recaudación tributaria.
- d. A los contribuyentes de la MPJ, no olvidar que el incumplimiento de compromisos de pago ante la municipalidad ocasiona muchos problemas tanto para el gobierno local como para la población en su conjunto.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. y Rühling, M. (2007). *La incidencia de los Gobiernos Locales en el Impuesto Predial en el Perú*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Incidencia_GL_Imp_predial_Peru.pdf
- Alva, M. (2012). *La cobranza de tributos en las municipalidades*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2012/12/31/la-cobranza-de-tributos-en-las-municipalidades-que-hacer-en-casos-de-conflictos-de-demarcacion-territorial/?cv=1>
- Amoretti, P. (2011). *Administración tributaria municipal*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos10/admtm/admtm.shtml>
- Amparo C, M. y Buendía, J. (2001). *El mexicano ante los impuestos*. (En línea) Nexos.com.mx. Available at: <http://www.nexos.com.mx/?p=9880>(Recuperado el 1a).
- Benites, L. (2013). *El pago tributario de la Municipalidad distrital de Chirinos*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca – UNC.
- Calderón, R. (2014). *Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Morales – Tarapoto - San Martín*. Recuperado de: http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_2982.pdf?cv=1
- Camac, G. A. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los créditos otorgados en la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol&Café de la provincia de Jaén*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Carrillo, S. (2015). *Recaudación tributaria en el Perú. La política tributaria*. Recuperado de: www.monografias.com/trabajos105/recaudacion-tributaria-enperu-politica-tributaria/recaudacion-tributaria-enperu-politica-tributaria.shtml
- Chigne, J. y Cruz, E. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de San Ignacio periodo 2011 – 2013*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca,
- Condori, L. (2015). *Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Yunguyo, periodo 2011 – 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Antiplano. Recuperado de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2009/Condori_Limachi_Leticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Congreso de la República. (1999). *Ley de tributación Municipal*. Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm>
- De los Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8483/RIOS_SILVA_RAFAEL_DE_LOS_DETERMINANTES.pdf?sequence=1
- Derechomx. (2012). *Recaudación tributaria*. Recuperado de: <http://derechomx.blogspot.com/2012/04/recaudacion-tributaria.html>
- Diario del Sur (07 de Octubre del 2016). *Reducen el número de morosos en el pago del impuesto predial en Taminango*. Recuperado de <http://diariodelsur.com.co/noticias/local/reducen-el-numero-de-morosos-en-el-pago-del-impuesto-predial-242364>
- Dinero (2017). *Impuesto predial solo representa el 0,33% del PBI Regional*. Recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/confidencias-on-line/articulo/cual-es-el-impacto-del-impuesto-predial-en-la-economia/242683>
- El Comercio (2015). *Perú revisará exoneraciones y aumentará el impuesto predial*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-revisara-exoneraciones-y-aumentara-impuesto-predial-noticia-1988295>
- El Tiempo (2016). *Así será el cobro del impuesto predial durante el 2017*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16660080>
- García, C (2015). *Diseño de Estrategias para Incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México*. Recuperado de: <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1>
- Gestión (2016). *Gobierno modifica la ley de tributación municipal, ¿se pagaran más impuestos?*. Recuperado de <http://gestion.pe/tu-dinero/gobierno-modifica-ley-tributacion-municipal-se-pagaran-mas-impuestos-2178427>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). México: DF. MacGraw-Hill Interamericana Editores
- Idrogo, M. (2016). *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Chota 2011 – 2014 y estrategias para optimizar su recaudación – 2015*

- (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/773/3/TL_IdrogoCabreraMartinAugusto.pdf
- Insight de acción. (2011). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Recuperado de: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Jara, E. D. (2013). *Recaudación tributaria en las municipalidades*. Recuperado de: https://www.academia.edu/9373019/RECAUDACION_TRIBUTARIA_EN_LAS_MUNICIPALIDADES_Monografia_para_optar_el_Titulo_Profesional_de_Economista
- Jaramillo, B., y Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionales, aplicado al ilustre municipio de Riobamba* (Tesis de postgrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>
- Johnson, E. y Scholes, M. (1999) *Dirección Estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd.
- Larios, J. (2017). *Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial*. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/es/2017/06/23/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>
- López, M. S. e 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, Universidad Particular Antenor Orrego - Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1960/1/RE_ADMI_MIRIAM.LOPEZ_CINTYA.YPARRAGUIRRE_PLANDE%20COMUNICACION.RECAUDACION.TRIBUTARIA_DATOS_T046_72208620T.PDF
- Martin, D. (2016). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad distrital de Santa María del Valle durante el periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martinelli, V. (2016). *Importante: estrategias de cobranza para tu empresa* Recuperado de: <https://abasto.com/noticias/estrategias-de-cobranza-empresa/>

- Marulanda, G. A. (2011). *La actualización catastral en Bogotá: experiencia reciente*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/246127955/la-importancia-del-predial>
- Massé, P. (2012). *El impuesto predial y su impacto en los ingresos de la municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera 2005-2010*. Recuperado: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/3822>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°1: marco normativo*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/1_Marco_Normativo.pdf
- 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*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovia_normas.pdf
- Ministerio del Interior. (s/f). *Fortalecimiento de la Gestión tributaria municipal*. Recuperado de: www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_01_gestion_tributaria.pdf
- Montano, J. (2016). *Cultura tributaria: características, objetivos, importancia*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/cultura-tributaria/>
- Morales, A. (2013). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial*. Recuperado de: <http://old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/descentralizacion/los-impuestos-locales-en-el-peru-aspectos-institucionales-y-desempeno-fiscal-del-impuesto-predial.pdf>
- Municipalidad Provincial de Jaén. (2018). *Historia de la provincia de Jaén*. Recuperado de: http://www.munijaen.gob.pe/resena_historica.php
- Municipalidad Provincial de Jaén. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local Sostenible de la Provincia de Jaén al 2021*. Recuperado de: <https://esf-cat.org/wp-content/uploads/2017/04/Plan-de-Desarrollo-Econ%C3%B3mico-de-la-Provincia-Ja%C3%A9n.pdf>
- Municipalidad Provincial de Jaén. (2016). *Reglamento de Organización y Funciones*. Recuperado de: <http://www.munijaen.gob.pe/documentos/varios/POE%202015.pdf>

- Municipalidad Provincial de Jaén. (2013). *Plan de Desarrollo Municipal Provincial concertado de Jaén (2013-2021)*.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Oliver, C. N. (2013). *Las Deudas de tributos y sus efectos en la liquidez de la municipalidad distrital de Paijan, periodo 2010-2011*. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/3531>
- Pacheco, M., y Torres, Y. (2012). *Sistema de control interno para el proceso de recaudación recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la municipalidad metropolitana de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ingeniera. Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1402/1/pacheco_gm.pdf
- Peraza, R. del C. (2013). *Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa Molinos Carabobo S. A*. Recuperado de: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/trabajo-de-grado4.pdf>
- Perú 21 (2016). *Dieciséis municipios amplían hasta marzo el pago de impuestos*. Recuperado de <http://peru21.pe/economia/dieciseis-municipios-amplian-hasta-marzo-pago-impuestos-2272737>
- Perú 21 (03 de Noviembre del 2016). *El impuesto predial subirá 5% en el 2017, afirma Cámara de Comercio de Lima*. Recuperado de <http://peru21.pe/economia/impuestopredialsubira52017afirmocamaracomerciol9>
- Prieto, G. (2007). *Impuesto predial*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos42/impuesto-predial/impuesto-predial2.shtml>
- Provías Rural. (2003). *Plan Vial Provincial de Jaén*. Recuperado de: http://www.proviasdes.gob.pe/planes/cajamarca/pvpp/pvpp_jaen.pdf
- RCN (2017). *Bogotanos pagaran el impuesto predial a cuotas*. Recuperado de <http://www.noticiasrcn.com/tags/impuesto-predial>
- Robbins, S. (2000) *Fundamentos de Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

- Romero, P. (2015). *Plan de mejora del sistema de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Celendín*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca
- Sánchez, C. (2014). *Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña* (Tesis de pregrado). Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/222/1/25167.pdf>
- Segura, M. (2014). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba-San Martín*. Recuperado de: http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_3038.pdf
- Sistema de Gestión de Cobranzas Cash-pot. (2011). *Estrategias de cobranza*. <http://www.cash-pot.com.ar/estrategia-cobranzas.aspx>
- Solórzano, A. A. (2013). *La gestión de la administración tributaria municipal y su impacto en la recaudación para el presupuesto institucional municipal, 2011*. Recuperado de: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3713?cv=1&show=full>
- SUNAT. (2016). *Impuesto a la renta*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/>
- Transparens Service. (2018). *Tipos de cobranza*. Recuperado de: <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/tipos-de-cobranza/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUM			
<p>Bajo nivel de recaudación tributaria por concepto de recaudación tributaria del impuesto predial</p> <p>¿Cómo contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018?</p>	<p>O. GENERAL</p> <p>Proponer estrategias de cobranza para contribuir con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.</p> <p>O. ESPECÍFICOS</p> <p>d. Diagnosticar el estado de la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p>e. Diseñar estrategias de cobranza, sustentadas en los nuevos enfoques de la gestión pública.</p> <p>f. Validar a juicio de experto las estrategias de cobranza propuestas.</p>	<p>H₁: p ≠ 0 (Existe relación): Si se proponen estrategias de cobranza, entonces se contribuirá con el incremento de la recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén 2018.</p>	<p>VI: Estrategias de cobranza</p>	<p>Estrategias preventivas</p>	Educación a los clientes para la conciencia tributaria	<p>Observación estructurada / Lista de cotejo.</p>			
					Acciones de cobranza preventiva				
				<p>Estrategias de cobranza diferenciada</p>	Capacitación y motivación al personal del área de rentas				
					Segmentación de los contribuyentes morosos				
			<p>VD: Recaudación tributaria correspondiente al impuesto predial</p>				<p>Recaudación por impuesto predial urbano</p>	Pago oportuno	<p>Encuesta / Cuestionario Entrevista / Guía de entrevista Reporte Técnico / Ficha de reporte</p>
								Índice de morosidad	
							<p>Recaudación por impuesto predial rústico</p>	Pago oportuno	
								Índice de morosidad	

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MPJ

Señor (a) (ta): El presente cuestionario tiene por finalidad diagnosticar el nivel de recaudación tributaria en la M.P.J. por concepto de pago del impuesto predial; el cuestionario es anónimo y sólo para uso académico, por ello, mucho le agradeceré responder con sinceridad y objetividad.

Marque con una X en la alternativa, según lo observe o se haga: SIEMPRE (3) A VECES (2) o NUNCA (1)

ÍTEMS	Escala valorativa		
	S (3)	AV (2)	N (1)
DIMENSIÓN: Recaudación por pago de impuesto predial urbano			
1. La MPJ difunde las obligaciones tributarias que los contribuyentes de la ciudad deben pagar			
2. Los contribuyentes conocen el cronograma de pago del impuesto predial urbano			
3. Los contribuyentes cumplen el cronograma de pago del impuesto predial urbano			
4. Están enterados de las sanciones en caso de no pagar el impuesto al patrimonio predial urbano			
5. El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de cumplimiento del pago oportuno del impuesto predial urbano			
6. El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de morosidad en el pago del impuesto predial urbano			
7. Los contribuyentes son informados oportunamente sobre su estado de cuenta respecto a su deuda por el impuesto predial urbano			
DIMENSIÓN: Recaudación por pago de impuesto predial rústico			
8. La MPJ difunde las obligaciones tributarias que los contribuyentes del área rural deben pagar			
9. Los contribuyentes conocen el cronograma de pago del impuesto predial rústico			
10. Los contribuyentes cumplen el cronograma de pago del impuesto predial rústico			
11. Están enterados de las sanciones en caso de no pagar el impuesto al patrimonio predial rústico			
12. El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de cumplimiento del pago oportuno del impuesto predial rústico			
13. El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de morosidad en el pago del impuesto predial rústico			
14. Los contribuyentes son informados oportunamente sobre su estado de cuenta respecto a su deuda por el impuesto predial rústico			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 03
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para diagnosticar el nivel de recaudación tributaria

2. Autora: El instrumento ha sido creado por la investigadora:

Ylsa Rummi Rueda Neyra

3. Objetivo:

Recoger información sobre la recaudación tributaria en la MPJ, en lo referente al pago del impuesto predial

4. Usuarios:

Se obtuvo información de 10 trabajadores de la Oficina de Rentas de la Municipalidad provincial de Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

1° El cuestionario está organizado en base a 14 ítems, distribuidos equitativamente entre las 2 dimensiones de la variable recaudación tributaria: Impuesto predial urbano e impuesto predial rústico con 07 ítems cada una.

2° El instrumento fue aplicado individualmente a cada trabajador, estuvo a cargo de la investigadora, guardándose cuidado de obtener información objetiva.

3° Su aplicación tuvo como duración 20 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lapicero y la hoja de cuestionario

6. Estructura

VARIABLE: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Impuesto predial urbano	Pago oportuno	1,2,3,4,5
	Índice de morosidad	6,7
Impuesto predial rústico	Pago oportuno	8,9,10,11,12
	Índice de morosidad	13,14

7. Escala.

a. Escala general:

Nivel / Categoría	Rango
Bajo	[01 - 14)
Medio	[15 - 28)
Alto	[29 - 42)

b. Escala específica.

Nivel / Categoría	Dimensiones	
	Impuesto predial urbano	Impuesto predial rústico
Bajo	[01 - 07)	[01 - 07)
Medio	[08 - 14)	[08 - 14)
Alto	[15 - 21)	[15 - 21)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 04

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL JEFE DEL ÁREA DE RENTAS DE LA MPJ

- I. Nombre del entrevistado:.....
- II. Centro de trabajo:
- III. Cargo que desempeña:
- IV. Objetivo de la entrevista: Recoger información sobre la recaudación tributaria
- V. Fecha: Hora:
- VI. Entrevistadora:
- VII. Aspectos de la entrevista:

Entrevistadora: Señor (a): Buenos días, gracias por acceder a la entrevista.

- 7. ¿Cuántos años de permanencia tiene en la Municipalidad Provincial de Jaén?
- 8. ¿De qué manera la municipalidad difunde entre los contribuyentes el pago del impuesto predial?
- 9. ¿Cuál es la problemática en torno al pago del impuesto predial urbano y rústico en la municipalidad?
- 10. ¿Qué causas originan el incremento de la morosidad en el pago del impuesto predial?
- 11. ¿Considera usted que una adecuada y permanente capacitación tributaria ayudará a incrementar la recaudación por concepto del impuesto predial en la provincia de Jaén?
¿Por qué?
- 12. ¿Cuál es el índice de pago oportuno y el índice de morosidad en la recaudación tributaria por concepto de impuesto predial en la municipalidad?

Entrevistadora: Muchas gracias por la información brindada

ANEXO N° 05
REPORTE TÉCNICO

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Jaén

DENOMINACIÓN DEL REPORTE: Pago del impuesto predial urbano y rústico

PERÍODO: A diciembre del 2017

VARIABLE				NIVEL DE RECAUDACIÓN		
	POBLACIÓN CONTRIBUYENTE	ÍNDICE %	RECAUDACIÓN POR PAGO OPORTUNO	B	R	M
IMPUESTO PREDIAL						

ANEXO N° 06
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo,, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborado por: Ylsa Rummi Rueda Neyra, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *“Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018”*

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, julio del 2018

.....

DNI N°

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo,, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborado por: Ylsa Rummi Rueda Neyra, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *“Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018”*

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, julio del 2018

.....
DNI N°

ANEXO N° 07

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Estadísticos de fiabilidad del cuestionario recaudación tributaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La MPJ difunde las obligaciones tributarias que los contribuyentes de la ciudad deben pagar	17,40	36,267	,947	,978
Los contribuyentes conocen el cronograma de pago del impuesto predial urbano	17,40	36,267	,947	,978
Los contribuyentes cumplen el cronograma de pago del impuesto predial urbano	17,50	38,056	,726	,981
Están enterados de las sanciones en caso de no pagar el impuesto al patrimonio predial urbano	17,50	38,056	,726	,981
El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de cumplimiento del pago oportuno del impuesto predial urbano	17,40	36,267	,947	,978
El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de morosidad en el pago del impuesto predial urbano	17,40	36,267	,947	,978
Los contribuyentes son informados oportunamente sobre su estado de cuenta respecto a su deuda por el impuesto predial urbano	17,40	36,267	,947	,978
La MPJ difunde las obligaciones tributarias que los contribuyentes del área rural deben pagar	17,30	36,011	,925	,978
Los contribuyentes conocen el cronograma de pago del impuesto predial rústico	17,50	38,056	,726	,981
Los contribuyentes cumplen el cronograma de pago del impuesto predial rústico	17,20	34,400	,857	,980
Están enterados de las sanciones en caso de no pagar el impuesto al patrimonio predial rústico	17,30	36,011	,925	,978
El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de cumplimiento del pago oportuno del impuesto predial rústico	17,30	36,011	,925	,978
El área de rentas de la MPJ tiene registro actualizado del índice de morosidad en el pago del impuesto predial rústico	17,20	33,956	,917	,979
Los contribuyentes son informados oportunamente sobre su estado de cuenta respecto a su deuda por el impuesto predial rústico	17,30	36,011	,925	,978

ANEXO N° 08

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	d1	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	d2	st
1	2	2	2	2	2	2	2	14	2	1	2	2	2	2	2	13	27
2	2	2	1	2	3	2	2	14	2	1	2	2	2	2	2	13	27
3	3	2	3	2	3	3	3	19	2	2	3	2	3	2	3	17	36
4	3	3	3	2	3	3	2	19	2	3	3	2	3	3	2	18	37
5	2	2	3	2	3	2	3	17	2	2	3	2	3	2	3	17	34
6	2	2	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	27
7	3	2	3	2	3	2	2	17	2	1	2	2	3	2	2	14	31
8	3	2	3	2	3	3	3	19	2	2	3	2	3	3	2	17	36
9	2	2	2	2	2	2	3	15	2	1	2	2	2	3	2	14	29
10	2	2	3	2	3	2	3	17	2	2	3	2	3	2	3	17	34

