



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

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR  
LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS  
MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019**

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

**Autor:**

**Bach. Mejía Paredes Jackpierre Martin**

**<https://orcid.org/0000-0002-7689-267X>**

**Asesor:**

**Mg. Ríos Cubas Marting Alexander**

**<https://orcid.org/0000-0002-6212-1057>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**PAGINA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**TITULO:**

**ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA  
CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019**

.....  
Mejía Paredes Jackpierre Martin

**AUTOR**

.....  
Mg. Guerrero Millones Ana María

**PRESIDENTE DEL JURADO**

.....  
Mg. Chapoñan Ramírez Edgard

**SECRETARIO DEL JURADO**

.....  
Mg. Ríos Cubas Marting Alexander

**VOCAL/ASESOR DEL JURADO**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, Miriam Paredes León, por la fe y confianza que siempre me han brindado. Quiero que esto sea un pequeño reconocimiento a tu gran esfuerzo.

A mis tíos Ana Cecilia, Rosa Elvira y Francisco por incentivar en mí, ese espíritu de superación con su gran ejemplo.

**Jackpierre Mejía**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios, por guiarme en todo momento y fortalecerme cada día con su amor constante.

A mis Padres, por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.

Estamos en una coyuntura donde no se puede concretar nada sin el apoyo de nuestros semejantes, para quienes expreso mi cordial agradecimiento a los miembros de la Marina de Guerra del Perú.

A mis maestros, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

## RESUMEN

El estudio denominado “Estrategias de recaudación para mejorar los ingresos en la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel, 2020”, se propuso diseñar estrategias de recaudación que mejoren los ingresos por tasas y permisos marítimos en esta dependencia naval en el año 2020. Para ello, se formuló el siguiente objetivo: ¿De qué manera se puede mejorar los ingresos en la recaudación de tasas de la Capitanía de Guardacostas del Puerto de Pimentel, en el 2020? Se empleó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicando un cuestionario a personal administrativo de la capitanía, así como a contribuyentes de la misma. Asimismo, se analizaron informes relacionados con los ingresos generados en la citada unidad naval. Los resultados evidenciaron que los ingresos de la Dirección de Capitanías y Puertos entre el 2019 y 2018 se redujeron en S/. 5,949,319.00, y entre el 2017 y 2018 la reducción fue de S/. 846,064.00. Los meses de marzo y agosto presentan la mayor cantidad de ingresos, con valores de 67% y 13%, respectivamente, mientras que el resto de los meses los ingresos varían entre el 0.72% y 7.17%, teniendo como resultado final del ejercicio en el 2019 de S/. 2,227,127.26, que corresponde a 8% de lo recaudado a nivel nacional, pese a que los contribuyentes pueden elegir pagar en la capitanía que más les favorezca, y muchos optan por pagar en Lima por la facilidad de la recaudación y los trámites respectivos. Los participantes en este proceso coinciden en que se necesitan estrategias y herramientas que faciliten y agilicen el proceso de recaudación y trámite de las tasas, y su decisión de pagar en otra dependencia está relacionado con la facilidad que les brinden. Se concluye que la gestión de estrategias de recaudación que faciliten esta labor generará un impacto positivo en los ingresos, y para ello se proponen estrategias alineados a herramientas tecnológicas y de gestión para revertir la situación generada.

### **Palabras Claves:**

Estrategias de Recaudación, Ingresos, Tasas, Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel.

## **Abstract**

The study called "Collection strategies to improve revenues in the Coast Guard Captaincy of Pimentel, 2020", set out to design collection strategies to improve revenues from maritime fees and permits in this naval agency in 2020. For this purpose, the following objective was formulated: In what way can the revenues from the collection of fees of the Coast Guard Captaincy of the Port of Pimentel be improved in 2020? A non-experimental, transversal and descriptive design was used, applying a questionnaire to administrative personnel of the captaincy, as well as to taxpayers of the same. In addition, reports related to the income generated in the naval unit were analyzed. The results evidenced that the revenues of the Directorate of Captaincy and Ports between 2019 and 2018 were reduced by S/. 5,949,319.00, and between 2017 and 2018 the reduction was S/. 846,064.00. The months of March and August present the highest amount of income, with values of 67% and 13%, respectively, while the rest of the months the income varies between 0.72% and 7.17%, having as final result of the exercise in 2019 of S/. 2,227,127.26, which corresponds to 8% of what was collected nationally, despite the fact that taxpayers can choose to pay in the captaincy that favors them most, and many choose to pay in Lima due to the ease of collection and the respective procedures. The participants in this process agree that strategies and tools are needed to facilitate and expedite the process of collecting and processing fees, and their decision to pay at another agency is related to the ease with which they are offered. We had concluded that management of collection strategies that facilitate this work will generate a positive impact on revenues, and to this end, strategies aligned with technological and management tools are proposed to reverse the situation generated.

### **Keywords:**

Revenue Strategies, Revenues, Taxes, Pimentel Coast Guard Captaincy.

## ÍNDICE

<b>PAGINA DE APROBACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>Palabras Claves: .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vi</b>
<b>I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad Problemática. ....	12
1.2. Antecedentes previos. ....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	25
1.3.1. Estrategias de Recaudación. ....	25
1.3.2. Gestión y optimización de ingresos. ....	27
1.3.3. Gestión de riesgos por falta de control de naves. ....	28
1.3.4. Seguridad y salud ocupacional.....	29
1.3.5. Estado del arte .....	30
1.3.6. Definición de términos.....	33
1.4. Formulación del Problema. ....	34
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	34
1.6. Hipótesis. ....	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. Objetivo General .....	36
1.7.2. Objetivos Específicos.....	36
<b>II: MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>37</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. ....	37
2.1.1. Tipo de Investigación.....	37
2.1.2. Diseño de la Investigación .....	37
2.2. Población, Muestra y Muestreo. ....	38
2.2.1. Población.....	38
2.2.2. Muestra.....	38

2.3.	Variables, Operacionalización. ....	38
2.4.	Técnicas, Instrumentos de estudio. ....	40
2.4.1.	Confiabilidad de los instrumentos. ....	40
2.4.2.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos. ....	40
2.4.3.	Validación de los instrumentos ....	40
2.4.4.	Técnicas de recolección de datos. ....	41
2.4.5.	Instrumentos de recolección de datos. ....	41
2.5.	Análisis de datos de investigación. ....	41
2.6.	Criterios Éticos. ....	42
2.7.	Análisis de Rigor Científico. ....	42
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
3.1.	Principales resultados de la investigación. ....	44
3.2.	Discusión. ....	67
3.3.	Propuesta de la investigación. ....	69
<b>IV:</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>70</b>
4.1.	Conclusiones .....	70
4.2.	Recomendaciones .....	71
	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>72</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>75</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Organizacional de DICAPI .....	20
Figura 2: Elementos para planificación de estrategia.....	31
Figura 3: Diseño de Investigación Propositiva.....	37
Figura 4: Diagrama de las Capitanías de Puerto.....	44
Figura 5: Mapa de Procesos DICAPI .....	45
Figura 6: Flujograma de Certificación de Naves y Artefactos Navales(actual). ....	48
Figura 7: Tramites y Recaudación de la Capitanía de Puerto.....	51
Figura 8: Aceptación a recibir boletines digitales sobre las fechas de pago.....	60
Figura 9: Aceptación a recibir boletines físicos impresos en sus domicilios sobre las fechas de pago. ....	61
Figura 10: : Aceptación a recibir visitas de personal de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel. ....	61
Figura 11: Aceptación a una estrategia de escaneo y registro de documentos para agilizar procesos de recaudación .....	62
Figura 12: Aceptación a organizar su propia información.....	63
Figura 13: Aceptación de un fraccionamiento de pago para cumplir con obligaciones .....	63
Figura 14: Considera que el motivo para la fuga de pagos es el desconocimiento de calendario. ....	64
Figura 15: Las agencias bancarias son esencial para la estrategia de recaudación .....	64
Figura 16: Acepta recibir material organizado mediante una aplicación online.....	65
Figura 17: Considera motivo para que se pague en otra sede marítima.....	65
Figura 18: Considera importante el fraccionamiento de pagos.....	66
Figura 19: Considera importante el usar una herramienta tecnológica para generar una ventaja competitiva .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Listado de las Capitanías de Puerto en Perú.....	13
Tabla 2: Tasas que atienden las Capitanías de Puerto .....	14
Tabla 3: Recaudación de Capitanía de Pimentel en el 2019.....	18
Tabla 4: Pagos por Certificación de Naves y Artefactos Navales .....	19
Tabla 5: Actividades básicas para estrategias.....	32
Tabla 6: Estratificación por causas y tipo de desperdicio .....	53
Tabla 7: Ingresos percibidos por la Capitanía Marítima de Pimentel 2019 .....	54
Tabla 8: Recaudación de DICAPI Nacional en los últimos 10 años .....	57
Tabla 9: Análisis de la recaudación por meses de la Capitanía del Puerto de Pimentel .....	58
Tabla 10: Tabla de frecuencia sobre motivos para pagar en otra sede marítima.....	59
Tabla 11: Tabla de frecuencia sobre excesivo trámite burocrático: .....	59
Tabla 12: Tabla de frecuencia sobre percepción de un trámite más funcional y tecnificado .....	60
Tabla 13: Actividades estratégicas para la gestión de recaudación de la organización .....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: resolución de aprobacion .....	76
Anexo 2: Resolución de temas de investigación .....	78
Anexo 3: Carta de Aprobación para desarrollo de Investigación .....	79
Anexo 4: Encuesta aplicada a Personal colaboradores de la Capitanía.....	80
Anexo 5: encuesta aplicada a contribuyentes de la Capitanía .....	81
Anexo 6: Instrumento Aprobado por experto.....	85
Anexo 7: Instrumento Aprobado por experto.....	89
Anexo 8: Matriz de Consistencia.....	90
Anexo 9: Formato T-1 .....	91
Anexo 10: Reporte Turniting.....	95
Anexo 11: Acta de Originalidad.....	96

## I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

La recaudación es una tarea clave de las organizaciones del sector público, principalmente porque garantiza el flujo de ingresos para el sostenimiento de las Instituciones del Estado. Un indicador clave en las instituciones modernas y eficientes es el equilibrio de "la brecha de la recaudación", es decir, la diferencia entre lo que podría ser recaudado y lo que en realidad se recauda (Gibson, 2009).

De acuerdo con el portal web del BBVA (Crespo Liñan, 2020), la recaudación es la acción de solicitar el pago de tributos, que pueden ser impuestos, contribuciones especiales o tasas, éstos últimos definidos como aportes económicos realizados por grupos de ciudadanos por los servicios entregados por el estado, ya sea a nivel estatal, regional y provincial. En este sentido, La Marina de Guerra del Perú, por intermedio de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (DICAPI), establece una serie de tasas para los dueños de embarcaciones, así como por aquellas personas que trabajan en las mismas. Las unidades departamentales encargadas de la recaudación y el trámite de estas tasas son las 19 Capitanías de Guardacostas que aparecen en la Tabla 1.

De acuerdo con la Ley N° 26620 denominada "Ley de Control y Vigilancia de las actividades Marítimas, Fluviales y Lacustres" con base legal en el Decreto Legislativo Nro. 1147, publicado en el diario El Peruano el 11 diciembre 2012, la DICAPI debe vigilar y establecer normas que garanticen la seguridad de la vida humana, al igual que el cuidado del medio ambiente y de los recursos naturales. De la misma manera, esta institución reprime cualquier acto ilícito en el medio acuático, acatando una serie de leyes y convenios internacionales que favorecen el desarrollo nacional. Para ello, existen una serie de tasas que deben cumplirse en rangos periódicos, incluyendo sanciones para las organizaciones que no las atienden (<https://www.dicapi.mil.pe/>, 2020). Es

importante mencionar que, en la filosofía de la Marina de Guerra del Perú destaca su enfoque orientado al cambio y el desarrollo de capacidades para mejorar sus sistemas y eficiencia en la labor.

**Tabla 1:** Listado de las Capitanías de Puerto en Perú

N°	Dependencia
1	Capitanía Guardacostas Marítima de Zorritos
2	Capitanía Guardacostas Marítima de Talara
3	Capitanía Guardacostas Marítima de Paita
4	Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel
5	Capitanía Guardacostas Marítima de Salaverry
6	Capitanía Guardacostas Marítima de Chimbote
7	Capitanía Guardacostas Marítima de Supe
8	Capitanía Guardacostas Marítima de Huacho
9	Capitanía Guardacostas Marítima de Chancay
10	Capitanía Guardacostas Marítima de Callao
11	Capitanía Guardacostas Marítima de Pisco
12	Capitanía Guardacostas Marítima de San Juan de Marcona
13	Capitanía Guardacostas Marítima de Mollendo
14	Capitanía Guardacostas Marítima de Ilo
15	Capitanía Guardacostas Lacustre de Puno
16	Capitanía Guardacostas Fluvial de Puerto Maldonado
17	Capitanía Guardacostas Fluvial de Puerto Pucallpa
18	Capitanía Guardacostas Fluvial de Puerto Yurimaguas
19	Capitanía Guardacostas Fluvial de Puerto Iquitos

**Fuente.** DICAPI (2020).

La Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel ofrece procedimientos administrativos descritos en TUPAM-15001 a personas naturales, personas jurídicas, amarradores, compañías navieras y agencias marítimas, fluviales y lacustres, quienes deben cumplir con una serie de tasas, las cuales son:

**Tabla 2:** Tasas que atienden las Capitanías de Puerto

Nº	COD. TUPAM	CONCEPTO	En % UIT
1	B-01	Admisión al examen para ascenso a capitanes, oficiales de la marina mercante nacional (marítimo, fluvial y lacustre)	9.861
2	B-02	Rehabilitación de títulos por cancelación de matrículas del personal mercante (marítimo, fluvial y lacustre)	9.861
3	B-03	Expedición de título, libreta de embarco y carné, de capitanes y oficiales, por primera vez y ascenso (marítimo, fluvial y lacustre).	9.861
4	B-04	Expedición de título, y anotación en la libreta de embarco para capitanes y oficiales de la marina mercante (marítimo) en naves de apoyo.	9.861
5	B-05	Refrendo de título del personal mercante expedido por una autoridad marítima extranjera (incluye título, libreta y carné).	19.722
6	B-06	Otorgamiento de título mediante convalidación para el personal en situación de retiro de la marina de guerra del Perú (incluye título, libreta y carné de la marina mercante)	9.861
7	B-07	Expedición de libreta de embarco y carné de marinero mercante (marítimo, fluvial y lacustre).	1.972
8	B-08	Revalidación de título, libreta de embarco y renovación de carné para el personal de la marina mercante nacional (marítimo, fluvial y lacustre)	6.903
9	B-09	Expedición de título, libreta de embarco y/o carné para personal de la marina mercante (marítimo, fluvial y lacustre) por pérdida, deterioro o por termino de hojas	3.944
10	B-10	expedición de certificado de competencia de cursos modelo OMI conforme al convenio STCW	3.944
11	B-11	Expedición título de marinero de puente, maquinas y/o certificado de competencia de marinero mercante marítimo, fluvial y lacustre de servicio (marinero de servicios, cocineros, mayordomos, camareros, carpinteros y otros).	2.958
12	B-13	Admisión a examen para la obtención de título por ascenso para capitanes, oficiales, patrones, motoristas y marineros de pesca especializado	0.986
13	B-14	Admisión a examen para la rehabilitación de títulos por cancelación de matrículas (para capitanes, oficiales, patrones y motoristas, y marineros de pesca especializados.)	2.958
14	B-15	Expedición de título, libreta de embarco y carné de pesca (para capitanes, oficiales, patrones y motoristas de pesca, por primera vez, ascenso o rehabilitación por cancelación de matrícula)	6.903
15	B-16	Convalidación y refrendo de título de personal de pesca (ciudadano peruano), expedido por la autoridad marítima extranjera (incluye título, libreta y carné).	19.722
16	B-17	Convalidación de título de capitanes, oficiales, patrones, motoristas de pesca y registro de matrícula de marinero de pesca para el personal retirado de la marina de guerra del Perú y personal de la marina mercante nacional con título y libreta de embarco vigente.	9.861
17	B-18	Examen para la obtención de libreta de embarco y/o carné para marineros de pesca (pescadores calificados y/o artesanales)	0.493
18	B-19	Registro de matrícula de marineros: de pesca especializado (libreta y carné) de pesca calificado (libreta y carné) y de pesca artesanal (solamente carné) (por primera vez, ascenso o rehabilitación por cancelación de matrícula)	1.479
19	B-20	Refrenda de título, revalidación libreta de embarco y renovación de carné para personal de pesca cada tres (03) años	3.944
20	B-21	Expedición de título, libreta de embarco y/o carné para personal de pesca por pérdida, deterioro o por termino de hojas	2.958
21	B-22	Autorización mediante resolución de capitanía, para embarco de tripulante extranjero en naves pesqueras nacionales (excepto capitanes, patrones y jefes de ingeniería)	98.611

22	B-23	Anotaciones diversas en el libro de matrícula de personal acuático (capitanes, oficiales, patrones, motoristas y marineros), así como el registro de capacitaciones, cursos y otros en la libreta de embarco	0.592
23	B-24	Dispensa para primer motorista de pesca	3.944
24	B-25	Expedición y renovación de carné para las personas que se dedican a la pesca ancestral en embarcación denominada "caballito de totora"	Gratuito
25	B-26	Expedición de título, libreta de embarco y carné deportivo para patrón, piloto y capitán de yate o velero por primera vez o ascenso.	7.889
26	B-27	Rehabilitación de títulos deportivos por cancelación de matrícula	7.889
27	B-28	Convalidación y refrenda de título deportivo expedido por la autoridad marítima extranjera (incluye título, libreta y carné)	9.861
28	B-29	Otorgamiento de título mediante convalidación para el personal de la marina de guerra del Perú y marina mercante nacional (incluye título, libreta y carné deportivo)	9.861
29	B-30	Revalidación de título, libreta de embarco, renovación de carné para el personal deportivo	3.944
30	B-31	Expedición de título, libreta de embarco y/o carné para personal deportivo por pérdida, deterioro o por término de hojas	2.958
31	B-32	Expedición de carné para buzos de diferentes categorías, incluye ascenso, rehabilitación, renovación y duplicado	4.931
32	B-33	Otorgamiento de certificado de registro de asociaciones relacionada a la actividad acuática (club náutico, marina), duplicado y renovación anual	9.861
33	B-34	Otorgamiento y duplicado de carné para comodores y vice comodores	0.986
34	B-35	Otorgamiento de certificado de registro para empresas relacionadas a la actividad acuática: pesqueras, clasificadoras de naves, empresas dedicadas al estudio de impacto ambiental, empresas de desguace, servicio de guardianía a bordo y empresas de servicios generales	19.722
35	B-36	Otorgamiento de certificado de registro para empresas relacionadas a la actividad acuática: pesqueras, clasificadoras de naves, empresas dedicadas al estudio de impacto ambiental, empresas de desguace, servicio de guardianía a bordo y empresas de servicios generales	9.861
36	B-39	Modificación licencia de operación y expedición de resolución directoral para astilleros y varaderos que solicitan ampliación de categoría o ampliación de terreno (solo cuando la instalación colinda al terreno)	9.861
37	B-41	Autorización al aspirante a práctico para que efectúe prácticas de maniobras para el otorgamiento de licencia de práctico marítimo o fluvial para cada zona de practica obligatorio, por primera vez, por inhabilitación de licencia, por cambio de licencia para otra zona de practica (incluye evaluación)	24.653
38	B-42	Otorgamiento de licencia y/o título y carné de práctico marítimo por primera vez, por promoción de categoría, por rehabilitación de licencia u otorgamiento de licencia por cambio de categoría	49.306
39	B-43	Renovación anual de la licencia y/o título y carné de práctico marítimo, por duplicado por pérdida o deterioro	29.583
40	B-44	Otorgamiento de licencia y carné de práctico fluvial de naves mayores	24.653
41	B-45	Renovación de la licencia y carné de práctico fluvial de naves mayores o duplicado por pérdida o deterioro	4.931
42	B-46	Otorgamiento de título de perito marítimo	49.306
43	B-47	Renovación o duplicado de título perito marítimo	19.722
44	B-48	Otorgamiento de certificado de registro de empresas y resolución directoral para el funcionamiento y control de los centros de instrucción marítimo, fluvial y lacustre; duplicado y renovación de certificado	19.722

45	B-49	Otorgamiento del certificado de dotación mínima de seguridad para naves y artefactos navales de un arqueo bruto mayor a 13.30	3.944
46	B-50	Record de navegación para personal de gente de mar (marítimo, fluvial y lacustre)	0.986
47	B-51	Expedición de carné para patrón de bahía, tripulantes de bahía y tripulante de artefacto naval	0.986
48	C-01	Expedición del certificado de aprobación de características técnicas para naves o artefactos navales adquiridos en el extranjero.	48.625
49	C-02	Aprobación de planos para embarcaciones y artefactos navales de un arqueo bruto de hasta 6.48 (construcción o modificación).	8.875
50	C-03	Aprobación de planos para embarcaciones y artefactos navales de un arqueo bruto mayor a 6.48 hasta 20.00 (construcción o modificación)	10.847
51	C-04	Aprobación de planos para naves y artefactos navales de un arqueo bruto mayor a 20.00 hasta 30.00 (construcción o modificación)	59.492
52	C-05	Aprobación de planos para naves y artefactos navales de un arqueo bruto superior a 30.00 (construcción o modificación)	98.611
53	C-06	Otorgamiento de licencia de construcción para naves nuevas o modificación de estructuras de naves	3.944
54	C-08	Emisión de licencia de construcción por traslado de proyecto de un constructor a otro, para continuar la construcción o modificación	1.479
55	C-09	Obtención de certificado de erección de quilla / roda (naves de 500.00 ab o más)	39.444
56	C-10	Obtención de certificado de avance de construcción del 50%	39.444
57	C-11	Otorgamiento de certificado de pruebas estructurales para naves (de 500.00 ab o más)	24.653
58	C-12	Otorgamiento de certificado de arqueo de naves y artefactos navales.	29.583
59	C-13	Asignación de francobordo o línea máxima de carga; renovación o refrenda del certificado.	98.444
60	C-14	Obtención de certificado de avance de construcción del 100% para naves y artefactos navales de arqueo bruto hasta de 6.48 (por primera vez o por modificación)	13.806
61	C-15	Otorgamiento de certificado de avance de construcción del 100% para naves	24.416
62	C-16	Obtención de certificado de prueba de inclinación o evaluación del plan de carga a granel (naves construidas o modificadas)	31.92
63	C-17	Inspección eventual de averías y verificación estructural de naves por siniestros, averías de casco, máquinas y otros a solicitud del administrado	29.633
64	C-18	Expedición de certificado de matrícula de naves adquiridas en el Perú	7.425
65	C-19	Expedición de certificado de matrícula de naves adquiridas o arrendadas en el extranjero.	98.611
66	C-21	Expedición de pasavante para naves extranjeras de cualquier clasificación (incluye artefactos navales, pesqueras y recreativas) cuya matrícula se encuentra en trámite	9.861
67	C-22	Actualización del certificado de matrícula de la nave por cambio de nombre, motor, color del casco y/o color de la superestructura	8.066
68	C-23	Actualización del certificado de matrícula de la nave por cambio de actividad, modificación estructural y otros datos consignados en el certificado	9.151
69	C-24	Actualización de certificado de matrícula por cambio de dominio	9.467
70	C-32	Otorgamiento de permiso de navegación para naves extranjeras (excepto pesqueras y deportivas)	4.931
71	C-33	Otorgamiento de permiso de navegación para naves pesqueras extranjeras	9.111
72	C-34	Otorgamiento de permiso de navegación para naves recreativas extranjeras	8.628
73	F-04	Otorgamiento, renovación o refrenda del certificado de embalaje/envase, marcado, etiquetado o rotulado de mercancías peligrosas.	13.256
74	F-05	Otorgamiento de certificados de mercancías y/o sustancias de carga peligrosas tratadas para ser consideradas como mercancías y/o sustancias no peligrosas	1.837



75	G-05	Expedición del certificado de registro de radiobalizas de localización de siniestros, renovación y/o duplicado (aeronaves, naves y personales)	13.214
76	G-06	Refrenda anual del certificado de registro de radiobalizas de localización de siniestros (aeronaves, naves y personales)	7.268
77	G-07	Obtención de autorización de zarpe de travesía para naves pesqueras nacionales de cualquier tipo, eslora y arqueo.	Gratuito
78	G-08	Obtención de autorización de zarpe trimestral para naves pesqueras marítimas, fluviales y lacustres de un arqueo bruto (ab) de 8 a más; y para todas las embarcaciones pesqueras marítimas de cualquier arqueo que efectúen pesca fuera de las 15 millas de costa.	Gratuito
79	G-09	Obtención de autorización de zarpe diario para naves pesqueras marítimas, fluviales y lacustres de un arqueo bruto (ab) de 8 a más; y para todas las embarcaciones marítimas de cualquier arqueo dedicadas a la pesca fuera de las 15 millas de costa (excepto deportivas y recreativas marítimas, fluviales y lacustres de menos de 500 ab)	Gratuito
80	G-10	obtención de autorización de zarpe de naves deportivas y recreativas para navegación en bahía, en el litoral, de puerto a puerto y en ríos y lagos navegables.	Gratuito

**Fuente:** Elaboración propia en base a DICAPI (2020)

Aunque las estrategias de recaudación en todas las Capitanías del país son iguales, no todas experimentan una situación similar en torno a ingresos. En el caso específico de la Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel la recaudación se ha reducido, de manera considerable, desde el 2017. En el 2019, por ejemplo, se aprecia una reducción de hasta 20% entre algunos meses (Detalle presentado en la Tabla 3).

Existen diversos factores que inciden en la reducción de ingresos, que van desde lo económico, cultural o tecnológico hasta factores de personalidad de cada contribuyente (Erazo, 2017). Un factor que ha es considerado clave en la recaudación es la satisfacción de los contribuyentes. Paulsen & Barrera (2013) destacan que una adecuada estrategia de recaudación impacta en la satisfacción, y por tal en las expectativas y la percepción de los usuarios.

La institución estudiada adoptó un sistema de calidad bajo la acreditación ISO 9001, por lo que busca que sus procesos sean adecuados y compatibles con los valores de la organización. Sin embargo, y pese a su constante control no han sido sometidos a una mejora de acciones, y mantienen un notorio retraso y una falta de estrategias para mejorar la recaudación.

Este estudio se centra en la gestión conceptual de recaudación por concepto de Certificación de Naves y Artefactos Navales, que puede demorar

hasta tres meses e impacta directamente en los intereses de los administrados. En su proceso primero deben ser atendidos por la sede local y luego enviar los expedientes físicos hasta las Direcciones Técnicas en el área de Lima y Callao, ocasionando una significativa demora en el traslado de los mismos, pasando por los prolongados trámites internos que generan cuello de botella.

**Tabla 3:** Recaudación de Capitanía de Pimentel en el 2019

<b>PERIODO</b>	<b>AREA ACUATICA</b>	<b>MULTAS</b>	<b>CONCEPTO TUPAM</b>	<b>TOTAL, MENSUAL</b>
2019-01-30	20,389.50	1,575.00	18,538.28	40,502.78
2019-02-28	147,401.00	1,365.00	10,934.00	159,700.00
2019-03-30	1,476,702.63	525.00	11,333.48	1,488,561.11
2019-04-30	31,271.95	630.00	10,642.50	42,544.45
2019-05-30	46,353.87	1,260.00	6,503.96	54,117.83
2019-06-30	1,058.28	2,520.00	9,485.31	13,063.59
2019-07-30	9,075.76	1,470.00	6,784.05	17,329.81
2019-08-30	268,843.66	1,575.00	10,011.66	280,430.32
2019-09-30	0	2,835.00	7,989.94	10,824.94
2019-10-30	24,599.14	1,050.00	14,774.12	40,423.26
2019-11-30	0	3,780.00	12,274.97	16,054.97
2019-12-30	49,405.42	2,245.00	11,923.78	63,574.20
<b>TOTAL</b>	<b>2,075,101.21</b>	<b>20,830.00</b>	<b>131,196.05</b>	<b>2,227,127.26</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a DICAPI (2020).

Existe un total de 20 tasas de naves y artefactos navales (Revisar Anexo N° 4), que muestran la importancia de este proceso. En vista de lo expuesto, resulta necesario realizar un estudio que contribuya a generar una propuesta de estrategia de recaudación para mejorar los ingresos de una Capitanía de Guardacostas.

**Tabla 4:** Pagos por Certificación de Naves y Artefactos Navales

Nº	COD. TUPAM	CONCEPTO	En % UIT
1	C-02	Aprobación de planos para embarcaciones y artefactos navales de un arqueo bruto de hasta 6.48 (construcción o modificación).	8.875
2	C-03	Aprobación de planos para embarcaciones y artefactos navales de un arqueo bruto mayor a 6.48 hasta 20.00 (construcción o modificación)	10.847
3	C-04	Aprobación de planos para naves y artefactos navales de un arqueo bruto mayor a 20.00 hasta 30.00 (construcción o modificación)	59.492
4	C-05	Aprobación de planos para naves y artefactos navales de un arqueo bruto superior a 30.00 (construcción o modificación)	98.611
5	C-06	Otorgamiento de licencia de construcción para naves nuevas o modificación de estructuras de naves	3.944
6	C-08	Emisión de licencia de construcción por traslado de proyecto de un constructor a otro, para continuar la construcción o modificación	1.479
7	C-09	Obtención de certificado de erección de quilla / roda (naves de 500.00 ab o más)	39.444
8	C-10	Obtención de certificado de avance de construcción del 50%	39.444
9	C-11	Otorgamiento de certificado de pruebas estructurales para naves (de 500.00 ab o más)	24.653
10	C-12	Otorgamiento de certificado de arqueo de naves y artefactos navales.	29.583
11	C-13	Asignación de francobordo o línea máxima de carga; renovación o refrenda del certificado.	98.444
12	C-14	Obtención de certificado de avance de construcción del 100% para naves y artefactos navales de arqueo bruto hasta de 6.48 (por primera vez o por modificación)	13.806
13	C-15	Otorgamiento de certificado de avance de construcción del 100% para naves	24.416
14	C-16	Obtención de certificado de prueba de inclinación o evaluación del plan de carga a granel (naves construidas o modificadas)	31.92
15	C-17	Inspección eventual de averías y verificación estructural de naves por siniestros, averías de casco, máquinas y otros a solicitud del administrado	29.633
16	C-18	Expedición de certificado de matrícula de naves adquiridas en el Perú	7.425
17	C-19	Expedición de certificado de matrícula de naves adquiridas o arrendadas en el extranjero.	98.611
18	C-22	Actualización del certificado de matrícula de la nave por cambio de nombre, motor, color del casco y/o color de la superestructura	8.066
19	C-23	Actualización del certificado de matrícula de la nave por cambio de actividad, modificación estructural y otros datos consignados en el certificado	9.151
20	C-24	Actualización de certificado de matrícula por cambio de dominio	9.467

**Fuente:** Elaboración propia en base a DICAPI (2020).

En vista de lo expuesto, resulta necesario realizar un estudio que contribuya a generar una propuesta de estrategia de recaudación para mejorar los ingresos de una Capitanía.

**Figura 1:** Organigrama Organizacional de DICAPI

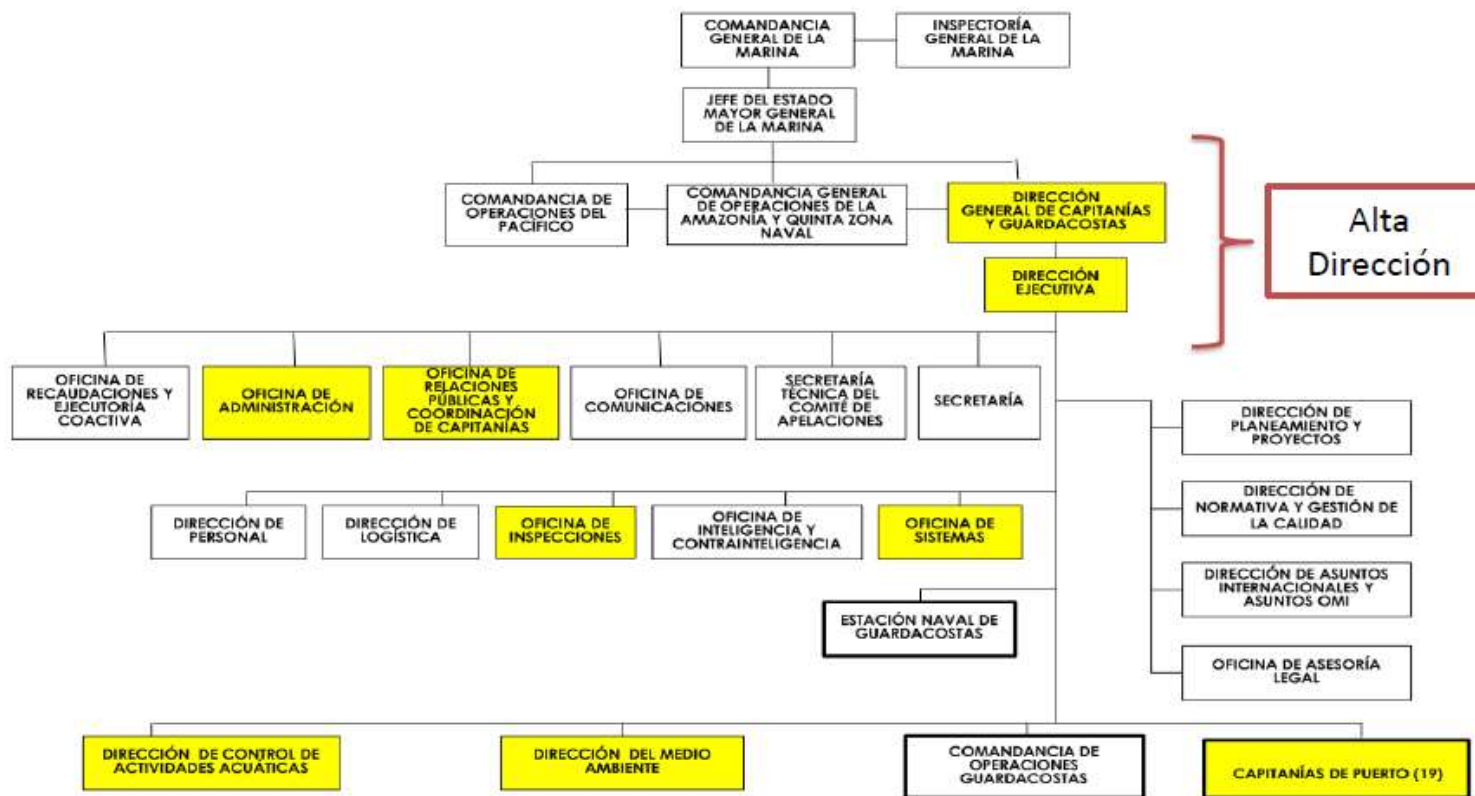


Imagen N° 02 – Organigrama Organizacional de DICAPI

**Legenda:**

Organismos involucrados en los procesos de Certificación de Naves y Artefactos Navales.

**Nota.** El gráfico muestra el sistema de DICAPI, obtenido del portal web y Manual de Funciones de la institución (2019).

## **1.2. Antecedentes previos.**

A continuación, se muestra una recopilación de información que buscan cimentar el enfoque planteado en este estudio, y que servirán para consolidar la sección de discusión al final de investigación.

### **A nivel extranjero**

De acuerdo con Matheus y Villalba (2018), concluye que entre los factores incidentes de la evasión fiscal en el Municipio Montalbán se encuentra la demora y la burocracia en los procesos gubernamentales, por lo que se propusieron diversas estrategias para disminuir la evasión fiscal.

Campos (2020) publica una “Guía práctica de *compliance* en el Sector Público, España”, la cual se enfoca en eliminar las acciones de corrupción y carencia ética en la administración pública, estableciendo una serie de pautas como estrategia general de lucha contra la corrupción, y en donde se aprecia que una de las principales actividades de una organización que busca incrementar su capacidad de recaudación es mejorar sus procesos orientados al consumidor, especialmente en la gestión de tiempo al cliente.

Cubillo Pinilla, J. M. (Coord.) y Blanco González, A. (Coord.) (2014), en su libro “Estrategias de Marketing Sectorial”, en la ciudad e Madrid España, propone aplicar el marketing en el sector estatal, y a través de ello diseñar una estrategia de posicionamiento (mejora, potenciación, eliminación y mantenimiento) en que la administración pública y su oferta sean vistas por sus diferentes públicos objetivos.

A nivel internacional, Torres (2016) concluye que para incentivar la capacitación en procedimientos administrativos de ejecución en el Estado de San Luis Potosí se requiere la modernización de los catastros y sistemas de sensibilización de la cobranza.

Por su parte, Rojo (2016) resalta que el manual de procedimientos de recaudación de los tributos UF1817 permite implementar nuevas áreas, departamentos para adecuar el adecuado cumplimiento de las obligaciones

tributarias (materiales y formales), a través del correspondiente procedimiento de inspección.

Quimí (2016) resalta que, pese a tener una misión y visión claramente definidas se presentan debilidades en la prestación de servicios de recaudación de la oficina de Correos del Ecuador Agencia Salinas, y por lo cual propone implementar un Modelo de Gestión Administrativa que aporte el mejoramiento de la calidad del servicio público, mientras que la otra parte quien recibe aquel servicio manifieste satisfacción, calificando el servicio que brinda como regular.

Ramírez y Carrillo (2020) presentan un método de control de eficiencia tributaria para las agencias públicas de Ecuador. Su propuesta está centrada en las brechas tributarias de países en desarrollo, concentrándose en elementos de inscripción, presentación, veracidad y pago, con un efecto positivo tras la implementación. Se presenta una estimación de balance estructural de finanzas públicas y efectos, a partir de condiciones económicas y reformas tributarias

### **A nivel nacional**

Chupica (2016) describe las características de la recaudación del impuesto predial en diferentes organizaciones ediles del país en especial de la Municipalidad Provincial de Huaral, para luego comparar la incidencia financiera y características de la recaudación.

Chinchay (2019) destaca que el uso de herramientas de interacción entre la municipalidad de Huarmaca y los contribuyentes generan cultura tributaria, lo cual ayuda a recaudar impuestos en los plazos correspondientes, contribuyendo al desarrollo de la población y la municipalidad, recomienda realizar capacitaciones que deben brindarse a los contribuyentes junto con los funcionarios municipales sobre sensibilización de la población en el pago de los impuestos de manera oportuna para una recaudación eficiente, así como las capacitaciones al contribuyente para informar de forma clara y precisa sobre la generación de intereses cuánto es importante para ellos. Los funcionarios de la municipalidad informaran a los residentes en forma clara en que se utilizan sus

aportaciones y garantizar que los impuestos se utilicen correctamente en el desarrollo de obras.

De otro lado, Garrido (2018) diseña e implementa una estrategia de recaudación para el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), y empleando el método de encuesta analiza la satisfacción a través de una escala Likert; obteniendo un coeficiente de 0,749 y un nivel de significancia de 0,000 (menor que 0,05), demostrando que la estrategia se encontraba relacionada positiva y significativamente con la recaudación tributaria. El estudio concluye con un análisis FODA y ocho estrategias, tomando en cuenta las metas y objetivos propuestos por la institución, así como la política estratégica a 10 años (a partir de 2020). La Matriz de Implementación Estratégica 2020 ha sido desarrollada para integrar de forma lineal los objetivos y las expectativas del 2020, así como medidas estratégicas, planificación e implementación trimestrales y las oficinas responsables de su desarrollo.

### **A nivel local**

De acuerdo con el estudio de Obando (2018), el departamento de Tecnología de Información (TI) debe establecer un programa de desarrollo de sistemas en base a Inteligencia de Negocios para la recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, y al mismo tiempo integrarlos en los presupuestos y elaborar procedimientos de cobranza, de manera estratégica.

Bustamante (2017) manifiesta que un adecuado proceso de información de las normas tributarias impactó en la reducción de multas de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. Asimismo, las políticas claramente no están diseñadas para aumentar los ingresos fiscales y dependen únicamente de operaciones centrales inadecuadas para resolver el problema, lo que indica una falta de interés del gobierno para atender las incidencias que ocasiona el control tributario, dado que no son conscientes de los problemas en su área de responsabilidad, cuenta con ordenadores deficientes y un sistema informático obsoleto. Además, financieramente hay escasez debido al costo de la Agencia Tributaria, y los ingresos son inestables en

comparación con la cantidad recaudada. Los resultados esperados son retroalimentar y evaluar el potencial de creación de administraciones tributarias locales para establecer planes estratégicos para responder a los servicios al contribuyente y mejorar las tasas de recaudación.

La presente investigación refleja que la empresa tiene una estructura y procesos ya definidos los cuales son necesarias fortalecer, establece estrategias mediante un Sistema Administrativo y Contable, que permita hacer énfasis en el manejo de indicadores y brindar calidad en el servicio brindado.

MEF-SUNAT (2017), en su estudio titulado “Plan de trabajo para mejorar la recaudación 2016-2017”. La SUNAT implemento un plan de mejora de cumplimiento estructurado en cuatro planes: control integral, mejora de procesos, orientación y asistencia, y sistema de información, como pilares claves, que permiten reducir las brechas que se registra en el sistema tributario, mediante la aplicación de gestión de riesgos y uso de herramientas informativas analíticas y de gestión

En el presente plan de trabajo se basó en los lineamientos estratégicos como: Anticipar las necesidades del contribuyente y usuario, impulsando una cultura de auto asistencia; Facilitación de cumplimiento voluntario a través de mejora integral de procesos simples, virtuales y automatizados; Aplicar en todos los procesos el análisis y gestión de riesgos por segmento; Difusión a la sociedad de las principales acciones que realiza la administración tributaria. Su estrategia para las mejoras en el proceso de recaudación consiste en desarrollar nuevos canales de pago virtuales, fraccionamiento de deudas, habilitar una plataforma una plataforma integrada de orientación y asistencia para cada segmento de contribuyentes.

Vásquez (2013) desarrolla un software de control y verificación durante el proceso de recaudación, permitiendo a los usuarios acceder a los datos generados en el periodo, además de incluir una interface de carga de las carteras de deudas con la cual los acreedores pueden transferir carteras de cobranza. El objetivo principal es la transparencia al enviar información de cobro y el control estricto de los datos, que hasta el momento era manejo a través de procesos



analógicos. La presente investigación plantea un sistema digital que permite agilizar el proceso de información a través del registro y control durante la recaudación, así como la opción de transparencia con los usuarios.

Reyes (2018) concluye que al aplicar un instrumento de investigación y afiliación de tecnologías desde la percepción de los clientes de Municipalidad Distrital de Perene se logra una mejora del servicio. Se puede decir que, todo plan estratégico tiende a tener complicaciones, porque no todos los integrantes de la institución tienen conocimiento del plan estratégico y eso se minimiza si se hace de su conocimiento desde la alta gerencia hasta el puesto mínimo de la institución, porque la planificación estratégica se basa en problemas organizacionales; esto nos va permitir proponer un plan estratégico en base las deficiencias o problemas de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel y que se haga conocimiento a todas las personas que laboran en dicha institución.

Tineo (2018) propone un sistema electrónico que mejore la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Pomalca, recomendando la mejora de infraestructura y nuevos proyectos para el acceso a internet con fibra óptica de acuerdo a las acciones de gobierno electrónico, agilizando los procesos de pagos vía web. Los resultados permiten señalar que de acuerdo a lo entrevistado declaró que la recaudación tributaria es bastante mala, ya que poseen escasos recursos tecnológicos, informáticos, baja conectividad de internet y tasas elevadas de tributos y personal poco capacitado.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Estrategias de Recaudación.**

Se refiere al conjunto de acciones estratégicas diseñadas por una institución con el objetivo de solicitar y reunir dinero por un tipo de concepto, que puede ser la comercialización de productos o servicios (Manes, 2014), siendo el segundo caso el que abordan instituciones como la Dirección de Capitanías y Puertos del Perú (DICAPI).

De acuerdo con Altamirano (2015), el objetivo de la recaudación es mantener o incrementar el nivel de ingresos percibidos producto de un servicio ofrecido al mercado, en el caso de las estrategias de recaudación son las acciones que se implementen para asegurar los niveles más positivos de recaudación durante un periodo. Aunado al proceso de recaudación existen elementos paralelos como son las moras y la gestión de cobranza, que en el caso de un servicio integrado forman parte del proceso.

Existen diversos errores en la gestión de recaudación. Arellano (2015) cita algunos de estos errores.

- A. **Errores de Promoción:** Se presenta cuando el servicio ofrecido no cumple con los requerimientos de los usuarios, además cuando no se define adecuadamente quien es el cliente objetivo, por ello las estrategias diseñadas para incrementar los ingresos no dan resultado, se debe tener en cuenta cuales son las preferencias de los usuarios y en base a ello diseñar la promoción del servicio.
- B. **Evaluación:** No se realiza una evaluación de la oferta y demanda genera que el nivel de servicios prestados sea mínimo, con ello los esfuerzos realizados y los recursos utilizados generan un sobre endeudamiento.
- C. **Falta de control de riesgo y análisis de procesos:** Surge ante la no posibilidad de pago por parte del usuario por el servicio que se le ofrece, lo que afecta el nivel de ingresos percibidos, ante esta situación, se debe utilizar instrumentos de control del riesgo, como el manejo de una cartera de clientes, contar con una base de datos y dar seguimiento continuo a los interesados para ofrecerles los servicios que requieren según sus necesidades.
- D. **Aprobación:** Se presenta cuando los responsables del proceso ofrecen resultados y aprueban al usuario sin considerar sus posibilidades de pago o los tiempos del proceso. Generalmente esta situación se presenta porque se ven obligados a cumplir con metas de ventas, por lo que resulta necesario que solo se apruebe en ofrecer un servicio de pagos con

modalidad de financiamiento a quienes tienen la posibilidad de pagarlo sin retrasos

### **1.3.2. Gestión y optimización de ingresos.**

Los ingresos son la base de la capacidad económica de una institución y con ello se obtienen beneficios (Mata, 2015). De acuerdo con Tapia (2016) los ingresos representan el aumento del valor del patrimonio empresarial, o por el contrario permite reducir la pérdida de la empresa o institución, es decir, un ingreso siempre implicará el aumento del patrimonio.

De acuerdo con Pereira y Gómez (2016) sólo pueden ser considerados ingresos si es que representan un impacto positivo de los activos o pasivos en el patrimonio de la empresa o institución, desde el enfoque contable.

Manes (2014) asegura que las organizaciones exitosas requieren de métodos eficaces para sus departamentos de cobranzas y recaudación, por ello establecen objetivos específicos que deben cumplirse en cuanto a la recuperación de cartera de clientes y el incremento de la recaudación percibida, y las metas deben estar alineadas con la planificación estratégica de la entidad. La manera más adecuada de optimizar la recaudación es emplear estrategias que se alineen con el planeamiento inicial, establecer metas y objetivos, de esta manera el nivel de ingresos aumentará y los recursos serán utilizados adecuadamente.

La optimización de la recaudación incluye no solo el uso de diversas estrategias, sino que se necesita que además influya en el adecuado uso de información recogida de los usuarios para poder ofrecer un producto o servicio de manera personalizada, adoptar una política de recaudación eficiente con el usuario, y permitiendo que la empresa logre:

- Reducir el número de usuarios desertores del servicio.
- Incrementar el retorno de inversiones en menor tiempo
- Hacer un mejor uso de los recursos de la institución.

- Dirigir las decisiones de la organización en virtud a la realidad financiera de la entidad.
- Emplear eficazmente la data para realizar cobros atrasados, y fomentar la participación de contribuyentes.
- Identificar factores de la morosidad.

Guerrero (2016), señala que en la contabilidad los ingresos son incrementos de recursos económicos que posee una entidad, los cuales no deben ser por aportaciones de socios, sino que se refiere al producto de la actividad económica que realiza dicha entidad, ya sea prestación de servicios o venta de productos. Es importante clasificar los ingresos según su procedencia, ya sea de la comercialización de bienes o servicios. Los requisitos al contabilizar los bienes por prestación de servicios son: que los ingresos percibidos puedan valorarse con facilidad, que la venta haya generado un beneficio económico, de lo contrario no sería ingreso, sino pérdida.

Por su parte, Pereira y Gómez (2016) resaltan que no se puede reconocer como un ingreso, aquellos incrementos provenientes de la reducción de otros activos, incremento de pasivos e incremento del capital contable. Una ganancia debe presentarse deduciendo los costos relacionados. Si la totalidad o parte de la contraprestación pactada se recibe anticipadamente sobre las acciones generadas por estos ingresos, el depósito se reconocerá como un pasivo, siempre que se respete plenamente su definición. Aquí es cuando el pago anticipado del cliente se reconoce como un pasivo.

### **1.3.3. Gestión de riesgos por falta de control de naves.**

La autoridad marítima realiza diversas acciones, como el control de la clonación de naves; y la búsqueda y rescate de artefactos navales averiados. Para lo cual emplea un sistema de notificación nacional de la posición de embarcaciones que atraviesan las aguas del país denominado *Sistema Mundial de Socorro y Seguridad Marítima* (SMSSM), que opera a través de satélites

geoestacionarios tanto nacionales como internacionales, generando alertas al puesto de control de la Comandancia de Operaciones Guardacostas.

En el mejor desempeño de estas misiones la DICAPI a través de su Comandancia de Operaciones Guardacostas se dispone de un sistema satelital en coordinación con Ministerio de la Producción a través de la Dirección Nacional de Seguimiento y Vigilancia, supervisando artefactos navales dedicados a la pesca. El Ministerio del Interior participa en este proceso con una labor de represión, especialmente en casos de contrabando y piratería.

La Marina de Guerra del Perú ha implementado las normas ISO 37001 en el Sistema de Gestión de Anti soborno en sus Procesos.

#### **1.3.4. Seguridad y salud ocupacional**

El Sistema de Identificación Automatizado (AIS) permite el paso de embarcaciones nacionales e internacionales por el litoral peruano, así como su ingreso a puertos. Es una herramienta muy importante para la seguridad individual, la navegación y la protección del ambiental. Regulado por la Organización Marítima Internacional (OMI).

La Cuenca del Pacífico está dividida en 16 zonas marítimas por acuerdo internacional. Como miembro de la Red Global de Salvamento y Seguridad Marítimos, Perú está encargado de una de estas áreas conocida como NAVAREA XVI. Para ello, DICAPI mantiene una serie de estaciones en el litoral, siendo la Costera Paita, Costera Callao y Costera Mollendo núcleos - eje en el entorno de su área de competencia.

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas pertenece al Sistema COSPAS-SARSAT, que conecta al país con las actividades marítimas internacionales a través de una estación que recolecta señales de emergencia mediante satélites para el rescate de personas y embarcaciones, así como el rescate de embarcaciones siniestradas en el litoral peruano. Emplean un sistema de socorro y seguridad marítima que envía alertas y mantiene de control de

operaciones nacionales. El sistema ARGOS permite ubicar naves pesqueras y conocer las condiciones del mar identificando emergencias para la ayuda a la navegación.

### 1.3.5. Estado del arte

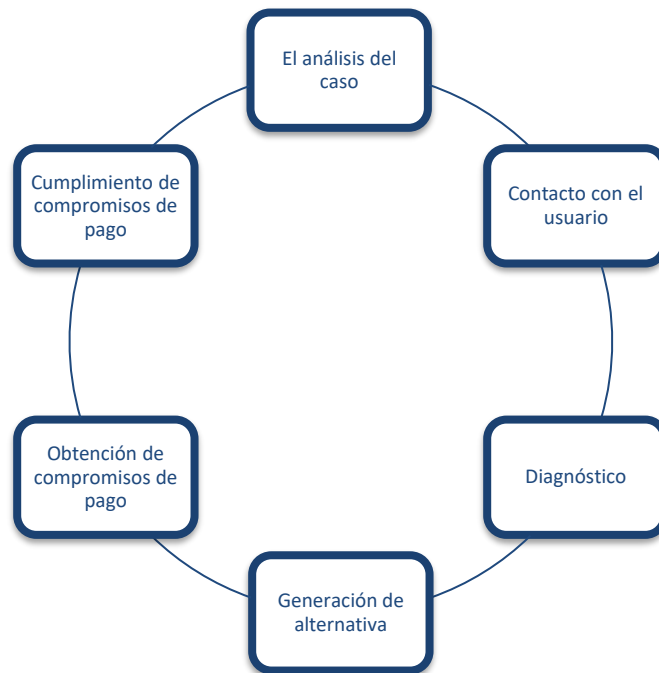
Una estrategia es el conjunto de acciones adoptadas para lograr un objetivo (Johnson y Scholes, 1999). Agrega que, la implementación estratégica requiere de establecer objetivos claros para posteriormente establecer políticas y un diseño de gestión, considerando finalmente acciones de control.

Morales y Morales (2014) destacan algunas estrategias que se pueden utilizar para optimizar la recaudación e incrementar los ingresos de una institución pública como privada. El punto de partida es que los recursos que recaudan en el aparato del Estado están destinados a mejorar y fortalecer la calidad del servicio, y en el caso de entidades como DICAPI a garantizar la seguridad y control de los puertos. En segundo lugar, es necesario que las instituciones públicas logren percibir ingresos propios en el transcurso del año. De esta manera, cuando existe un equilibrio entre el presupuesto público y los ingresos propios la realidad que atraviesan las unidades estables mejora considerablemente, es necesario tener en cuenta que la idea central es que en épocas de bonanza los presupuestos crezcan y en épocas bajas aumenten, o como mínimo mantenerse, pero nunca decrecer (Morales y Morales, 2014). Entre algunas estrategias propuestas se encuentran las siguientes:

- **Pagos virtuales.** Actualmente, y frente a la necesidad de agilizar procesos muchas instituciones han planteado la apertura de este servicio, en coherencia con los órganos competentes para su aprobación.
- **Políticas de cobranza:** Existe una asignación presupuestal que proviene del tesoro público y los cobros realizados a los contribuyentes deben estar alineados a la ley; sin embargo, se pueden generar cronogramas de pagos establecidos para optimizar la recaudación.

Por su parte, Tapia (2016) considera que las mejores prácticas para optimizar los ingresos se centran en la implementación de estrategias de recaudación, y para ello se necesita diseñar un adecuado plan de gestión de cobranzas que impida los atrasos en pagos correspondientes a un periodo establecido. También se necesitan estrategias proactivas para usuarios que mantienen un atraso y es necesario que asuman una decisión de pago oportuno. De igual manera se necesita tomar en cuenta el rol del potencial humano de quienes representan los participantes directos de todo el proceso, ya que realizarán las actividades programadas con el mayor profesionalismo necesario. Aunque se puede automatizar gran parte del proceso, la labor humana en la recaudación es esencial. Dentro de la planificación de una estrategia de recaudación se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

**Figura 2:** Elementos para planificación de estrategia



**Fuente:** Diseño elaborado en base a los planteamientos de Tapia (2016).

- **El análisis del caso:** Determina el perfil del usuario a quien se pretende influir para que adquiera un producto o servicio.
- **Contacto con el usuario:** Mantener un contacto periódico con el interesado, mantenerlo informado de la programación de las estrategias de recaudación.
- **Diagnóstico:** implica determinar cuál es el principal interés del usuario para decidir comprar un producto o adquirir un servicio.
- **Generación de alternativa:** En esta etapa es necesario considerar cuales son las alternativas a ofrecer al usuario.
- **Obtención de compromisos de pago:** Es necesario que el usuario se sienta comprometido con los pagos que debe realizar por el servicio brindado.
- **Cumplimiento de compromisos de pago:** Implica evaluar el nivel de cumplimiento del compromiso que realizo el usuario con los pagos por el servicio prestado.

Como parte de los procesos se encuentran los recursos que van a ser transformados conocidos como Inputs, los factores humanos y los factores de apoyo conocidos como recursos, así como el procesamiento o transformación de los inputs identificado como flujo y el resultado final de la transformación de los inputs, los cuales pueden ser bienes o servicios, y se conocen como outputs.

**Tabla 5:** Actividades básicas para estrategias

<b>1° Actividad</b>	<b>2° Actividad</b>	<b>3° Actividad</b>	<b>4° Actividad</b>
Planificar u organizar	Hacer o ejecutar	Verificar o evaluar	Actuar
Definir estrategias, objetivos, y documentar procedimientos e indicadores.	Se implementa y gestiona lo planificado.	Procesos para determinar cumplimiento.	Análisis de datos para establecer tácticas de mejora.

**Fuente:** Adaptado de González-Álvarez y otros (2013)



En síntesis, los procesos pueden darles un valor agregado a los servicios. La implementación debe estar basada en las estrategias o medidas que direccionadas a alcanzar objetivos planteados.

#### 1.3.6. Definición de términos

- **Contribución:** Buscan generar beneficios por la ejecución de obras públicas o de actividades gubernamentales de acuerdo con la Norma II del Título Preliminar del Código Tributario.
- **Impuesto:** Este pago no origina una contraprestación directa del Estado al contribuyente, sino que es una obligación de toda persona para el desarrollo del país.
- **Tasa:** Tributo exigido por los servicios realizados de un municipio, institución pública o estado.
- **Derecho:** Es el pago que realiza un contribuyente por el uso de los bienes que tiene un municipio o institución del estado.
- **Licencias:** Corresponde al permiso temporal o definitivo para el funcionamiento de una empresa o negocios; o para la construcción o actividades dentro de las normas públicas, y que pueden ser sujetas a fiscalización.
- **Deuda tributaria:** Son aquellas generadas por el incumplimiento de pago, las multas y/o intereses.
- **Notificación:** Reporte de un acto administrativo de acuerdo con los artículos 104, 105, 106 determinados en el Código Tributario.
- **Queja:** Procedimiento oficial para el cuestionamiento de las medidas que perjudican los derechos o intereses de un administrado, de acuerdo con artículo 155° del Código Tributario.
- **Reclamación:** Impugnación del proceso realizado por las oficinas de administración tributaria, generando un procedimiento contencioso.

- **Orden de Pago o Boleta de Liquidación:** Registro obligatorio del deudor tributario para finalizar su deuda, sin emitir una resolución establecida en el artículo 78° del Código Tributario.
- **Tributo:** Constituye el aporte de dinero que el Estado exige para cubrir los gastos necesarios en el desarrollo de obras de beneficio colectivo (Flores, 2017). De igual manera, Peña (2017) señala que los tributos son obligaciones de todo ciudadano reguladas de acuerdo a un marco jurídico
- **Deudor:** Persona natural o jurídica.
- **Deuda:** Al constituida por multas por multa que se encuentran pendiente de pago.
- **DICAPI:** Dirección General de Capitanías y Guardacostas
- **Solicitud:** Solicitud de fraccionamiento, la misma que tiene carácter de declaración jurada.
- **UIT:** Unidad Impositiva Tributaria vigente a la fecha de la primera cuota de fraccionamiento.
- **TIM (Tasa de Interés Moratorio):** Busca indemnizar la mora fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.
- **OMI:** Organización Marítima Internacional.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿De qué manera se pueden mejorar los ingresos en la recaudación de tasas de certificación de naves y artefactos marítimos de la Capitanía de Guardacostas del Puerto de Pimentel, en el año 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

La Investigación contribuirá a dar a conocer los Recursos suministrados por el estado y los Directamente Recaudados para la conservación del medio acuático y brindar seguridad de los actores que se desenvuelven en ese medio.

Asimismo, proporcionará estrategias de recaudación dentro de la gestión gubernamental, en el campo específico de la recaudación.

#### **× Justificación Teórica**

Esta investigación brinda un aporte teórico para las estrategias de recaudación que plantea Manes (2014) quien explica el conjunto de acciones estratégicas diseñadas para captar dinero por un tipo de concepto público, en especial por la prestación de servicios, y Mata (2015) quien señala que el incremento de los recursos económicos se genera por la recaudación obtenida. También se citan a otros autores dando sentido a la investigación realizada.

#### **× Justificación Práctica**

Este trabajo busca proponer herramientas y estrategias que contribuyan con la gestión de información de la Capitanía de Pimentel y a mejorar las capacidades de recaudación de esta institución, teniendo en consideración las falencias y dificultades que tiene todo establecimiento público, debido a los recursos limitados asignados.

#### **× Justificación Metodológica**

El estudio sigue un proceso cuantitativo basado en la recolección y análisis de datos numéricos y procedimientos estadísticos, con lo cual se puede explicar la situación presente en la Capitanía.

#### **× Justificación Social**

La presente investigación genera una alternativa interesante para mejorar los procesos de recaudación de recursos e información sobre las gestión de tasas en la Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel y es importante porque le permitirá brindar un mejor servicio a la sociedad y también mejorar la calidad de transparencia, a través del desarrollo de nuevas estrategias, que le

permita ser una institución eficiente y competente, anulando a la existencia de un proceso engorroso y con falta de información.

### **× Justificación ambiental**

Este proyecto permitirá dar a conocer a más usuarios que la recaudación por tasas y multas son para cubrir costos de mantenimiento de sistemas y programas de vigilancia, búsqueda y rescate en beneficio de la flora, fauna y del personal que trabaja en el medio acuático.

## **1.6. Hipótesis.**

La aplicación de las estrategias de recaudación propuestas permitirá mejorar los ingresos directamente recaudados en la Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel durante el 2020.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Plantear estrategias de recaudación que generen un impacto en los ingresos de la Capitanía Guardacostas Marítima del Pimentel en el 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar las estrategias y procesos de recaudación realizadas por la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel, en el 2019.
- Diagnosticar el nivel de ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel, en el 2019.
- Elaborar estrategias de recaudación para la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel que generen un impacto en los ingresos de la institución.

## II: MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

Se trata de una investigación aplicada, cuyos sus resultados permiten resolver de manera directa las situaciones asociadas con problemas del entorno (Salinas, 2012, p. 17), además no crea conocimiento nuevo y solo se mejoran los conceptos ya existentes en el campo de desarrollo.

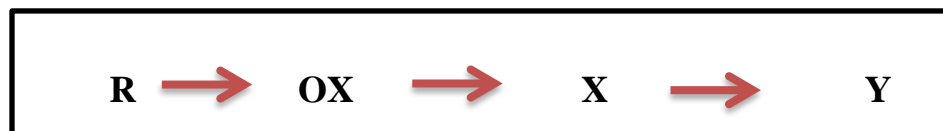
Asimismo, se trata de un estudio descriptivo que pone en evidencia concreta las características de los objetos, sujetos, fenómenos, ya sea de manera integral o parcial del mismo. (Salinas, 2012, p.18), mostrando, además, el comportamiento de las variables definidas, en específico de la recaudación y los ingresos generados por la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel.

La investigación persigue un fin propositivo, el cual consiste, primero en diagnosticar el problema en la realidad y luego se elabora la propuesta.

#### 2.1.2. Diseño de la Investigación

El estudio considera un diseño No Experimental, debido que no existe una manipulación de variables, y de orientación cuantitativa por la forma en que se recolecta la información sobre el pago de tasas y el control de ingresos de la citada institución. El procesamiento sigue también una perspectiva cuantitativa para realizar la propuesta de investigación.

**Figura 3:** Diseño de Investigación Propositiva



Dónde:

R : Realidad observada en la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel

OX : Análisis del entorno

X : Propuesta de estrategia de recaudación

Y : Mejora de los ingresos en el 2020

## **2.2. Población, Muestra y Muestreo.**

### **2.2.1. Población**

Se analizaron dos poblaciones. Una fue el personal de seguridad, encargado de atención al usuario y técnicos especialistas materias acuáticas de la base marítima; y el segundo los contribuyentes del servicio de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel, del Distrito de San José y Distrito de Puerto Eten. En el segundo caso por la naturaleza de la población se trata de una cantidad indeterminada. También se analizaron datos relacionados con los ingresos históricos de la institución.

### **2.2.2. Muestra**

Se empleó un análisis no probabilístico por conveniencia del estudio, seleccionando un conjunto de contribuyentes que presentaban retraso en sus pagos y que habían optado previamente por realizar pagos en otras capitanías del país. En total se encuestaron a 18 contribuyentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En cuanto a la población de personal administrativo (personal de seguridad, encargado de atención al usuario y técnicos especialistas materias acuáticas) de la institución se consideró un estudio tipo censo, es decir que se aplicó el estudio a toda la población. Se encuestó a los nuevos miembros de la citada capitanía de puerto. El análisis de datos se realizó a los registros de ingresos de la Capitanía del año 2019.

## **2.3. Variables, Operacionalización.**

### **Variable Independiente:**

Estrategias de recaudación

### **Variables Dependientes:**

Ingresos de la Capitanía por concepto de tasas y derechos marítimos.

### 2.3.1. Matriz de Operacionalización.

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></b> ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN	Variable estrategias de recaudación: se definen como el conjunto de acciones estratégicas diseñadas con el fin de reunir cierta cantidad de dinero por un tipo de concepto, que puede ser la venta de productos o la prestación de servicios. (Manes, 2014)	SERVICIOS	TASAS DE PAGO	NOMINAL
		PROCEDIMIENTOS	GRADO MOROSIDAD	NOMINAL
			BENEFICIOS	NOMINAL
		PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	USO DE LOS RECURSOS	NOMINAL
<b><u>VARIABLES DEPENDIENTES</u></b> INGRESOS	Un ingreso representa el incremento de los recursos económicos, se entiende en el contexto de activos y pasivos, porque representa la recuperación de un activo. (Mata, 2015)	TIPO DE INGRESOS	INGRESO POR TASAS	NOMINAL
			INGRESO POR MULTAS	NOMINAL
		REGISTRO DE RECAUDACIÓN	CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES	NOMINAL

## 2.4. Técnicas, Instrumentos de estudio.

### 2.4.1. Confiabilidad de los instrumentos.

Se aplicaron encuestas estructuradas en Escala de Likert (donde 1 es nunca, 2 casi nunca, 3 pocas veces, 4 mitad de las veces, 5 muchas veces, 6 casi siempre y 7 siempre) y evaluando su confiabilidad con Alfa de Cronbach. Los cuestionarios analizan la variable “Estrategias de recaudación”. Para los contribuyentes se consideraron 13 preguntas y para el personal de la Capitanía se analizaron 09 preguntas.

- **Confiabilidad de instrumento:**

<b>Fiabilidad de Variable: Recaudación</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	13

<b>Fiabilidad de Variable: Ingresos</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	9

### 2.4.2. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Para la tabulación de información se utilizó el programa SPSS V.22. Se analizaron los resultados considerando la similitud en el levantamiento de datos de usuarios. El procesamiento de la encuesta se ejecutó de manera agrupada, considerando los niveles de agrupamiento y triangulación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 2.4.3. Validación de los instrumentos

Luego de haber diseñado la base del diseño a implementarse, es necesario poder estabilizar los procesos que requieren mejoras. Para ello, será necesario identificarlos, revisarlos y proponer los mecanismos necesarios para



minimizar o eliminar el problema encontrado. Se buscó dos expertos en el campo, quienes brinden validez al instrumento presentado. (Ver Anexo 6 y 7)

#### **2.4.4. Técnicas de recolección de datos.**

Evaluación documental, proceso enfocado en la revisión de datos registrados en manuales, reglamentos, informes, directivas, memorias, así como los presupuestos y estados financieros institucionales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Encuestas, Se aplicaron cuestionarios elaborados en escala para obtener datos valorativos por parte de los trabajadores y usuarios de la Capitanía Guardacostas de Pimentel.

#### **2.4.5. Instrumentos de recolección de datos**

Guía de registro documental, este instrumento permite recolectar datos de diferentes fuente contables y presupuestables. Se empleó como instrumento en este caso una guía de registro documental, en donde se analice los datos obtenidos en el proceso.

Cuestionario, empleado para obtener datos de colaboradores y público usuario, y luego convertirlos en información a través de procesos estadísticos. Se utilizó en este caso una serie de ítems de orden cerrado en escala alineadas a las variables del estudio correspondientes.

### **2.5. Análisis de datos de investigación.**

Las encuestas se aplicarán a través de internet a las personas mencionadas, y posteriormente se procesarán en el programa Microsoft Excel. Luego se empleará el programa SPSS para analizar las frecuencias de las variables y determinar resultados que ayuden a la formulación de estrategias, que es la finalidad principal del estudio.

## **2.6. Criterios Éticos.**

La presente de investigación fue elaborada, en su totalidad, por el autor de este proyecto con excepción de las referencias bibliográficas que han servido como ayuda y/o guía para el desarrollo pleno del presente trabajo. Se ha cumplido con el consentimiento informado a los participantes quienes se mostraron de acuerdo en ser parte del estudio, entendiendo sus derechos y deberes, así como tampoco se solicitó identificación personal de los informantes para asegurar la confidencialidad del estudio.

## **2.7. Análisis de Rigor Científico.**

Para asegurar la calidad del estudio se aplicó un análisis FODA:

### **1. Fortalezas**

- Tiene convenios con diferentes instituciones o empresa.
- Institución designada para ofrecer el servicio en la Región Lambayeque.
- Por ser un inmueble del estado, esta se acoge a un beneficio especial en el pago de Arbitrios Municipales, la que es pagada con fondos del Gobierno Central.
- Cuenta con ingresos del estado (Recursos ordinarios) y Recaudados
- El trabajo es basado a Manuales Administrativos y Prestigio e imagen institucional.
- Se incentiva al personal con los ascensos al grado inmediato superior, por la buena labor realizada y el tiempo de servicio.
- Está ubicado en un sitio estratégico y con amplia cartera de clientes.
- Presencia de personal técnico en zonas rurales de la región.
- Tiene trabajadores con capacidad técnica y con amplia experiencia.
- Recursos humanos con actitud proactiva, identificada con los objetivos institucionales, capacitado para el desempeño de funciones.
- Compromiso ético con la función pública y elabora y difunde información en materia del ámbito marítimo

## **2. Debilidades**

- Falta de recursos materiales y financieros que limitan el desarrollo de las funciones del personal.
- Ingresos por parte del estado a destiempo.
- Falta de un modelo para la atención al cliente.
- Falta de personal y recurso humano escasamente capacitado y sobrecarga de responsabilidades al personal.
- Precarios Procesos y Herramientas de Control para el manejo de bases de datos.
- Falta de un departamento de recuperación de mora y cobranza.
- Duplicidad de funciones del personal.
- Insuficiente infraestructura institucional.
- Carencia de un sistema de cobranza coactiva, es decir no es un ente ejecutor coactivo, es indispensable y prioritario, por las multas que se impone y que permite superar las dificultades económicas ya que no se pueden cobrar.

## **3. Oportunidades**

- Existencia de un potencial mercado para atender, por crecimiento del PBI del sector pesca
- Incentivo del Gobierno Regional a pescadores artesanales.
- Acceso a la información por internet y por red.
- Alianzas y acuerdos con direcciones, gremios y/o agrupaciones para fomentar el crecimiento económico del pescador en Chiclayo.
- Convenio con Banco de la Nación para cobranzas de multas coactivas.

## **4 Amenazas**

- Profundización de la crisis económica con impacto negativo en la capacidad de pago por multas en los usuarios.
- Distribución Presupuestal de Inversión Pública.
- La presencia de factores climatológicos y mareas anómalas en el litoral (tsunami).

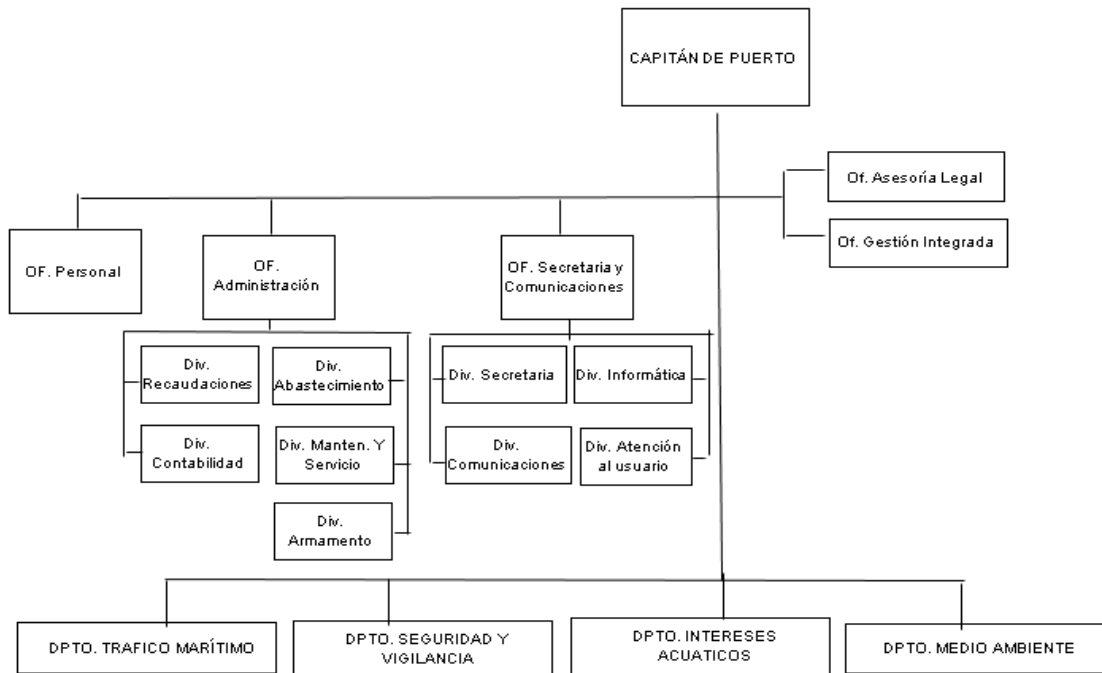
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Principales resultados de la investigación.

En la siguiente sección se presentan los hallazgos más importantes del estudio, partiendo de los objetivos señalados al principio del estudio.

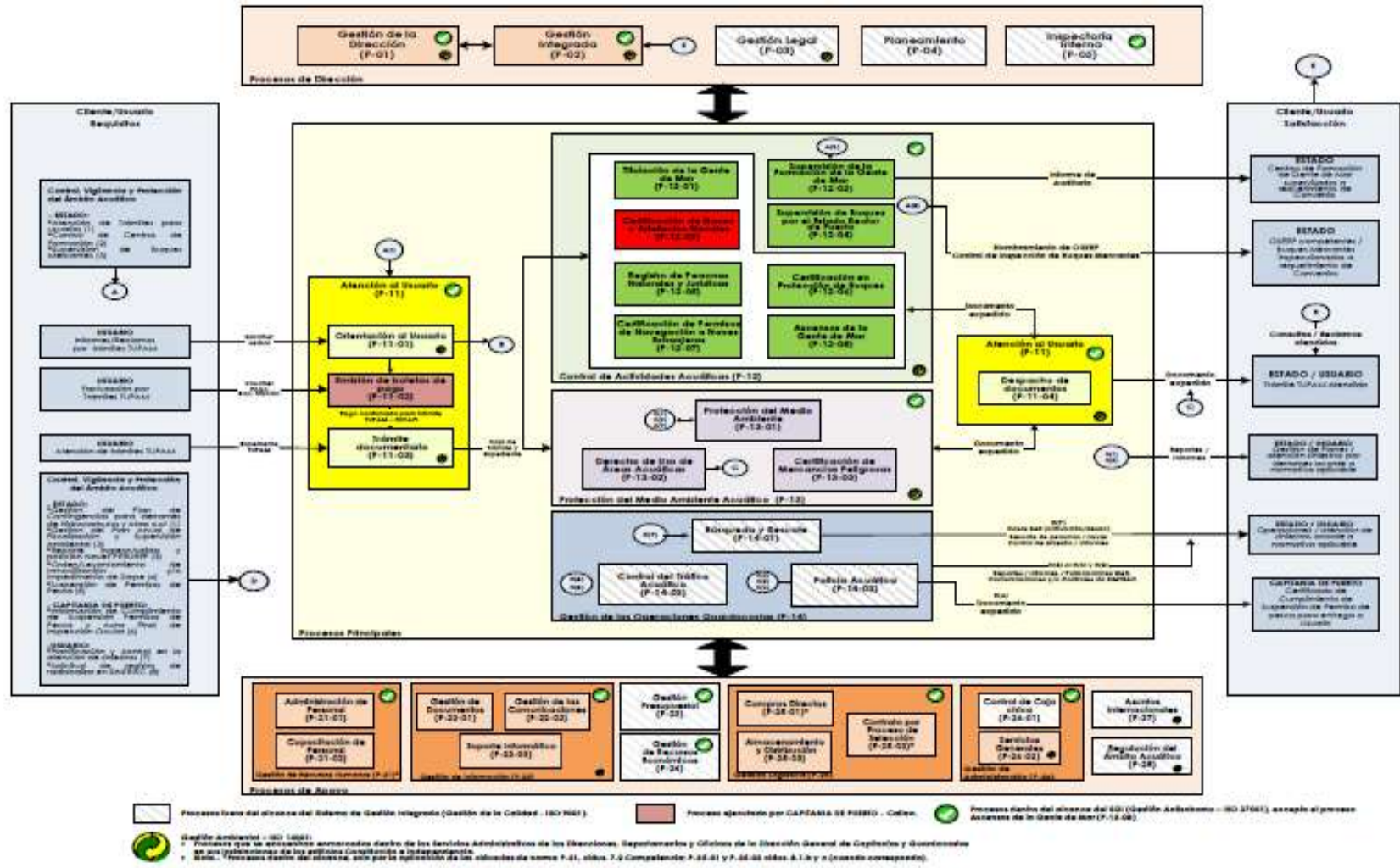
Para dar respuesta al **primer objetivo: Evaluar las estrategias y procesos de recaudación realizadas por la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel, en el 2019**, se analizaron las características en cuanto a estrategias de recaudación, empleando un análisis documental y se generó un mapa de procesos, partiendo de los procesos establecidos y regulados por la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.

**Figura 4:** Diagrama de las Capitanías de Puerto



**Fuente:** Grafico de acuerdo al Libro de Organización de DICAPI (2020).

Figura 5: Mapa de Procesos DICAPI



Fuente: Manual de Procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (MAGESI-40308)

La Figura 5 muestra las etapas cuando el cliente/ usuario acude a una Capitanía por orientación sobre trámites TUPAM, los cuales pueden ser:

#### Control de actividades acuáticas

- Titulación de la gente de mar
- Supervisión de la formación de la gente de mar
- Certificación de naves y artefactos navales
- Supervisión de buques por el estado rector de Puerto
- Registro de personas naturales y jurídicas
- Certificación en protección de buques
- Certificación de permisos de navegación a naves extranjeras
- Ascensos de la gente de mar

#### Cuidado del medio ambiente acuático

- Cuidado del medio ambiente
- Permiso para el uso de áreas acuáticas
- Certificación de mercancías peligrosas

A los cuales se le indica los procedimientos y/o requisitos del trámite documentario para acceder a su solicitud. En este punto si el usuario está conforme con lo descrito en el TUPAM se le emite una Boleta de Liquidación detallando el nombre del titular depositante, DNI o RUC Sub Actividad y/o concepto del trámite y monto a cancelar en el Banco de la Nación por una vigencia no mayor a las 48 horas.

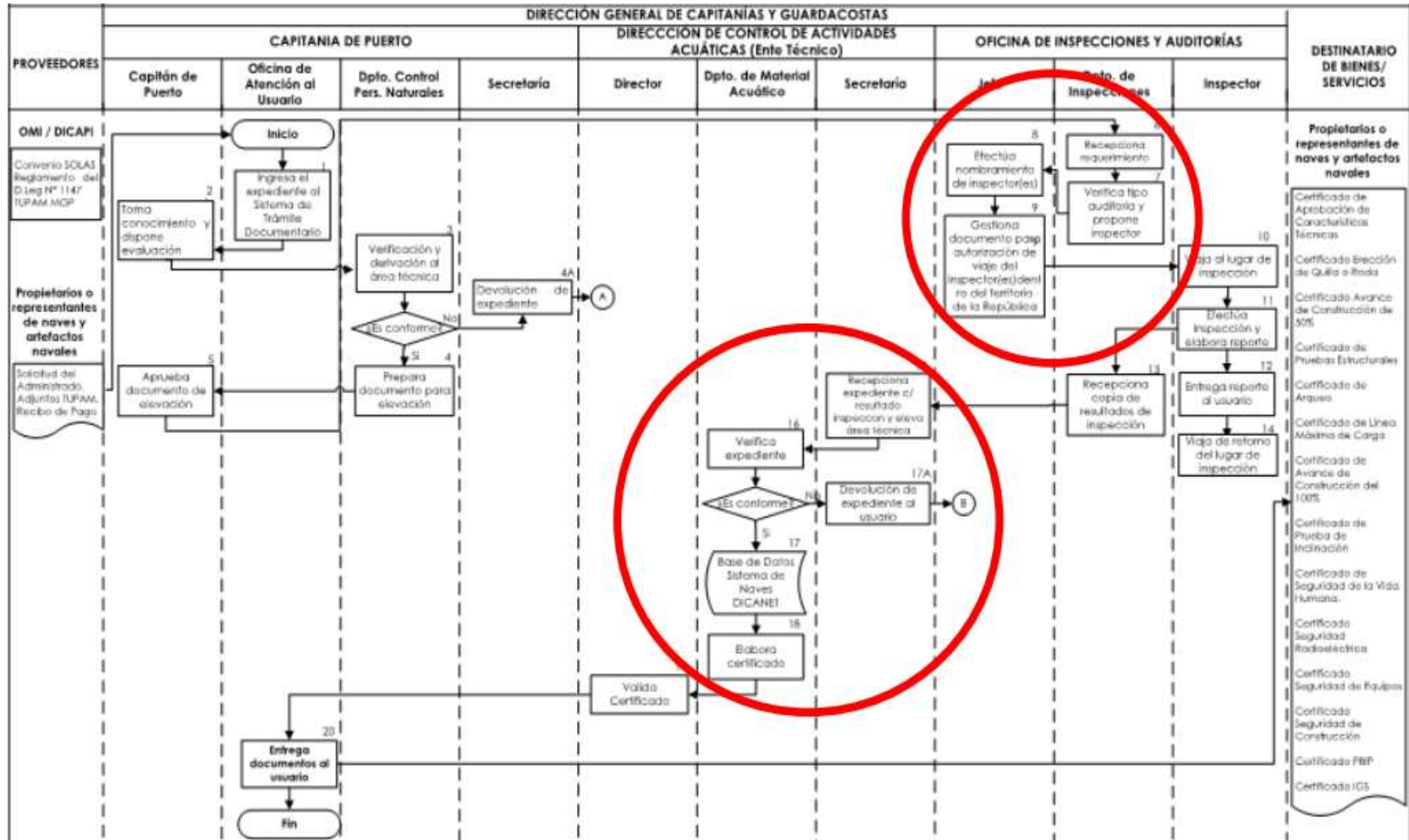
Una vez el usuario complete los requisitos detallados en el TUPAM y/o explicados en la Capitanía que solicito información (incluyendo recibos o vouchers de depósito en el Banco de la Nación), debe acercarse a las oficinas de Atención al Usuario de una de las 19 Capitanías para la confección de su expediente respectivo y trámite administrativo antes la Autoridad Marítima.

Ingresado la solicitud y verificado la totalidad de documentos, el personal calificado en la Mesa de Partes de las Capitanías recepciona los

documentos, procediendo a registrarlos y cargarlos en el sistema respectivo, acumulándolos para el visto bueno del Capitán de Puerto, el cual delegará la tramitación al Área Técnica respectiva. En el caso de solicitudes de Certificación de Naves y Artefactos Navales, una vez sean recepcionados por el área técnica, serán elevados a las Oficinas de Inspecciones de la DICAPI, mediante un documento elevando la solicitud del usuario mediante valija oficial hacia el Callao

Una vez recepcionado, verificado y conforme a las medidas del despacho de control de actividades acuáticas y la dependencia responsable de control de medioambiente y la sede de Guardacostas en Callao, los expedientes son devueltos y despachados hacia la Capitanía de Puerto que solicito el trámite administrativo, para que la misma entregue los certificados firmados físicos y/o documentos resultantes al interesado. Asimismo, se muestra:

**Figura 6:** Flujoograma de Certificación de Naves y Artefactos Navales(actual).



**Fuente:** Manual de Procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas MAGESI-40308)



La a imagen muestra como los propietarios y/o representante de naves solicita el inicio de la solicitud de certificación de naves y artefactos navales por intermedio de las unidades de atención al público de las 19 Capitanías para la confección de su expediente respectivo y trámite administrativo antes la Autoridad Marítima, que consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Una vez verificado la totalidad de documentos, el personal calificado en la Mesa de Partes de las Capitanías recepciona los documentos, procediendo a registrarlos y cargarlos en el sistema respectivo, acumulándolos para el visto bueno del Capitán de Puerto. (aproximado 1 día hábil)

Paso 2: El Capitán de Puerto toma conocimiento de lo solicitado y dispone la evaluación del Departamento de Control de la Capitanía. (aproximado 2 días hábiles).

Paso 3: El Departamento de Control de la Capitanía verifica la conformidad, la legalidad de la documentación procediendo a: (aproximado 1 días hábiles).

Paso 4: De la observación de la viabilidad y conformidad de la documentación se prepara la documentación para la elevación y visto bueno del Capitán de Puerto. (aproximado 2 días hábiles); de no ser conforme se procede a pasar el expediente a la Secretaría General de la Capitanía, para que esta elabora una carta al usuario devolviendo sus documentos. (aproximado 2 días hábiles);

Paso 5: El Capitán de Puerto recibe la documentación conforme y aprueba la solicitud para que el área de Secretaría General, registre, enumere y tramite (vía valija oficial) la documentación hacia la Oficina de Inspecciones y Auditorías de la dirección mencionada. (aproximado 2 a 5 días hábiles).

Paso 6: El Departamento de Inspecciones mediante su Secretaría General ubicada en el Callao, recepciona el requerimiento y lo envía despacho de la Oficina especializada en certificación (aproximado 1 a 2 días hábiles).

Paso 7: El despacho de la Oficina especializada en Certificación de naves y artefactos navales recibe el expediente, verifica el tipo de auditoría y propone a los Inspectores (aproximado 1 día hábil).

Paso 8: El Jefe de la Oficina de Inspecciones y Auditorías designa el nombramiento de inspectores mediante un proyecto de Resolución Directoral

el cual es elevado al representante de las capitanías y guardacostas peruanos para su aprobación y posterior tramitación, conjuntamente con su publicación ante las Dependencia de las personas nombradas en comisión (aproximado 2 a 5 días hábiles).

Paso 9: El Jefe de la Oficina de Inspecciones y Auditorias gestiona la planilla de pasajes y viáticos dentro del territorio nacional ante la directora General de Capitanías Y Guardacostas, para el transporte y estadía de las personas nombradas como inspectores de naves y artefactos navales (aproximado 2 días hábiles).

Paso 10: El personal nombrado como inspector viaja al lugar de la comisión (aproximado 2 días hábiles).

Paso 11: Los inspectores acuden al astillero nombrado, verifican las dimensiones de la nave y elabora el reporte sobre dicha embarcación.

Paso 12: Los inspectores entregan una copia de reporte al usuario con las novedades encontradas (aproximado 1 días hábiles).

Paso 13: Los inspectores envían su informe de novedades al Departamento de Inspecciones en sus oficinas ubicadas en el Callao (aproximado 2 días hábiles).

Paso 14: Los inspectores retornar del lugar de su inspección a su lugar de origen (este tiempo no trasciende en el proceso de certificación de naves y artefactos navales).

Paso 15: La Secretaría de Actividades Acuáticas recepciona el expediente conjuntamente con el resultado de la inspección y lo eleva al área técnica (aproximado 2 días hábiles).

Paso 16: El Departamento de Material Acuático verifica el expediente (aproximado 2 días hábiles).

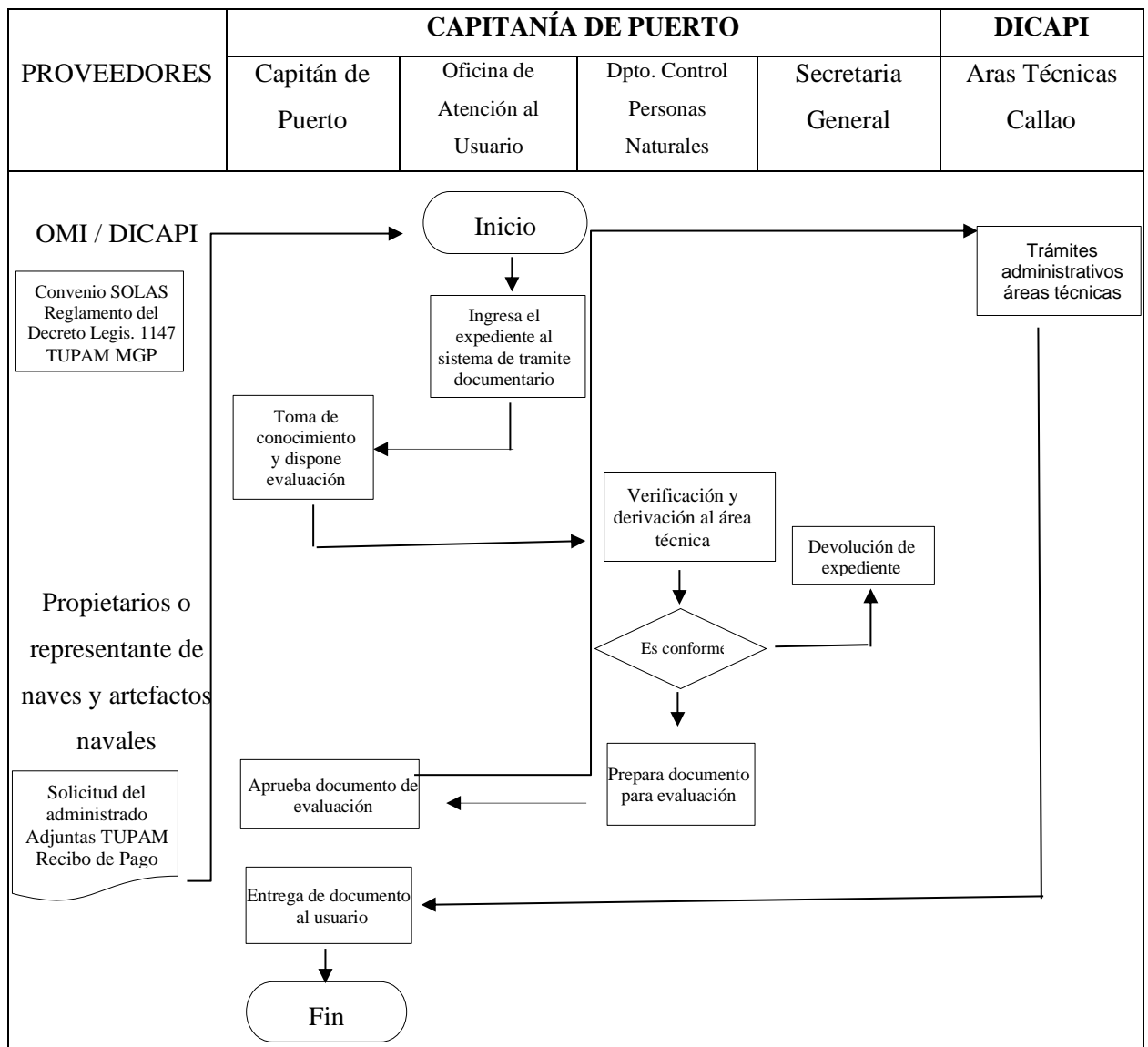
Paso 17: El Departamento de Material Acuático decide la viabilidad, conformidad e inscripción en la base de datos de DICANET (aproximado 2 días hábiles).

Paso 18: El Departamento de Material Acuático elabora el certificado físico respectivo y lo envían a la Dirección para el visado respectivo (aproximado 2 días hábiles).

**Paso 19:** El Director de Control de Actividades Acuáticas recibe el certificado físico, validándolo y preparándolo para remitirlo a la Capitanía de Puerto solicitante del trámite vía valija oficial (aproximado 2 a 4 días hábiles).

**Paso 20:** La Capitanía de Puerto recepciona la valija oficial por intermedio de la Secretaría General, la cual pasa la documentación a la Oficina de Atención al usuario, la misma que cita al usuario y/o interesado en la certificación de naves y artefactos navales (aproximado 2 días hábiles).

**Figura 7:** Tramites y Recaudación de la Capitanía de Puerto.



**Fuente:** Diseño elaborado por el autor del estudio basado en observación (2020).

En la figura previa se observa que la Capitanías cumple la tarea de certificación de artefactos navales de elevar las solicitudes de los propietarios y/o representante ante el ente técnico de la Autoridad Marítima situado en el Callao hasta el paso 5, donde ya utilizo un tiempo estimado OCHO (8) a ONCE (11) días y sin que se nos asegure que los expedientes no continúan en la Región de origen, dada la circunstancia y seriedad de la agencia de correo.

Paso 1: Una vez verificado la totalidad de documentos, el personal calificado en la Mesa de Partes de las Capitanías recepciona los documentos, procediendo a registrarlos y cargarlos en el sistema respectivo, acumulándolos para el visto bueno del Capitán de Puerto. (aproximado 1 día hábil)

Paso 2: El Capitán de Puerto toma conocimiento de lo solicitado y dispone la evaluación del Departamento de Control de la Capitanía. (aproximado 2 días hábiles).

Paso 3: El Departamento de Control de la Capitanía verifica la conformidad y legalidad de la documentación procediendo a: (aproximado 1 días hábiles)

Paso 4: De la observación de la viabilidad y conformidad de la documentación se prepara la documentación para la elevación y visto bueno del Capitán de Puerto. (aproximado 2 días hábiles); de no ser conforme se procede a pasar el expediente a la Secretaría General de la Capitanía, para que esta elabora una carta al usuario devolviendo sus documentos. (aproximado 2 días hábiles);

Paso 5: El Capitán de Puerto recibe la documentación conforme y aprueba la solicitud para que el área de Secretaría General, registre, enumere y tramite (vía valija oficial) la documentación hacia la Oficina de Inspecciones y Auditorías de la sede central (aproximado 2 a 5 días hábiles).

**Tabla 6:** Estratificación por causas y tipo de desperdicio

<b>Nro.</b>	<b>Causas</b>	<b>Tipo de desperdicio</b>
1	Sobre verificación de documentos	Tiempo de espera
2	Almacenamiento de expedientes	Tiempo de espera
3	Precario número de recurso humano	Movimiento
4	Rotación de personal	Movimiento
5	Fallas en el registro documentario	Movimiento
6	Expedientes incompletos	Inventarios
7	Promesa de pago incumplidas	Inventarios
8	Falla de fluido eléctrico y conectividad de red	Defectos y errores
9	Demoras en Courier	Transporte

**Fuente:** Elaboración Propia (2020).

- Punto muerto 1: Podemos observar que dentro de la Capitanía de Puerto el expediente para la Certificación de Naves y Artefactos Navales pasan por la Oficina de Mesa de Partes, despacho del Capitán de Puerto y Departamento de Control de Personas Naturales, en los cuales son verificados su conformidad y legalidad de la documentación, empleándonos así un tiempo innecesario de días CINCO (5) calendarios.
- Punto muerto 2: Otro punto a tratar es que entre el paso de cada oficina, despacho y oficina los expedientes son acumulados en estanterías hasta el término del día y/o completar más expedientes, para despachar los documentos.
- Punto muerto 3: Otro punto a tener en cuenta que por tratarse de una Dependencia militar está en la posibilidad de cumplir con comisiones del servicio en cualquier momento, servicios de guardia y cuenta con precario número de personal. Ejemplo actividades a las que debe acudir el Capitán de Puerto y escolta armada.
- Punto muerto 4: Rotación del personal de atención al usuario, al sustituir al titular por actividades militares y/o permisos personales y de ley.

- Punto muerto 5: Fallas en el sistema de registro y/o errores humanos en codificación de códigos.
- Punto muerto 6: Expedientes incompletos, que conlleva a recepcionar expedientes incompletos con la promesa de completarlos posteriormente.
- Punto muerto 7: Promesas de pago incumplidas por los usuarios, las que conlleva a la elaborar Boletas de Liquidación y su posterior anularla ion.
- Punto muerto 8: Cortes intempestivos del fluido eléctrico y wan naval por encontrarse en zonas costeras y estar supeditados a pagos a la empresa prestadora por medio de giros interbancarios atrasados gestionados con recursos del estado.
- Punto muerto 9: Se emplea un chofer para dejar la valija oficial a la agencia de viajes de la Región hacia Lima Callao.

**Tabla 7:** Ingresos percibidos por la Capitanía Marítima de Pimentel 2019

N°	COD. TUPAM	En % UIT	Monto en soles	Cantidad realizada	ingresos
1	B-01	9.861	S/. 414.16	14	S/. 5,798.27
2	B-02	9.861	S/. 414.16	9	S/. 3,727.46
3	B-03	9.861	S/. 414.16	23	S/. 9,525.73
4	B-04	9.861	S/. 414.16	3	S/. 1,242.49
5	B-05	19.722	S/. 828.32	3	S/. 2,484.97
6	B-06	9.861	S/. 414.16	2	S/. 828.32
7	B-07	1.972	S/. 82.82	56	S/. 4,638.14
8	B-08	6.903	S/. 289.93	42	S/. 12,176.89
9	B-09	3.944	S/. 165.65	22	S/. 3,644.26
10	B-10	3.944	S/. 165.65	4	S/. 662.59
11	B-11	2.958	S/. 124.24	17	S/. 2,112.01
12	B-13	0.986	S/. 41.41	17	S/. 704.00
13	B-14	2.958	S/. 124.24	13	S/. 1,615.07
14	B-15	6.903	S/. 289.93	7	S/. 2,029.48
15	B-16	19.722	S/. 828.32	4	S/. 3,313.30
16	B-17	9.861	S/. 414.16	12	S/. 4,969.94
17	B-18	0.493	S/. 20.71	33	S/. 683.30
18	B-19	1.479	S/. 62.12	44	S/. 2,733.19
19	B-20	3.944	S/. 165.65	68	S/. 11,264.06
20	B-21	2.958	S/. 124.24	17	S/. 2,112.01
21	B-22	98.611	S/. 4,141.66	4	S/. 16,566.65
22	B-23	0.592	S/. 24.86	12	S/. 298.37
23	B-24	3.944	S/. 165.65	14	S/. 2,319.07
24	B-25	Gratuito	S/. 0.00	11	S/. 0.00
25	B-26	7.889	S/. 331.34	9	S/. 2,982.04
26	B-27	7.889	S/. 331.34	5	S/. 1,656.69

27	B-28	9.861	S/. 414.16	2	S/. 828.32
28	B-29	9.861	S/. 414.16	2	S/. 828.32
29	B-30	3.944	S/. 165.65	3	S/. 496.94
30	B-31	2.958	S/. 124.24	5	S/. 621.18
31	B-32	4.962	S/. 208.40	19	S/. 3,959.68
32	B-33	9.881	S/. 415.00	2	S/. 830.00
33	B-34	0.986	S/. 41.41	0	S/. 0.00
34	B-35	19.822	S/. 832.52	4	S/. 3,330.10
35	B-36	9.861	S/. 414.16	2	S/. 828.32
36	B-39	9.861	S/. 414.16	2	S/. 828.32
37	B-41	24.653	S/. 1,035.43	0	S/. 0.00
38	B-42	49.306	S/. 2,070.85	0	S/. 0.00
39	B-43	29.683	S/. 1,246.69	1	S/. 1,246.69
40	B-44	24.753	S/. 1,039.63	0	S/. 0.00
41	B-45	10.989	S/. 461.54	2	S/. 923.08
42	B-46	49.306	S/. 2,070.85	0	S/. 0.00
43	B-47	20.722	S/. 870.32	2	S/. 1,740.65
44	B-48	20.722	S/. 870.32	2	S/. 1,740.65
45	B-49	4.944	S/. 207.65	4	S/. 830.59
46	B-50	7.986	S/. 335.41	12	S/. 4,024.94
47	B-51	7.986	S/. 335.41	24	S/. 8,049.89
48	C-01	48.625	S/. 2,042.25	82	S/. 167,464.50
49	C-02	35.977	S/. 1,511.03	23	S/. 34,753.78
50	C-03	35.857	S/. 1,505.99	22	S/. 33,131.87
51	C-04	59.492	S/. 2,498.66	22	S/. 54,970.61
52	C-05	98.611	S/. 4,141.66	13	S/. 53,841.61
53	C-06	49.944	S/. 2,097.65	43	S/. 90,198.86
54	C-08	32.479	S/. 1,364.12	7	S/. 9,548.83
55	C-09	39.444	S/. 1,656.65	70	S/. 115,965.36
56	C-10	39.444	S/. 1,656.65	70	S/. 115,965.36
57	C-11	44.653	S/. 1,875.43	70	S/. 131,279.82
58	C-12	39.583	S/. 1,662.49	70	S/. 116,374.02
59	C-13	98.444	S/. 4,134.65	70	S/. 289,425.36
60	C-14	31.806	S/. 1,335.85	70	S/. 93,509.64
61	C-15	34.423	S/. 1,445.77	70	S/. 101,203.62
62	C-16	31.945	S/. 1,341.69	25	S/. 33,542.25
63	C-17	42.633	S/. 1,790.59	40	S/. 71,623.44
64	C-18	33.425	S/. 1,403.85	64	S/. 89,846.40
65	C-19	98.611	S/. 4,141.66	16	S/. 66,266.59
66	C-21	39.861	S/. 1,674.16	32	S/. 53,573.18
67	C-22	29.166	S/. 1,224.97	22	S/. 26,949.38
68	C-23	31.257	S/. 1,312.79	23	S/. 30,194.26
69	C-24	22.589	S/. 948.74	33	S/. 31,308.35
70	C-32	46.931	S/. 1,971.10	13	S/. 25,624.33
71	C-33	39.133	S/. 1,643.59	23	S/. 37,802.48
72	C-34	29.628	S/. 1,244.38	15	S/. 18,665.64
73	F-04	13.336	S/. 560.11	8	S/. 4,480.90
74	F-05	29.837	S/. 1,253.15	9	S/. 11,278.39
75	G-05	43.312	S/. 1,819.10	43	S/. 78,221.47
76	G-06	32.268	S/. 1,355.26	65	S/. 88,091.64
77	G-07	Gratuito	S/. 0.00	67	S/. 0.00

78	G-08	Gratuito	S/. 0.00	55	S/. 0.00
79	G-09	Gratuito	S/. 0.00	86	S/. 0.00
80	G-10	Gratuito	S/. 0.00	89	S/. 0.00
				1983	S/. 2,206,297.93

**Fuente:** Ingresos recaudados por la Capitanía de Puerto Pimentel (2020). Elaborado por el autor estudio.

Los resultados de la Tabla N°7 muestran los 80 procedimientos administrativos que generaron mayor recaudación en el 2019. Los principales trámites son:

- Autorización para iniciar travesías en naves pesqueras nacionales de tipo, eslora y arqueo.
- Expedición de carné para patrones de bahía, tripulantes de había y artefactos navales.
- Expedición y renovación de carné de pesca ancestral en "caballitos de totora"

Cabe mencionar que, la cobranza por los servicios prestados se canaliza por intermedio del Banco de la Nación, y la cobranza se realiza el mismo día que empieza el trámite administrativo. Esto demanda que la Institución no maneja ningún fondo de terceros para el trámite respectivo, solo con recursos propios del estado.

Está bajando el nivel de las recaudaciones de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel debido a que los trámites administrativos de los procesos de Certificación de Naves y Artefactos Navales son muy burocráticos y no cumplen con los tiempos establecidos en el TUPAM, en consecuencia, esto hace que los administrados realicen las construcciones de naves en otra región aledaña a la Capital.

No obstante, el nivel de recaudación logrado por los mismos son los que representan los valores más bajos. Muchos de los dueños de embarcaciones optan por asistir otras sedes como Lima para realizar los trámites de valor más alto, debido a la espera que deben realizar (tiempo estimado de 30 días) y el engorroso trámite para que puedan pagar en la ciudad, y que se ha presentado



en el diagnóstico presentado. Se requiere incidir en la agilidad del proceso, así como en la facilidad del mismo.

**Como Segundo objetivo: Diagnosticar el nivel de ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel, en el 2019**, se procedió a realizar un análisis documental bajo el enfoque del análisis porcentual por periodo de los ingresos percibidos durante el periodo 2019, y calcular el porcentaje de ingresos logrado en cada mes, realizando finalmente un análisis de técnica ABC del estudio.

**Tabla 8:** Recaudación de DICAPI Nacional en los últimos 10 años

<b>RECAUDACION DICAPI</b>	
<b>AÑOS</b>	<b>INGRESOS NETOS</b>
2010	S/.41,764,734.00
2011	S/.33,961,315.00
2012	S/.42,359,879.00
2013	S/.39,625,197.00
2014	S/.31,152,598.00
2015	S/.36,115,806.00
2016	S/.34,545,520.00
2017	S/.36,027,341.00
2018	S/.35,181,277.00
2019	S/.29,231,958.00
2020	S/.20,778,823.00

**Fuente:** Ingresos recaudados por DICAPI. Elaboración Propia en base a ingresos en plataforma web (2020)

**Tabla 9:** Análisis de la recaudación por meses de la Capitanía del Puerto de Pimentel

RECAUDACIÓN EN CAPITANIA DE PIMENTEL								
PERIODO	AREA ACUATICA	0%	MULTAS	%	CONCEPTO TUPAM	%	TOTAL MENSUAL	%
ene-19	20,389.50	1%	1,575.00	8%	18,538.28	14%	40,502.78	1.82%
feb-19	147,401.00	7%	1,365.00	7%	10,934.00	8%	159,700.00	7.17%
mar-19	1,476,702.63	71%	525	3%	11,333.48	9%	1,488,561.11	66.84%
abr-19	31,271.95	2%	630	3%	10,642.50	8%	42,544.45	1.91%
may-19	46,353.87	2%	1,260.00	6%	6,503.96	5%	54,117.83	2.43%
jun-19	1,058.28	0%	2,520.00	12%	9,485.31	7%	13,063.59	0.59%
jul-19	9,075.76	0%	1,470.00	7%	6,784.05	5%	17,329.81	0.78%
ago-19	268,843.66	13%	1,575.00	8%	10,011.66	8%	280,430.32	12.59%
Set-19	0	0%	2,835.00	14%	7,989.94	6%	10,824.94	0.49%
oct-19	24,599.14	1%	1,050.00	5%	14,774.12	11%	40,423.26	1.82%
nov-19	0	0%	3,780.00	18%	12,274.97	9%	16,054.97	0.72%
dic-19	49,405.42	2%	2,245.00	11%	11,923.78	9%	63,574.20	2.85%
<b>TOTAL</b>	<b>2,075,101.21</b>		<b>20,830.00</b>		<b>131,196.05</b>		<b>2,227,127.26</b>	

**Fuente:** Elaboración del autor basado en datos recaudados.

Los ingresos de la Capitanía del Puerto de Pimentel para el año 2019 fue de S/. 2,227,127.26, y por meses apreciamos que en agosto y en marzo se presentan los meses de recaudación más alta, debido a las acciones realizadas por DICAPI nacional que ejecuta promociones y convocatorias a todos los contribuyentes. Al no tener una participación constante, se aprecia una situación que afecta la capacidad de generación de recursos por la unidad naval. Esto impide cualquier mejora del servicio, dado que la alta directiva de la institución establece beneficios en cuanto a infraestructura y personal sólo a los organismos que puedan demostrar un mejor ingreso en el año.

**Como tercer objetivo** nos hemos planteado lo siguiente: Elaborar estrategias de recaudación para la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel que generen un impacto en los ingresos de la institución. Para responder a este objetivo se elaboró un cuestionario aplicado a personal de la Dependencia naval, así como a contribuyentes de la institución. El cuestionario tuvo un total

de 13 correspondían a las áreas de oportunidad de las estrategias de recaudación con contribuyentes y 9 preguntas aplicadas al personal marítimo en la sede de Pimentel.

**Tabla 10:** Tabla de frecuencia sobre motivos para pagar en otra sede marítima

**El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocía las fechas de pago en la sede de Pimentel.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,0	1	5,6	5,6	5,6
	2,0	1	5,6	5,6	11,1
	3,0	1	5,6	5,6	16,7
	4,0	1	5,6	5,6	22,2
	5,0	3	16,7	16,7	38,9
	6,0	5	27,8	27,8	66,7
	7,0	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia (2020)

En la tabla se aprecia que 77.8% de los participantes están de acuerdo con que prefieren pagar en otra sede marítima porque desconocían de las fechas de pago en Pimentel, lo cual motivó a que paguen en otra sede.

**Tabla 11:** Tabla de frecuencia sobre excesivo trámite burocrático:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,0	3	16,7	16,7	16,7
	4,0	5	27,8	27,8	44,4
	5,0	4	22,2	22,2	66,7
	6,0	4	22,2	22,2	88,9
	7,0	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia (2020)

En la tabla se aprecia que 55.5% de los participantes están de acuerdo con que la motivación para pagar en otra sede es el excesivo trámite burocrático, pero 16.7% que se muestra indiferente, lo cual muestra que no existe una idea clara en cuanto a que se trate de un factor determinante por parte de los usuarios.

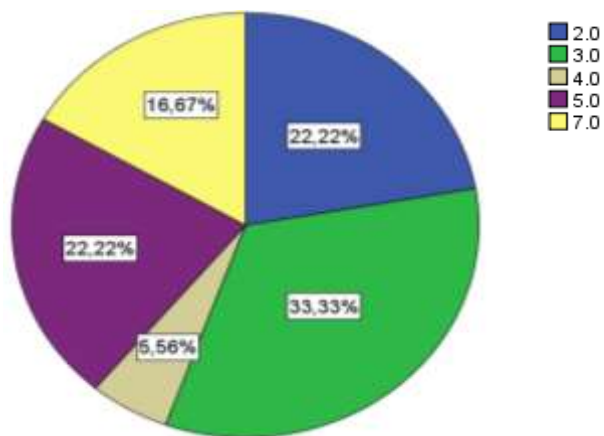
**Tabla 12:** Tabla de frecuencia sobre percepción de un trámite más funcional y tecnificado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1,0	3	16,7	16,7	16,7
2,0	3	16,7	16,7	33,3
3,0	5	27,8	27,8	61,1
4,0	3	16,7	16,7	77,8
5,0	3	16,7	16,7	94,4
6,0	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración Propia (2020)

En la tabla se aprecia que 77.9% rechazan que la tecnificación de otras sedes marítimas sea el motivo por el cual decidieron pagar en otras sedes marítimas, mostrando que las otras sedes del sector se encuentran en una situación similar y no representan una ventaja competitiva en relación a la recaudación.

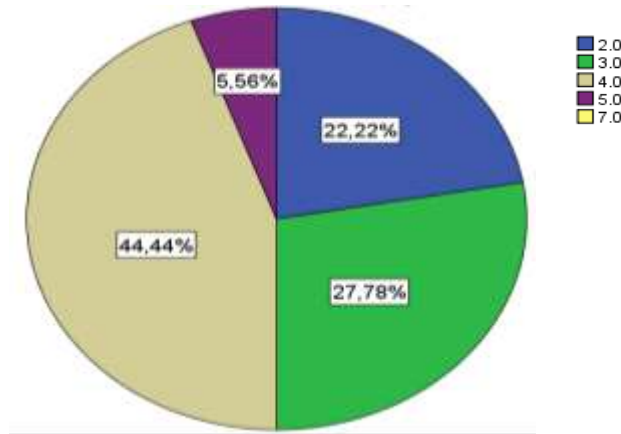
**Figura 8:** Aceptación a recibir boletines digitales sobre las fechas de pago



**Fuente:** Elaborado por el autor de la investigación para reflejar detalles claves del proceso de investigación.

La figura previa muestra que 37,89% de los participantes se encuentran absolutamente de acuerdo en recibir notificaciones electrónicas a sus correos electrónicos, pero 55.5% se muestran en desacuerdo y en rechazo a la idea, lo cual determina que no sería la mejor opción en este caso, pues sólo algunas personas (contribuyentes) podrían optar por este beneficio.

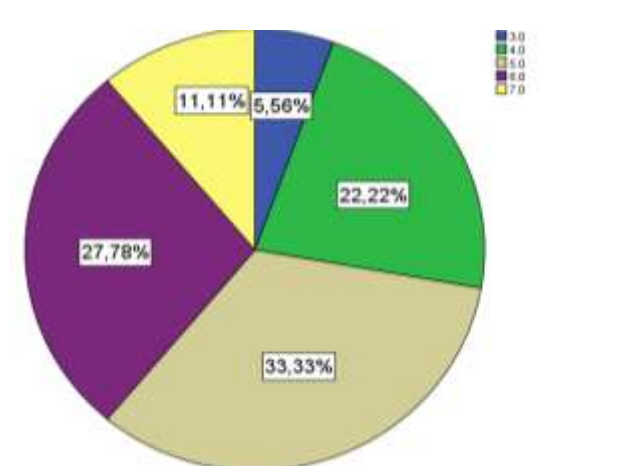
**Figura 9:** Aceptación a recibir boletines físicos impresos en sus domicilios sobre las fechas de pago.



**Fuente:** Elaborado por el autor de la investigación.

El 50% muestra un rechazo a la estrategia de entregar boletines impresos en los domicilios, y un 44% se muestra indiferente a la estrategia, por lo cual esta estrategia sería la más inadecuada para mejorar la recaudación planificada.

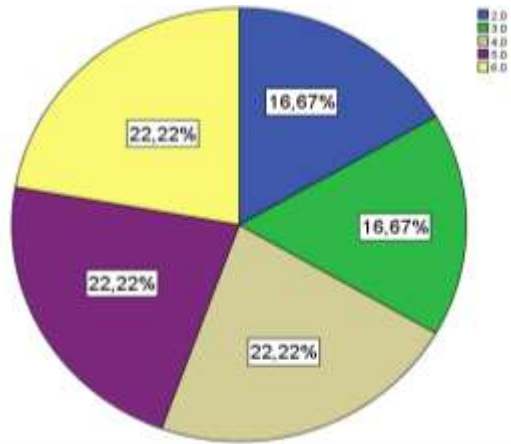
**Figura 10:** Aceptación a recibir visitas de personal de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel.



**Fuente:** Elaborado por el autor (2020).

El 73.3% se muestra a favor de las visitas del personal marítimo para informar sobre las fechas de pago y registros en visitas itinerantes, y sólo un 5.5% se encuentra en rechazo y sólo 22.2% se muestra indiferente, lo cual determina que se trata de una estrategia positiva para mejorar la recaudación.

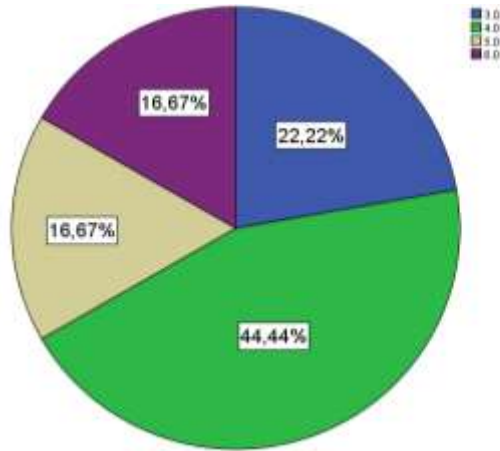
**Figura 11:** Aceptación a una estrategia de escaneo y registro de documentos para agilizar procesos de recaudación



**Fuente:** Elaborado por el autor de la investigación.

El 66.6% se muestra a favor de una herramienta que les permita un proceso de auto gestión para que ellos mismos escaneen sus documentos y envíen el material. Esto muestra una contundente oportunidad para que los contribuyentes opten por la Capitanía de Pimentel en lugar de otras. Un enfoque tecnológico para la recaudación.

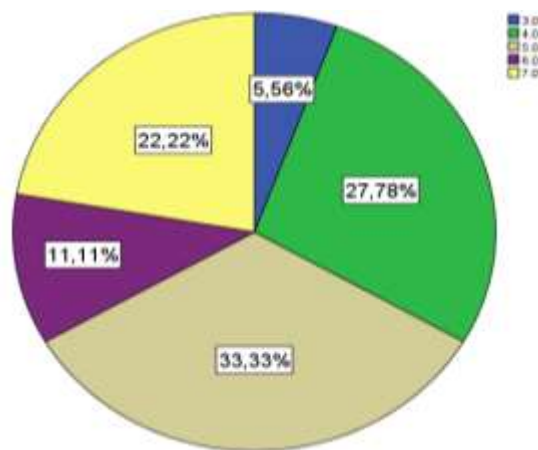
**Figura 12:** Aceptación a organizar su propia información



**Fuente:** Elaborado por el autor de la investigación (2020)

El 77.65% se muestra a favor de organizar su documentación para participar del proceso de recaudación, es decir que si la Capitanía de Pimentel les permite organizar la información con una herramienta tecnológica esto les ayudaría, a lo cual 7 de cada 10 contribuyentes que han realizado trámites en otras sedes se muestran a favor y sólo el 22.2% se muestra indiferente, pero sin posturas negativas al respecto.

**Figura 13:** Aceptación de un fraccionamiento de pago para cumplir con obligaciones

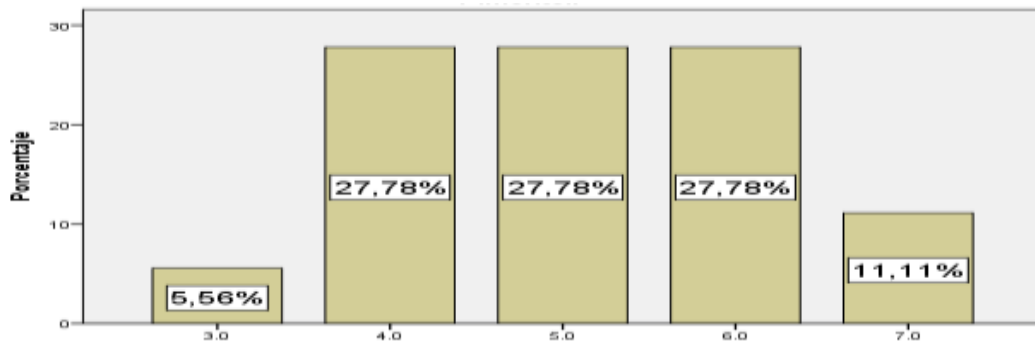


*Nota:* Elaborado por el autor de la investigación (2020).

En la imagen se aprecia que el 66.6% de los participantes en la encuesta están de acuerdo con fraccionamientos y beneficios de pago para optar por la Capitanía de Pimentel, aunque existe un 27.78% de personas que se muestran indiferentes a esta opción y 5.56% se encuentran en contra de la opción.

En relación al personal de la Capitanía de guardacostas se aprecian los siguientes resultados:

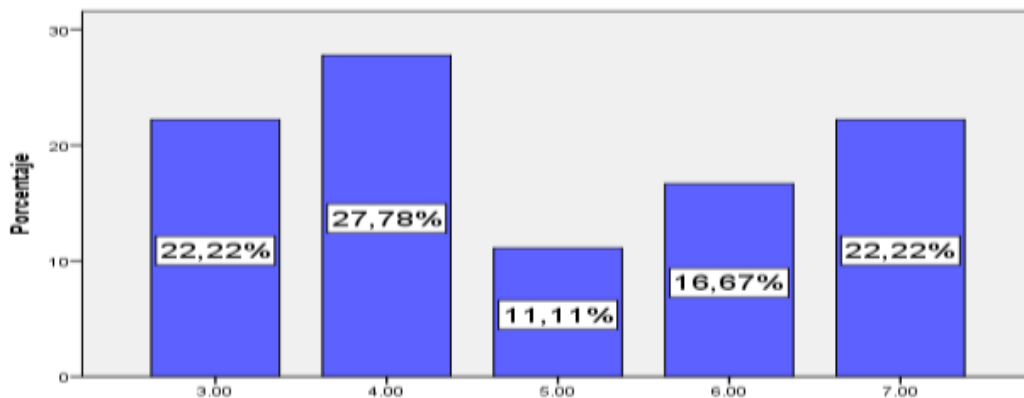
**Figura 14:** Considera que el motivo para la fuga de pagos es el desconocimiento de calendario.



**Fuente:** Elaboración propia, coincidencias significativas en las frecuencias establecidas

En la imagen se aprecia que el 65 % de los participantes opinan que este es el principal factor para la falta de pago, pero 27,78% no se muestran indiferentes.

**Figura 15:** Las agencias bancarias son esencial para la estrategia de recaudación

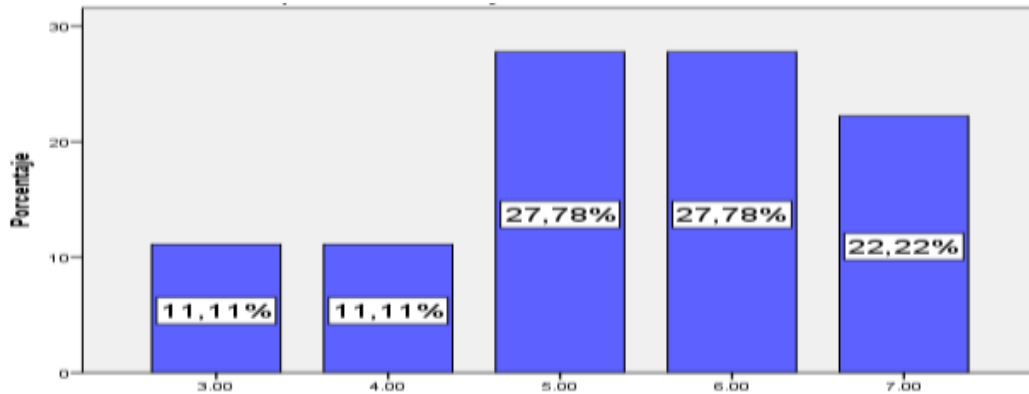


**Fuente:** Elaborado por el autor (2020).



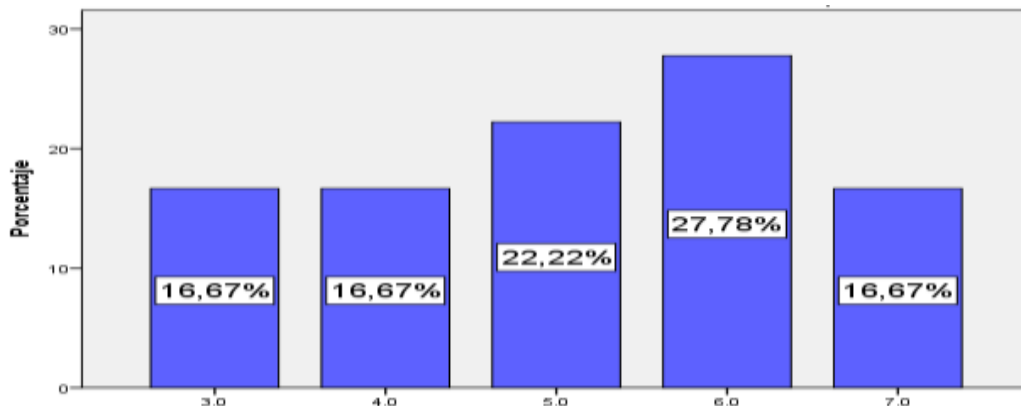
El 50% del personal de la Capitanía considera que el estar cerca de bancos y agencias bancarias es esencial para la estrategia de recaudación el 48% se muestra en contra o no comparte la idea. Sin embargo, no se aprecian respuestas de un rechazo absoluto para la acción.

**Figura 16:** Acepta recibir material organizado mediante una aplicación online.



**Fuente:** Elaborado por el autor (2020).

**Figura 17:** Considera motivo para que se pague en otra sede marítima

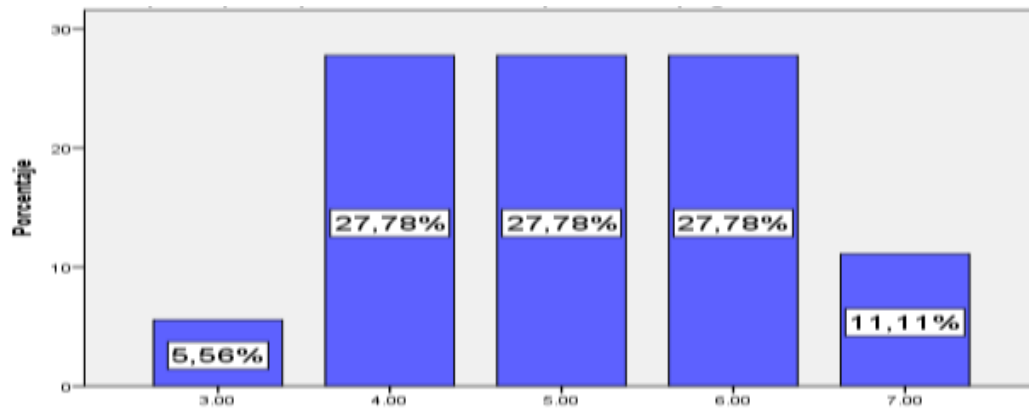


**Fuente:** Elaborado por el autor de la investigación.

El 78% de los trabajadores de la Capitanía involucrados en el proceso de recaudación enfatizaron acepta la idea, estar de acuerdo y absolutamente de acuerdo con el recibir la documentación organizada por parte de los contribuyentes a través de una herramienta tecnológica que favorezca la capacidad de recaudación de la organización.

Los trabajadores de la Capitanía del Puerto de Pimentel están de acuerdo en que los excesivos trámites representan un motivo para pagar en otra sede. De acuerdo a la tabla un 16.67% se encuentran totalmente de acuerdo, 27.78% están de acuerdo y 22.22% aceptan la idea mencionada. No obstante, un total de 33% se muestra entre indiferente y no aceptan la idea.

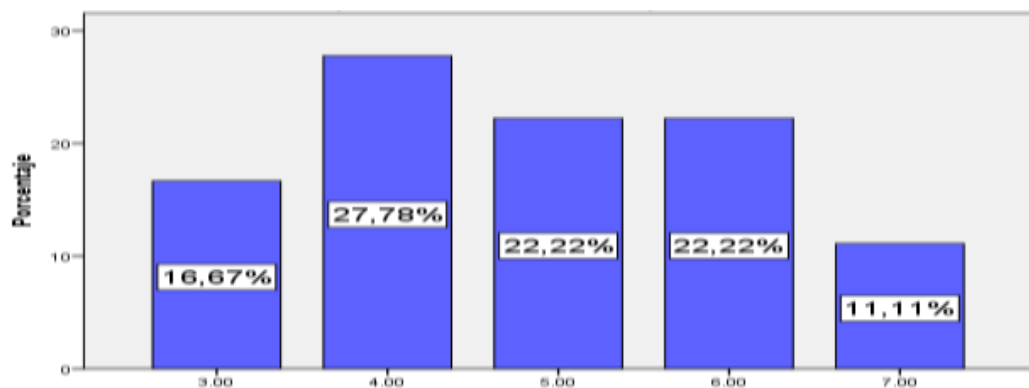
**Figura 18:** Considera importante el fraccionamiento de pagos.



**Fuente:** Elaboración Propia (2020)

Los trabajadores de la Capitanía del Puerto de Pimentel están de acuerdo en un 66% con enviar notificaciones digitales a los trabajadores, y un 27.78% se muestra indiferente a la situación. El 5.56% se encuentra en contra de la decisión establecida.

**Figura 19:** Considera importante el usar una herramienta tecnológica para generar una ventaja competitiva



**Fuente:** Elaboración Propia (2020)

Los trabajadores de la Capitanía del Puerto de Pimentel se encuentran en un 11.11% de acuerdo con tener una herramienta tecnológica, así como en 22.22% muy de acuerdo y en respaldo de la idea. Un 27.78% se mostró indiferente ante la aplicación de una herramienta y 16.67% no estaba de acuerdo con la posibilidad.

### **3.2. Discusión.**

El estudio desarrollado propone una estrategia de recaudación que contribuya a la atracción de ingresos de la Capitanía del Puerto de Pimentel. En el proceso se logró identificar que las tasas de valor más alto no son pagadas en esta sede, sino que se realizan principalmente trámites gratuitos y tasas de monto más bajo que otros, como son la autorización de zarpe para embarcaciones de pesca, eslora y arqueo; así como también la emisión de carnet para patrones y tripulantes, al igual que la renovación de documentación para la pesca en "caballito de totora". En todos los casos, este proceso asegura la vigilancia del litoral.

Se determinó, además, que existe una participación diferenciada en tasas de pago realizadas por la institución, lo cual denota que la sede naval de Pimentel no logra las metas esperadas y ante ello el nivel de ingresos percibidos no es representativo, es decir, las estrategias utilizadas fueron deficientes y no lograron los resultados esperados. La recaudación durante el 2019 no muestra una participación constante, y por el contrario un rango que decrece cada año en un rango de 1 millón de soles anuales.

Estos hallazgos corroboran los planteamientos de Matheus y Villalba (2018), quienes determinaron que entre los factores incidentes de la evasión fiscal está la demora y burocracia en los procesos gubernamentales, que es un problema similar al identificado en la Capitanía del Puerto de Pimentel, en donde es esencial que se generen estrategias efectivas para lograr impactar en el mercado.

Los resultados muestran la importancia tanto para la organización como para los contribuyentes al usar medios tecnológicos como en las capacitaciones,

que ayuden a los procesos de recaudación y trámites en la organización, incluso generando actividades nuevas para los contribuyentes. Este resultado sigue la línea de Chinchay (2019), quien recomienda realizar capacitaciones para la sensibilización de los usuarios en torno al pago puntual de sus obligaciones tributarias y con ello obtener mejores resultados en la recaudación.

De igual manera, se alinea con los resultados de Obando (2018) al recomendar un sistema que incluya la elaboración de procedimientos y directivas para la cobranza, generando reportes del sistema y con un enfoque de inteligencia de negocios. En cuanto al diagnóstico de ingresos, Ramírez y Carrillo (2020) indica la mejor manera de incrementar los ingresos es a través de un plan para consolidar la capacidad de información y recaudación, coincidiendo con Tineo (2018), quien considera que la recaudación puede ser bastante mala, ya que poseen escasos recursos tecnológicos, informáticos, baja conectividad de internet y tasas elevadas de tributos y personal poco capacitado en las instituciones públicas. Determina en este sentido que una mala implementación genera una baja recaudación, y por tal ingreso deficiente para la organización.

En cuanto a las estrategias de recaudación, las respuestas de los usuarios a favor de herramientas tecnológicas que faciliten la transferencia de documentos y carga de información escaneada, va en la misma línea que Vásquez (2013) al señalar que las interfaces de carga de información ofrecen mayor transparencia de la información, evitando la pérdida de información producto de las tareas manuales.

### 3.3. Propuesta de la investigación.

## ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS DE LA CAPITANÍA DE GUARDACOSTAS MARITIMA DE PIMENTEL.

**Tabla 13:** Actividades estratégicas para la gestión de recaudación de la organización

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIONES
Visita a personal de embarcaciones para informar fechas.	Informar sobre fechas e invitar a realizar sus pagos	Capitán de Puerto Primer Ayudante	Dar a conocer las facilidades que se están brindando para cumplir con sus contribuciones
Implementación de herramienta tecnológica para subir documentación	Facilitar una plataforma digital para cumplir requisitos expediente	Primer Ayudante División de Informativa y Telecomunicaciones de Capitanía	Realizar una ayuda tecnológica para que los contribuyentes no necesiten apersonarse a la Capitanía pero realizar su trámite seguro
Gestión de una base de datos de usuarios y cartera.	Administrar base de datos para poder contacto con clientes	Primer Ayudante División de atención al usuario	tener comunicación con clientes actuales y recuperar a clientes históricos
Envío de mensaje de texto	Dar a conocer por anticipado las obligaciones de los contribuyentes	Primer Ayudante División de atención al usuario	Utilizar los medios de difusión al alcance para dar a conocer los compromisos de los contribuyentes con la Institución
Políticas de fraccionamiento de pago	Dar facilidad de pago a clientes para el cumplimiento de sus obligaciones	Capitán de Puerto Primer Ayudante Departamento de Intereses acuáticos	Establecer pautas para condonar interés para recuperar contribución y asimismo a los contribuyentes
Charlas y reuniones informativas	Difusión de estrategias (plataforma, fraccionamiento)	Totalidad de personal de Capitanía	Programar charlas informativas sobre facilidades que brinda la Capitanía y funciones que brinda en favor de los actores del medio acuático

**Fuente:** Elaboración propia, propuesta del autor (2021)

## IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

1. El análisis de la recaudación en la Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel evidenció que las actividades programadas son deficientes, solo se centran en percibir ingresos por los procedimientos con tasas más bajas o gratuitas, dejando que los principales contribuyentes de la zona realicen sus pagos en otras sedes, además se aprecia una carente planificación de actividades de promoción y gestión. La recaudación ha disminuido en el 2019 ha sido menor que en años anteriores.
2. El diagnóstico del nivel de ingresos durante el 2019 nos muestra que no existen flujos constantes, sino que durante los meses de marzo y agosto existe una recaudación similar, aunque las actividades marítimas se realizan durante todo el año. Las actividades deben de poder convocar incluso a personas de otras ciudades. Los ingresos son de S/. 2, 075,101.21 por área marítima, S/. 20,830.00 por cobro de multas, S/. 131,196.05 por el pago de tasas, sumando en total S/. 2, 227,127.26, una tasa menor a lo registrado en casi 5% con el 2018.
3. La elaboración de las estrategias de recaudación para generar un impacto en los ingresos es necesaria puesto que el nivel de ingresos ha ido decreciendo anualmente y se evidencia la falta de implementación de estrategias de recaudación de orden tecnológico e informativo, que incentiven la participación de los contribuyentes de la zona a realizar sus pagos en la ciudad por falta de medios adecuados para la acción.

## **4.2. Recomendaciones**

1. Los altos mandos de la Capitanía de Guardacostas de Pimentel deben realizar una planificación de estrategias de recaudación priorizando los intereses y necesidades de los contribuyentes.
2. Se necesita emitir un informe mensual de los ingresos percibidos en la entidad, y elaborar estados de resultados que permitan analizar de manera eficiente el impacto que se está generando, estableciendo desde el inicio del año la planificación de estrategias de recaudación con un estricto cumplimiento.
3. Implementar la propuesta de estrategias de recaudación en la Capitanía de Guardacostas Marítima de Pimentel para el incremento de los ingresos percibidos, considerando el respeto irrestricto a las normas.

## REFERENCIAS

- Altamirano, D. (2015). El control de la gestión: Gestión estratégica por resultados. Madrid: Ediciones EAE.
- Angulo, M. (2015). Ingresos por actividades ordinarias y su incidencia en la utilidad de la Universidad San Juan. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/115270>
- Arellano, D. (2015). Gestión estratégica para el sector público: Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Madrid: Ediciones del Fondo de Cultura Económica.
- Barrios, E. (2017). Solo 3 de cada 10 jóvenes accede a la educación superior en el Perú. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/861568-solo-3-de-cada-10-jovenes-accede-la-educacion-superior-en-el-peru>
- Bernal, C. (2013). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educación.
- Cegarra, J. (2013). Los métodos de investigación. Madrid: Díaz de Santos.
- Cueva, R., & Dávila, A. (2016). Propuesta de rediseño organizacional para incrementar la recaudación basado en la gestión de procesos aplicado al Colegio Talentus, Jaén. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/124594>
- Endara, C. (2013). Gestión efectiva de cobranzas. 5 claves de éxito. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>



- Guerrero, J. (2016). El secreto para multiplicar tus ingresos (3era ed.). Madrid: Ediciones Mestas.
- Guzman, E. (2015). Mejora la estrategia de cobranza en tu empresa. Obtenido de <http://www.creditoreal.com.mx/contenidos/pymes-2/mejora-la-estrategia-de-cobranza/>
- Hernández, D. (2016). Estrategia del área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estrategia-del-area-creditos-cobranzas-mejorar-la-liquidez-una-empresa/>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Manes, J. (2014). Gestión estratégica para instituciones educativas. Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Masías, L. (2017). Sunedu: Universidades sí pueden abrir cursos de verano. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/1170202-sunedu-universidades-si-pueden-abrir-cursos-de-verano>
- Mata, J. (2015). Introducción a la contabilidad financiera de las Pymes. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Rocafort, A., & Ferrer, V. (2013). Contabilidad de costes. Fundamentos y ejercicios resueltos. Barcelona: Profit Editorial.

Rojas, E. (2013). El Rol de la Gestión de Cobranzas . Obtenido de [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools and Resources/IS26SP.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)

Tapia, C. (2016). Contabilidad Financiera a corto plazo. México D.F: Editorial Instituto de Contadores Públicos A.C.

Tarodo, C., & Sánchez, Ó. (2013). Gestión contable. Madrid: Ediciones Paraninfo.

## ANEXOS



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1222-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 27 de noviembre de 2020

#### VISTO:

El oficio N° 0610-2020/FACEM-DC-USS de fecha 27/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Contabilidad, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 27/09/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de investigación,

#### CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0610-2020/FACEM-DC-USS de fecha 27/11/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, solicita la aprobación de títulos de proyectos de investigación presentados por los egresados que realizaron el curso de actualización.

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

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO UNICO: APROBAR**, los títulos de los proyectos de investigación de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, que realizaron el curso de actualización que estuvo a cargo de la docente MSc. Ana María Guerrero Millones, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
**MSc. Ana María Guerrero Millones**  
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1222-FACEM-USS-2020**

N°	APELLIDOS	NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION
1	CARRANZA CARUAJULCA	LILIBETH MIREY	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS MYPES DEL CENTRO COMERCIAL AGUAS VERDES - CHICLAYO , 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CASTRO MONTALVO	SEGUNDO TOMÁS	LA PRESUNCION DE PRIMERA VENTA DE ARROZ PILADO Y SU IMPLICANCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA EN EMPRESAS MOLINERAS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CHINGUEL TINEO	CARMEN LILIANA	"GASTOS DEDUCIBLES Y NO DEDUCIBLES Y SU RELACIÓN CON EL RESULTADO CONTABLE Y TRIBUTARIO DE LA EMPRESA STEEL NORT EIRL, 2017-2019"	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	GUZMAN VASQUEZ	CINDY ALESSANDRA	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA Y SU RELACIÓN CON EL RIESGO TRIBUTARIO EN LA EMPRESA PROYECTOS FERRETERIA HOLGUS EIRL -2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	IPANAQUE URCIA	KENIA	PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRICOLA CAMPO NOBLE S.A.C CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	MEJIA PAREDES	JACKPIERRE MARETIN	ESTRATEGIAS DE RECAUDACION PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANIA GURDACOSTAS MARITIMA DE PIMENTEL, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	PERLECHE SAMPEN	ANA LUZ	SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA RESTAURANTE LOS PATOS S.A.C- CHICLAYO 2018.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	SAAVEDRA RAMIREZ	LEYDI ALIS	LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	SANTAMARIA JURUPE	DAVID	CONCILIACIÓN DE SALDOS PARA ASEGURAR EL FINANCIAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS EN EL PRESUPUESTO 2020 - MUNICIPALIDAD DE OLMOS.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	SUSANIBAR CORTEZ	JESÚS GABRIEL	GASTOS NO DEDUCIBLES DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA INFLUENCIA EN LA UTILIDAD DE LA EMPRESA PAYLESS SHOESOURCE PERÚ SRL – 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°1224-2020/FACEM-USS**

Pimentel, 27 de noviembre de 2020.

**VISTO:**

El Oficio N° 0610-2020/FACEM-DC-USS de fecha 27/11/2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, donde solicita aprobación de jurados de sustentación de tesis de los egresados de su escuela, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Oficio N°0610-2020/FACEM-DC-USS de fecha 27/11/2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, informa que los egresados han cumplido con todas las exigencias que establece la universidad como requisito para la sustentación de tesis;

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

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como Jurados Evaluadores de tesis de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, que realizaron el curso de actualización que estuvo a cargo de la docente MSc. Ana María Guerrero Millones, a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**


**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales


**Mg. Sandra Mary Guzmán**  
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

**ADMISIÓN E INFORME**

074 481610 - 074 48163

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pim  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°1224-2020/FACEM-USS

N°	APELLIDOS	NOMBRES	TÍTULO	JURADOS
1	CARRANZA CARLUJULCA	LIBETH MIREY	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS MYPPS DEL CENTRO COMERCIAL AGUAS VERDES - CHICLAYO, 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. BALAZAR PARRA EVILING SUSSEY
2	CASTRO MONTALVO	SEGUNDO TOMÁS	LA PRESUNCIÓN DE PRIMERA VENTA DE ARROZ PLAZO Y SU IMPLICANCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA EN EMPRESAS MOLINERAS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. BALAZAR PARRA EVILING SUSSEY
3	CHINGUEL TINEO	CARMEN LILIANA	GASTOS DEDUCIBLES Y NO DEDUCIBLES Y SU RELACIÓN CON EL RESULTADO CONTABLE Y TRIBUTARIO DE LA EMPRESA STEEL NORIT EIRL, 2017, 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: OTRO RICARDO FRANCISCO ANTONIO
4	GUDMAN VASQUEZ	CINDY ALESSANDRA	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA Y SU RELACIÓN CON EL RIESGO TRIBUTARIO EN LA EMPRESA PROYECTOS FERRETERIA HOLDING EIRL, 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: OTRO RICARDO FRANCISCO ANTONIO
5	PANAQUE URICA	KENIA	PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA CAMPO NOBLE S.A.C. CHICLAYO 2020	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. RIOS CURANG MARTIN ALEXANDER
6	MEJIA PAREDES	JACKPIERRE MARETIN	ESTRATEGIAS DE RECAUDACION PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANIA GURDACCOSTAS MARITIMA DE PIMENTEL, 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. RIOS CURANG MARTIN ALEXANDER
7	PEREACHE SAMPEN	ANA LUZ	SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA RESTAURANTE LOS PATOS S.A.C.- CHICLAYO 2018	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. ZENVALLES AGUIÑO ROCIO JULIANA
8	SARVEDIA RAMIREZ	LEYDI ALIS	LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. ZENVALLES AGUIÑO ROCIO JULIANA
9	SANTAMARIA JURUPE	DAVID	CONCILIACIÓN DE SALDOS PARA ASEGURAR EL FINANCIAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS EN EL PRESUPUESTO 2020 - MUNICIPALIDAD DE OLMOS	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. BECERRA LOPEZ GLADYS ELIZABETH
10	SUSANBAR CORTEZ	JESÚS GABRIEL	GASTOS NO DEDUCIBLES DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA INFLUENCIA EN LA UTILIDAD DE LA EMPRESA PAYLESS SHOESOURCE PERÚ SRL - 2019	Presidente: MSc. GUERRERO MELLONES ANA MARÍA - Secretario: Mg. CHAPOÁN RAMÍREZ EDUARDO - Vocal: Mg. BECERRA LOPEZ GLADYS ELIZABETH

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”**

El Capitán de Puerto de Pimentel, Capitán de Fragata Mirko FORTUNIC Guerrero identificado con CIP. 00964281, otorga la presente:

**CONSTANCIA**

Que, el Señor Jackpierre Martin MEJÍA Paredes con DNI. 44704807, Estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad de la universidad Señor de Sipán, ha realizado la investigación denominada “ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019”, para lo cual se le ha proporcionado la información necesaria solicitada por el estudiante.

Por lo expuesto se le otorga la siguiente solicitud al interesado para los fines que estime conveniente

Atentamente



Capitán de Fragata  
Capitán de Puerto de Pimentel  
Mirko FORTUNIC Guerrero  
00964281

**Anexo 3:** Carta de Aprobación para desarrollo de Investigación

**CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE LA CAPITANÍA  
DE PIMENTEL QUE HAN REALIZADO PAGOS EN OTRAS SEDES  
NAVALES**

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) las alternativas que considere conveniente  
La información que proporcione será confidencial y utilizada solo para los fines de este estudio.

Nº	Preguntas: Señale que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes opciones	Absoluto desacuerdo – Absoluto acuerdo						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocen las fechas de pago en la sede de Pimentel.							
2	Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitanía local							
3	Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.							
4	Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.							
5	Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.							
6	Estoy de acuerdo en enviar notificaciones físicas y digitales a los contribuyentes para que sepan las fechas en que deben pagar sus tasas.							
7	Estoy de acuerdo en recibir la información organizada de los contribuyentes para atender mejor sus necesidades							
8	Considero que una herramienta tecnológica brindaría una clara ventaja competitiva frente a otras Capitanías							
9	Considero que el fraccionamiento de pagos sería un elemento clave para las personas que participan del proceso							

**Anexo 4:** Encuesta aplicada a Personal colaboradores de la Capitanía



## CUESTIONARIO APLICADO A CONTRIBUYENTES DE LA CAPITANÍA DE PIMENTEL

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) las alternativas que considere conveniente. La información que proporcione será confidencial y utilizada solo para los fines del presente estudio.

Nº	Preguntas: Señale que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes opciones	Absoluto de acuerdo – Absoluto de desacuerdo						
		1	2	3	4	5	6	7
1	El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocía las fechas de pago en la sede de Pimentel.							
2	El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitania local							
3	El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.							
4	El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.							
5	El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.							
6	Me facilitaría el cumplimiento si es que me avisan hasta con dos meses de anticipación sobre el cumplimiento de pago que debo realizar							
7	Estoy de acuerdo en recibir boletines digitales sobre las fechas de pago a mi correo electrónico.							
8	Estoy de acuerdo en recibir boletines impresos en mi domicilio para conocer las fechas de pago.							
9	Estoy de acuerdo en que el personal de la Capitania de Guardacostas me visite para que me informen sobre las fechas de pago.							
10	Estoy dispuesto a pagar fraccionamientos de pago, con una tasa de interés por los trámites en la Capitania Marítima.							
11	Estoy dispuesto a utilizar una herramienta digital en donde se deben escanear los documentos para agilizar el trámite correspondiente.							
12	Estoy dispuesto a organizar mi propia información para facilitar el proceso de trámites en la organización.							
13	Evitar sanciones como la inamovilidad de la nave es un motivo clave para cumplir con el pago de tributos a la capitania, más que cumplir con mi responsabilidad							

**Anexo 5:** Encuesta aplicada a contribuyentes de la Capitania

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**


NOMBRE DEL EXPERTO		Mirko FORTUNIC Guerrero
	PROFESION	
	ESPECIALIDAD	Comando General
	LUGAR DE INSTRUCCIÓN	ESCUELA NAVAL DEL PERÚ
	CARGO	Capitán de Puerto
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
NOMBRE		MEJÍA PAREDES JACKPIERRE MARTIN
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de recaudación para generar un impacto en los ingresos de la Capitanía Guardacostas Marítima del Pimentel
		<b><u>ESPECIFICO</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las estrategias y procesos de recaudación realizadas por la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel</li> <li>• Diagnosticar el nivel de ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel</li> <li>• Elaborar estrategias de rcaudación para la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel que generen un impacto en los ingresos de la institución</li> </ul>
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UN (X) EN "SI" O "NO" ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<p>DETALLE DEL ITEM DE LOS INSTRUMENTOS</p>	<p>El instrumento consta de 22 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de experto que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach y finalmente será aplicado a los usuarios internos y externos de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel.</p>
<p align="center"><b>CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE LA CAPITANÍA DE PIMENTEL</b></p>	
<p>1. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocen las fechas de pago en la sede de Pimentel.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>2. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitanía local</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>3. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>4. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>5. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>6. Estoy de acuerdo en enviar notificaciones físicas y digitales a los contribuyentes para que sepan las fechas en que deben pagar sus tasas.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>

7. Estoy de acuerdo en recibir la información organizada de los contribuyentes para atender mejor sus necesidades	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
8. Considero que una herramienta tecnológica brindaría una clara ventaja competitiva frente a otras Capitanías	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
9. Considero que el fraccionamiento de pagos sería un elemento clave para las personas que participan del proceso	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>CUESTIONARIO APLICADO A CONTRIBUYENTES DE LA CAPITANÍA DE PIMENTEL</b>	
10. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocía las fechas de pago en la sede de Pimentel.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
11. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitanía local	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
12. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
13. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
14. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:

15. Me facilitaría el cumplimiento si es que me avisan hasta con dos meses de anticipación sobre el cumplimiento de pago que debo realizar	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
16. Estoy de acuerdo en recibir boletines digitales sobre las fechas de pago a mi correo electrónico	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
17. Estoy de acuerdo en recibir boletines impresos en mi domicilio para conocer las fechas de pago.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
18. Estoy de acuerdo en que el personal de la Capitanía de Guardacostas me visite para que me informen sobre las fechas de pago.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
19. Estoy dispuesto a pagar fraccionamientos de pago, con una tasa de interés por los trámites en la Capitanía Marítima.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
20. Estoy dispuesto a utilizar una herramienta digital en donde se deben escanear los documentos para agilizar el trámite correspondiente.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
21. Estoy dispuesto a organizar mi propia información para facilitar el proceso de trámites en la organización.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
22. Evitar sanciones como la inamovilidad de la nave es un motivo clave para cumplir con el pago de tributos a la capitanía, más que cumplir con mi responsabilidad	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº SI <u>22</u> NO <u>    </u>
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	



  
 Capitán de Guerra  
 Capitanía de Puerto de Pinar del Río  
 Marina de Guerra del Puerto de Pinar del Río

.....  
Firma del experto

Anexo 6: Instrumento Aprobado por experto

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO		Rodolfo NIMA Martinez
	PROFESION	
	ESPECIALIDAD	Técnico Guardacostas
	LUGAR DE INSTRUCCIÓN	CENTRO DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA NAVAL "CITEN"
	CARGO	Encargado de Recaudaciones
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
NOMBRE		MEJÍA PAREDES JACKPIERRE MARTIN
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de recaudación para generar un impacto en los ingresos de la Capitanía Guardacostas Marítima del Pimentel
		<b><u>ESPECIFICO</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las estrategias y procesos de recaudación realizadas por la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel</li> <li>• Diagnosticar el nivel de ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel</li> <li>• Elaborar estrategias de recaudación para la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel que generen un impacto en los ingresos de la institución</li> </ul>
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UN (X) EN "SI" O "NO" ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<p>DETALLE DEL ITEM DE LOS INSTRUMENTOS</p>	<p>El instrumento consta de 22 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de experto que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach y finalmente será aplicado a los usuarios internos y externos de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel.</p>
<p><b>CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE LA CAPITANÍA DE PIMENTEL</b></p>	
<p>1. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocen las fechas de pago en la sede de Pimentel.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>2. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitanía local</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>3. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>4. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>5. Considero que el motivo para que una persona pague en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>
<p>6. Estoy de acuerdo en enviar notificaciones físicas y digitales a los contribuyentes para que sepan las fechas en que deben pagar sus tasas.</p>	<p>SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:</p>

7. Estoy de acuerdo en recibir la información organizada de los contribuyentes para atender mejor sus necesidades	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
8. Considero que una herramienta tecnológica brindaría una clara ventaja competitiva frente a otras Capitanías	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
9. Considero que el fraccionamiento de pagos sería un elemento clave para las personas que participan del proceso	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>CUESTIONARIO APLICADO A CONTRIBUYENTES DE LA CAPITANÍA DE PIMENTEL</b>	
10. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que desconocía las fechas de pago en la sede de Pimentel.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
11. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es el excesivo trámite burocrático en la capitanía local	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
12. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es la insolvencia económica que tenía para el pago de mis obligaciones en la fecha correspondiente.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
13. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que ofrecen un trámite más funcional y tecnificado.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
14. El principal motivo para pagar en otra sede marítima distinta a Pimentel es que la sede se encuentra cerca de zonas bancarias y comerciales.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:



15. Me facilitaría el cumplimiento si es que me avisan hasta con dos meses de anticipación sobre el cumplimiento de pago que debo realizar	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
16. Estoy de acuerdo en recibir boletines digitales sobre las fechas de pago a mi correo electrónico	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
17. Estoy de acuerdo en recibir boletines impresos en mi domicilio para conocer las fechas de pago.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
18. Estoy de acuerdo en que el personal de la Capitanía de Guardacostas me visite para que me informen sobre las fechas de pago.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
19. Estoy dispuesto a pagar fraccionamientos de pago, con una tasa de interés por los trámites en la Capitanía Marítima.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
20. Estoy dispuesto a utilizar una herramienta digital en donde se deben escanear los documentos para agilizar el trámite correspondiente.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
21. Estoy dispuesto a organizar mi propia información para facilitar el proceso de trámites en la organización.	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
22. Evitar sanciones como la inamovilidad de la nave es un motivo clave para cumplir con el pago de tributos a la capitanía, más que cumplir con mi responsabilidad	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº SI <u>22</u> NO <u>    </u>
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	



Oficial de Mar Ccg.  
Rodolfo NIMA Martínez  
01036889

.....  
Firma del experto

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.

<b>ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019</b>				
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
<p>¿De qué manera se pueden mejorar los ingresos en la recaudación de tasas de certificación de naves y artefactos marítimos de la Capitanía de Guardacostas del Puerto de Pimentel, en el 2019?</p>	<p>Proponer estrategias de recaudación para generar un impacto en los ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel en el 2019</p>	<p>ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN</p>	<p>Información y datos de la Capitanía Guardacostas Marítima de Pimentel, y sus Puestos de Capitanía</p>	<p><b>TECNICAS:</b> - Observación - Análisis Documental - Entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Encuesta, cuestionario, análisis de datos numéricos</p>
	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Evaluar las estrategias y procesos de recaudación realizadas por la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel, en el 2019.</p> <p>Diagnosticar el nivel de ingresos de la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel, en el 2019</p> <p>Elaborar estrategias de recaudación para la Capitanía Marítima del Puerto de Pimentel que generen un impacto en los ingresos de la institución</p>	<p>INGRESOS</p>		

Anexo 8: Matriz de Consistencia

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

Pimentel, 01 de Junio de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -


EL suscrito:  
**JACKPIERRE MARTIN MEJÍA PAREDES**, con DNI **44704807**

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **CONTADOR PUBLICO**, de la **Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MEJIA PAREDES JACKPIERRE MARTIN	44704807	

# ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019

*por* Jackpierre Martin Mejía Paredes

---

**Fecha de entrega:** 03-nov-2021 12:58p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1692174177

**Nombre del archivo:** TESIS\_MEJIA.PAREDES\_CONTABILIDAD.V21.docx (1.1M)

**Total de palabras:** 13387

**Total de caracteres:** 73806

## ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>7</b> % INDICE DE SIMILITUD	<b>7</b> % FUENTES DE INTERNET	<b>1</b> % PUBLICACIONES	<b>2</b> % TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<a href="http://www.dicapi.mil.pe">www.dicapi.mil.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>5</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< <b>1</b> %
<b>6</b>	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	< <b>1</b> %
<b>7</b>	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>8</b>	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>9</b>	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	< <b>1</b> %
<b>10</b>	<a href="http://virtual.esup.edu.pe">virtual.esup.edu.pe</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>11</b>	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	< <b>1</b> %
<b>12</b>	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>13</b>	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Chile Trabajo del estudiante	< <b>1</b> %
<b>14</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>15</b>	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>16</b>	<a href="http://ieomsociety.org">ieomsociety.org</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>17</b>	<a href="http://www.orkestra.deusto.es">www.orkestra.deusto.es</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>18</b>	<a href="http://www.perulng.com">www.perulng.com</a> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>19</b>	Submitted to Universidad Abierta para Adultos	< <b>1</b> %

Trabajo del estudiante		
20	<a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="https://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="https://repositorio.usat.edu.pe">repositorio.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="https://www.produce.gob.pe">www.produce.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="https://www.radiolibertadmundo.com">www.radiolibertadmundo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="https://noticias.juridicas.com">noticias.juridicas.com</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="https://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="https://www.tisur.com.pe">www.tisur.com.pe</a>	
	Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="https://xipe.insp.mx">xipe.insp.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://hal.archives-ouvertes.fr">hal.archives-ouvertes.fr</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="https://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="https://www.cescanarias.org">www.cescanarias.org</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="https://www.conafor.gob.mx">www.conafor.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="https://www.entrepreneur.com">www.entrepreneur.com</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="https://www.ositran.gob.pe">www.ositran.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="https://lifescienceglobal.com">lifescienceglobal.com</a> Fuente de Internet	<1 %

43	pdfs.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.ciudadanosaldia.org Fuente de Internet	<1 %
48	www.conam.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.copaprose.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.eluniversal.com Fuente de Internet	<1 %
51	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.serviciosalciudadano.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

## Anexo 10: Reporte Turniting

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1222-FACEM-USS-2020, del estudiante, Jackpierre Martin Mejia Paredes, Titulada ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LOS INGRESOS EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS MARÍTIMA DE PIMENTEL, 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 7 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

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

Pimentel, 14 de noviembre del 2021



Mg. Chaponan Ramirez Edgard  
DNI N° 43068346

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