

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS:

GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: VÍCTOR ALFONSO REYNOSA BANCES

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
VÍCTOR ALFONSO REYNOSA BANCES
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: VÍCTOR ALFONSO REYNOSA BANCES

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas, del día 26 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2018"**; presentado por el **Bachiller en Economía. REYNOSA BANCES VÍCTOR ALFONSO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó...APROBARE...con la calificación de diecisiete (17) EXCELENTE.....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Economía. REYNOSA BANCES VÍCTOR ALFONSO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Mi madre y a mi padre por darme la vida, a mis hermanos y familiares por estar siempre a mi lado pese a las adversidades que hemos pasado en todo este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por brindarme la oportunidad de realizar estudios de posgrado, a mis docentes y asesora ya que gracias a sus conocimientos me permitieron concluir satisfactoriamente esta maestría. A mis amigos, autoridades, funcionarios y trabajadores de la municipalidad provincial de Jaén por haberme apoyado durante la ejecución de este trabajo porque sin ellos no hubiera podido culminar en el plazo establecido esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	2
1.2. Justificación	3
1.2.1. Justificación científica	3
1.2.2. Justificación técnica – practica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	4
1.3. Delimitación de la investigación	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	6
2.2. Marco doctrinal	11
2.2.1. Marco doctrinal de la variable, gestión de cobranza	11
2.2.2. Marco doctrinal de la variable, recaudación del impuesto predial	11
2.3. Marco conceptual	12

2.3.1.	Marco conceptual de la variable, gestión de cobranza	12
2.3.2.	Marco conceptual de la variable, recaudación del impuesto predial	16
2.4.	Definición de términos	21
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES		22
3.1.	Hipótesis	22
3.1.1.	Hipótesis general	22
3.1.2.	Hipótesis específicas	22
3.2.	Variables	22
3.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	23
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO		24
4.1.	Ubicación geográfica	24
4.2.	Diseño de la Investigación	24
4.3.	Métodos de investigación	25
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	26
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	26
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	27
4.7.	Equipos, materiales, insumos	27
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	28
CAPÍTULO V: RESULTADOS		30
5.1.	Presentación de resultados	30
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	34
5.3.	Contrastación de hipótesis	37
CONCLUSIONES		41
RECOMENDACIONES		43
REFERENCIAS		44
APÉNDICES		49

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	23
Tabla 2	Matriz de consistencia metodológica	28
Tabla 3	Nivel de relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018	30
Tabla 4	Nivel de la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018	31
Tabla 5	Nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018	32
Tabla 6	Nivel de relación de las dimensiones de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.	33
Tabla 7	Prueba de normalidad	37

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de la provincia de Jaén	24
Figura 2 Relación de Gestión de cobranza e Impuesto predial	25

Resumen

Contar con estrategias viables y precisas permiten a entidad actuar a base de sus necesidades y exigencias de los contribuyentes por ello es sumamente importante que la gestión de cobranza se planifique, se direcciona, se controle y evalúe ya que eso permite aumentar la recaudación del impuesto predial. Se consideró como problema general: ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018? También, se decidió utilizar como objetivo general: Determinar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. Se consideró una metodología cuantitativa, con diseño no experimental correlacional, con una muestra de 64 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, utilizando el método estadístico descriptivo y el método estadístico inferencial permitiendo alcanzar los resultados. Los resultados descriptivos demostraron que el 59% de los trabajadores mencionaron que la gestión de cobranza que se ejerce en la municipalidad es totalmente deficiente. En un bajo nivel indicaron que es deficiente (33%), en cambio, el 61% de los trabajadores mencionaron que el nivel de recaudación del impuesto predial es muy bajo, el 28% mencionaron que bajo. En un menor porcentaje es regular (11%). Asimismo, se alcanzó una sigma bilateral menor a 0.05 y un Rho de Spearman alcanzado fue de 0.926, permitiendo aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que la gestión de cobranza mantiene una relación muy significativa con la recaudación del impuesto predial, esto quiere decir que mientras la institución conozca el valor del terreno de acuerdo al mercado, además, el valor de la construcción y sobre todo conozca las obras complementarias que la misma municipalidad ejecuta por las zonas entonces podrá determinar el valor real del inmueble y con ello podrá calcular el monto exacto del impuesto predial que el sujeto pasivo debe cancelar.

Palabras clave: Gestión de cobranza, recaudación del impuesto predial, valor del terreno

Abstract

Having viable and precise strategies allows the entity to act based on its needs and taxpayers' demands; therefore, it is extremely important that the collection management is planned, directed, controlled and evaluated, since this allows to increase the collection of property tax. It was considered as a general problem: What is the effect of the collection management on the collection of the property tax of the Provincial Municipality of Jaen - 2018? Also, it was decided to use as general objective: To determine effect the collection management in the collection of the property tax of the Provincial Municipality of Jaen - 2018. A quantitative methodology was considered, with non-experimental correlational design, with a sample of 64 workers of the Provincial Municipality of Jaen, using as a technique the survey and as an instrument the questionnaire, using the descriptive statistical method and the inferential statistical method allowing to reach the results. The descriptive results showed that 59% of the workers mentioned that the collection management exercised in the municipality is totally deficient. On the other hand, 61% of the workers mentioned that the level of property tax collection is very low (33%), while 28% mentioned that it is low. In a smaller percentage it is regular (11%). Likewise, a bilateral sigma of less than 0.05 and a Spearman's Rho of 0.926 were reached, allowing the alternative hypothesis to be accepted. This means that as long as the institution knows the value of the land according to the market, as well as the value of the construction and, above all, the complementary works that the municipality itself executes in the areas, it can determine the real value of the property and thus calculate the exact amount of the property tax that the taxpayer must pay.

Key words: Collection management, property tax collection, land value.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Con los constantes cambios en el entorno económico, social y cultural los Estados buscan de cualquier forma incrementar el nivel de recaudación de los impuestos para poder cubrir las necesidades de la población con fin de disminuir el índice de desempleo que genera pobreza extrema, pero la deficiencia gestión que realizan los funcionarios y colaboradores del área de cobranza han generado en los últimos tiempos el aumento de la morosidad tributaria del impuesto predial, causando a las entidades locales problemas muy serios en sus finanzas, trayendo como consecuencia conflictos sociales y con ello el aumento del desempleo por no poder ejecutar obras de gran impacto social que beneficie a los más necesitados (Liu, 2019).

En el entorno internacional, el problema de la morosidad se debe a deficiencias en las escuelas que impiden la actividad del individuo, ya sea a través de una regulación excesiva o una falta de regulación; esto crea resistencia a realizarlas (Moulton et al. 2019). El alto índice de morosidad se debe a una falta general de planificación en el proceso de cobranza y se ve como una actividad secundaria, que en muchas organizaciones inexistentes resulta de problemas sectoriales y sociales, enfermedades, robos, accidentes, fraudes, etc. (Frey et al. 2019) La morosidad en España alcanzó al 31 de enero de 2020, los 72.048 millones de euros, frente a los 18.385 millones del mismo mes de este año, un aumento del 1,04% al 3,87 % (Martín et al. 2021).

En el entorno nacional, Romero et al. (2021) los colegios privados pequeños de Lima tienen un 50% de atraso a partir de los 400 soles, la mayoría de los padres de familia abandonan el colegio privado a fin de año cargados de deudas por pensiones impagas emigran a otro colegio siguen teniendo malos hábitos. La morosidad tiene dos efectos:

obliga a los que pagan a tiempo a subvencionar la educación de los que no lo hacen, y afecta a la nómina, provocando retrasos en los pagos y una alta tasa de rotación (Mamani et al. 2021). En los últimos tres años, debido a la Ley de Protección de la Economía de la Familia sobre el pago de pensiones en escuelas privadas y programas educativos, la tasa de morosidad en los sectores económicos A y B aumentó del 6 por ciento al 15 por ciento, mientras que supera el 60% en los sectores C y D. (Quispe et al. 2019)

1.1.2. Descripción del problema

Desde que se politizaron los puestos en las entidades públicas comenzaron a nombrarse personas sin ningún perfil profesional que los puestos así lo exigen, demostrando falta de vocación de servicio, desempeño laboral de forma empírica sin conocimientos de las funciones que realizan, el cual son los causantes de que la población sienta rechazo hacia sus autoridades repercutiendo en que estos se justifiquen en estos factores en no cumplir con el pago del impuesto predial, del mismo modo la falta de una gestión de cobranza efectiva han generado que la morosidad tributaria se incremente año a año siendo los más afectados las personas vulnerables. Asimismo, de acuerdo a explicaciones del gerente de la oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén la recaudación del impuesto predial cayó en el 2017 en un 35% en comparación al 2016 y en el 2018 disminuyó en un 28%, demostrando que esta entidad presenta inconvenientes en la gestión de cobranza.

1.1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?

Problemas específicos

- a. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de cobranza por parte de la gerencia y trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de recaudación del impuesto predial que realiza la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?
- c. ¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación científica

Desde esta perspectiva la presente pesquisa es relevante ya que puede ser sometida a validez y confiabilidad para determinar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén, de igual forma constituye un antecedente directo para futuras investigaciones que puedan estar dirigidas al estudio de estas variables en otras instituciones.

La actual pesquisa estudiara las diferentes teorías de la gestión de cobranza y sus tipos para a partir de ella determinar el tipo de gestión de cobranza que ejerce la gerencia y su relación con la recaudación del impuesto predial que llevan a cabo los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

1.2.2. Justificación técnica – practica

Desde este punto de vista se justifica porque mediante los resultados que se van a conseguir previo análisis de sus dimensiones determinaremos el tipo de gestión de cobranza que ejerce la gerencia y su relación con la recaudación del impuesto predial que llevan a cabo los trabajadores del área de rentas de la municipalidad provincial de Jaén.

1.2.3. Justificación institucional y personal

En el actual proyecto de tesis el área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén se verá favorecida directamente porque estudiaremos el tipo de gestión de cobranza que está ejerciendo la gerencia y su efecto en la recaudación del impuesto predial. Analizando tipos más adecuados de gestión de cobranza que podrían mejorar la recaudación del impuesto predial cada uno de los pobladores aportan al fisco municipal.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación geográfica: El área de este trabajo comprende el distrito de Jaén, provincia de Jaén y región de Cajamarca.

Delimitación Temporal: Esta investigación, tuvo una duración de 24 meses, iniciándose el 01 de abril del 2018 y finalizando el 01 de diciembre del 2019.

Delimitación social: Este trabajo posee como unidad de estudio la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén, cuyo propósito es utilizar las mejores estrategias de cobro que le permitan a la entidad mejorar la recaudación de este gravamen, siendo por estas razones que está conformada por los 64 trabajadores del área de rentas de la Municipalidad provincial de Jaén 2018.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

a. Evaluar la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018.

b. Evaluar el nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

c. Establecer la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Ámbito internacional

Rengifo et al., (2021). “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria”. (Artículo científico). México. Manejó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, aplicándose el cuestionario a 30 colaboradores, permitiendo llegar a concluir que:

Entre ambas variables de estudio, existe un Rho de Spearman 0,860, la Sig., es menor al 0,05; demostrándose que al ejecutar una gestión de cobranza eficiente se podrá aumentar la recaudación del impuesto predial.

Rengifo et al., (2021). “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria”. (Artículo científico). México. Dispusieron manejar un estudio descriptivo, correlacional, cuantitativo, no experimental, la muestra considerada fueron 30 colaboradores; llegando a concluir que:

Existe una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,05; lo cual representa una correlación positiva muy fuerte.

Unda (2021). “Poor local finances: ¿What explains property tax collection in Mexico?”. (Artículo científico). Fue explicativa, de enfoque cualitativa, no experimental, documental, llegando a concluir que:

Los hallazgos indican que los municipios que enfrentan mayor competencia electoral tienden a no incrementar la recaudación predial; que la capacidad institucional

de tesorerías y catastros también influye; que mientras más rico y urbano sea el municipio, más recauda.

Mishra et al., (2020). “What Ails Property Tax in India? Issues and Directions for Reforms”. (Artículo científico). La India. Decidieron manejar un enfoque cualitativo, descriptivo, con análisis documental, el cual, permitió a los autores llegar a la conclusión que:

Se deben ejecutar reformas municipales que permitan mejorar la recaudación del gravamen patrimonial, pero esta reforma debe tener un enfoque en los cargos al usuario por servicios medibles, pasar al impuesto a la propiedad basado en el valor del capital con un componente de impuesto a la tierra vinculado al valor de mercado de la tierra, mapeo y evaluación comparativa de impuestos, abordando la base imponible, las exenciones, la cobertura, la valoración y la recaudación.

Ámbito Nacional

García et al., (2021). “Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo”. (Artículo científico). Consideraron una investigación básica, de nivel descriptivo – correlacional, con diseño no experimental correlacional, con análisis documental, el cual, permitió concluir que:

No existe relación directa y significativa entre las estrategias de recaudación tributaria implementadas por el área y la recaudación tributaria misma, según la percepción de los trabajadores del área de administración de la MPCH, 2017. Este hallazgo se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (ρ) inverso obtenido, igual a -0.101, en la medición de la relación entre ambas variables, revelándose la inexistencia de una correlación negativa muy débil

Sánchez et al., (2020). “Ingresos prediales, responsabilidad y bienestar vecinal”. (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de Chota. Perú. Resolvieron manejar el enfoque cuantitativo, no experimental, aplicado correlacional, empleándose como instrumento el cuestionario, el cual, les permitió llegar a concluir que:

Necesario implementar estrategias que permitan el logro de mayores ingresos de tributación para que se brinde un mejor bienestar vecinal.

Gutiérrez (2020). “Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018”. (Artículo científico). Decidió manejar el método hermenéutico, correlacional, no experimental, transversal o transaccional de trabajo descriptivo, aplicando la encuesta a 56 trabajadores. Concluyendo que:

Existe influencia entre las variables gestión de administración tributaria y la recaudación del impuesto predial, dado que el valor de significancia es menor a 0,05, con un valor de 0,036.

Saavedra y Bardales (2020). “La recaudación tributaria municipal 2020”. (Artículo científico). Manejaron un enfoque cualitativo, con diseño de revisión sistemática, permitiendo a los autores llegar a concluir que:

pesar de las enormes diferencias entre las realidades de los estados y ciudades investigadas, las coincidencias en morosidad, falta de información correcta al contribuyente y la necesidad de búsqueda de nuevas estrategias de recaudación, son destacables.

Quispe et al., (2019). “Determinantes del incumplimiento de pago de impuesto predial de los pobladores del barrio Bellavista de la ciudad de Puno, Perú – 2018”.

(Artículo científico). Perú. Manejaron el método econométrico, de modelo logit-probit, la muestra considerada fueron todas las viviendas de Puno. Concluyendo:

Los factores que contribuyen al incumplimiento de los pagos en el impuesto predial son

el nivel de ingreso familiar, grado de instrucción del dueño del predio, ocupación del propietario y el tipo de material del predio, en el barrio Bellavista.

Álvarez (2018), en su pesquisa para obtener el grado de maestro titulada “Gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco 2018”, decidiendo utilizar como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión tributaria y la recaudación de impuesto predial de la municipalidad distrital de Amarilis Huánuco, 2018; de tipo descriptivo, el universo y la muestra estuvieron conformados por 10 funcionarios y 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, concluyendo de que no existe una relación significativa entre el control y la recaudación de impuestos prediales, ya que la correlación es de 0.268.

Colán (2018), en tu trabajo de investigación para obtener el grado de maestro titulada “La eficiencia de la recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2015”, donde utilizo como objetivo conocer la eficiencia de la recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2015, de tipo descriptiva, la población y la muestra fueron los 63 trabajadores de la entidad pública en estudio, llegando a concluir de que De los resultados de la dimensión cobranza del Impuesto Predial, se evidenció que el 12,7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, perciben que la recaudación es buena, pero un significativo 71,4% considera que es regular y un reducido 15,9% considera que es Deficiente.

Julian y Vilchez (2017), en su tesis para obtener el título profesional de contador público titulado “Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital del Porvenir, 2013 – 2017”, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, de diseño longitudinal, el universo y la muestra considerada para esta pesquisa fueron 50 contribuyentes de la ciudad del Porvenir, llegando a concluir que la gestión de cobranza influye positivamente con un nivel de significancia del 10%, lo que significa que la aplicación de acciones de cobranza explica el comportamiento de la recaudación del impuesto predial, estas acciones de cobranza son las cartas de recordación de pago, campañas para el contribuyente puntual, notificación de cartas, emisión de valores y embargos a los grandes deudores. Sin embargo, el coeficiente de determinación (R^2) es bajo, lo cual sugiere que existirían otros factores que posiblemente están involucrados en la explicación del comportamiento de la recaudación del impuesto predial. Los cuales podrían ser: Factor social, factor económico y la falta de cultura tributaria.

Ámbito Regional

Mendoza (2017), en su tesis para obtener el título profesional de economista titulada “Inducción al pago del impuesto predial a través de esquelas de cobranza y su incidencia en la morosidad de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cajabamba 2016”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de las esquelas de cobranza en la disminución de la morosidad al pago del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, de tipo cuantitativa – aplicada, habiendo utilizado como población a 6163 contribuyentes morosos y la muestra obtenida fueron 362 contribuyentes, llegando a concluir Las estrategias de recaudación adoptadas en la Municipalidad Provincial de Cajabamba se basan en la entrega de cuponerías (estados de

cuenta de cada contribuyente) entregados durante los primeros días del mes de enero de cada año, la fiscalización predial, aunque esta no se realiza al 100% por la carencia de personal y movilidad para poder llegar a zonas alejadas del distrito y finalmente el sorteo tributario con la finalidad de incentivar a pagar el impuesto predial.

2.2. Marco doctrinal

2.2.1. Marco doctrinal de la variable, gestión de cobranza

Teoría financiera

Piñeiro (2016), en su teoría financiera, revela que “es la expresión que utilizamos para narrar al grupo de conocimientos que manifiesta la dinámica mutualista de la organización, el cual nos aporta distintas formas y razonamientos para tomar decisiones” (p.3).

Los clientes de las entidades financieras gestionan sus operaciones personalmente a través de apps móviles, y muchas entidades financieras simplemente carecen de red de oficinas, las finanzas son hermosas porque nos permiten explicar esta realidad. Son más que una teoría, son una forma de comprender el mundo (Piñeiro, 2016, p.7).

Las finanzas son un área de conocimiento extraordinariamente dinámica. En parte, esto se explica por los profundos cambios que han experimentado el entorno y la propia configuración empresarial; sin embargo, no puede obviarse el impacto de la innovación financiera, y de la continua aparición de nuevos métodos y técnicas para diagnosticar la realidad empresarial (Piñeiro, 2016).

2.2.2. Marco doctrinal de la variable, recaudación del impuesto predial

Teoría de recursos o ingresos públicos

Las concepciones modernas indican que el Estado no sólo debe dedicarse a cumplir con los fines de satisfacción de las necesidades de los particulares, sino que

también deben participar activamente en todos los ámbitos involucrados en la vida cotidiana de una nación, siendo la mayoría de los ingresos del Estado proviene de la recaudación de tributos con la premisa de cumplir con fines sociales, económicos y políticos. (Hernández, 2015, p.3)

Según Hernández (2017), señala que la teoría de recursos o ingresos públicos esta designaba a procedentes del poder de imposición que el gobierno tiene sobre los individuos que se encuentran obligados a contribuir económicamente sea por contar con bienes bajo su propiedad, por realizar actividades empresariales o simplemente por obtener riquezas por herencia o por inversiones tangibles e intangibles que este haya ejecutado.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Marco conceptual de la variable, gestión de cobranza

a) Conceptos

Según Morales y Castro (2014), es gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

Asimismo, Chaudhari et al. (2019). Administrar y cobrar los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

Además, Norman et al. (2018). Engloba recogerlos lo más rápido posible sin perder ventas debido a técnicas de recogida extremadamente agresivas. El logro de este objetivo implica tres temas, los estándares de crédito, selección de crédito, términos de crédito y supervisión del crédito

Del mismo modo, Muñoz et al. (2018). Gestión de cobranza es la aplicación de acciones coordinadas a los clientes para recuperar los créditos para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a través de un proceso de buena relación con los clientes para futuros negocios.

En cambio, Huang et al. (2017). El objetivo de la gestión de facturas es acelerar la recepción del efectivo y reducir el tiempo entre cuando los clientes pagan sus facturas y cuando el efectivo está disponible.

También, Musella et al. (2019). Ámbito prestado a una empresa por los clientes que compraron bienes o servicios con crédito.

b) Dimensiones de la gestión de cobranza

- **Asignación del código del contribuyente**

Los códigos de identificación sirven para que la administración tributaria municipal sistematice, clasifique y ordene la información de cada contribuyente con la que cuenta. Por lo mismo, es importante que establezca un código único que le sirva para identificar al contribuyente y para que pueda ser utilizado durante el tiempo que dure la relación entre ambos. (SUNAT, 2017).

Se suele distinguir entre personas naturales y personas jurídicas. Para las primeras se sugiere que el código contenga el número de su documento nacional de identidad (DNI). En el caso de las personas jurídicas, se recomienda que el código coincida con el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) asignado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Definición de indicadores

Indicador 1: Información de cada contribuyente

Son los datos personales y de las propiedades que posee un ciudadano, debiendo estar registrado y actualizado en la base de datos del gobierno local (SUNAT, 2017).

Indicador 2: Código único

Es el número o serie que se le asigna a un sujeto pasivo dentro de las entidades recaudadoras, con el propósito de llevar un control tributario (SUNAT, 2017).

Indicador 3: Identificar al contribuyente

Es mantener en orden los datos cuantificables y cualitativos de los propietarios de cada predio urbano o rural (SUNAT, 2017).

- **Inscripción en el registro de contribuyentes**

De forma simultánea o consecutiva a la identificación de los contribuyentes, se debe realizar su inscripción en el registro de contribuyentes de la administración tributaria municipal (Di Liddo & Vinella, 2020). Para ello es preciso contar con un sistema de información que facilite almacenar y sistematizar todos los datos relacionados con los contribuyentes, lo que incluye tanto la información personal (nombres, edad, estado civil) como la patrimonial (número de propiedades, fecha de adquisición, fecha de inscripción, dirección del predio). El proceso del registro distingue tres fases: inscripción, mantenimiento y cancelación (Kristiana & Poetri, 2019).

Definición de indicadores

Indicador 4: Número de propiedades

Es la cantidad de bienes que los sujetos obligados a tributar poseen a su nombre (Ross et al. 2017).

Indicador 5: Fecha de adquisición

Es el momento donde se lleva a cabo la operación y/o transacción comercial entre dos o más personas (Ross et al. 2017).

Indicador 6: Fecha de inscripción

Es el día, hora y momento que el comprador del predio registra en la base de datos del gobierno local sea este rural o urbano (Ross et al. 2017).

Indicador 7: Dirección del predio

Es la ubicación del o los predios que posee a su propiedad un determinado ciudadano en el territorio nacional (Huang et al. 2017).

- **Revisión de la declaración y pago**

La existencia de un registro de contribuyentes adecuadamente actualizado sirve para que la administración tributaria municipal conozca quiénes son sus contribuyentes, qué se espera de ellos (presentación periódica de declaraciones tributarias), cuándo se esperan tales declaraciones (periodicidad), e incluso, en algunos casos, cuánto es el ingreso esperado por la obligación tributaria periódica del contribuyente (Saragih et al. 2022).

El monto del ingreso esperado es un concepto que puede ser estimado con distintos métodos. Por lo general, se trata de una cantidad determinada con base en información previa con la que ya cuenta la administración tributaria municipal (Kohlhase & Pierk, 2020). Así, por ejemplo, en el caso del impuesto predial, tomando en cuenta la información del predio o de los predios, se puede calcular el monto de la obligación del contribuyente (Li, 2020).

Definición de indicadores

Indicador 8: Conozca quiénes son sus contribuyentes

Es la lista actualizada que posee la entidad edil de todas las personas que poseen propiedades a su nombre que están debidamente registradas en el padrón general del municipio (Muñoz et al. 2018).

Indicador 9: Presentación periódica de declaraciones tributarias

Es el cumplimiento voluntario de los sujetos pasivos tomando en cuenta el cronograma de vencimientos para el pago del gravamen predial (Muñoz et al. 2018).

Indicador 10: Calcular el monto de la obligación del contribuyente

Es el monto económico que el contribuyente debe cancelar que fue obtenido a través de las alícuotas aplicadas al valor del predio de acuerdo al mercado y tomando como referencia el valor de la UIT (Muñoz et al. 2018).

2.3.2. Marco conceptual de la variable, recaudación del impuesto predial

a) Conceptos

- **Impuestos.** - “Los impuestos son obligaciones generalmente pecuniarias en favor del Estado, administrados por las normas públicas, que no necesitan de una contraprestación inmediata o fija por parte del gobierno” Smith citado por (Hernández, 2015. p.6).

Hernández (2015). Menciona que: “Los Recursos Públicos son todas aquellas riquezas que el Estado percibe para cumplir con sus fines, y se espera que como riquezas permanezcan en la tesorería nacional” (p.2).

En la mayoría de legislaciones surgen exclusivamente de la "potestad tributaria del Estado", con el objeto principal de financiar sus gastos, donde los impuestos son

actualmente la principal vía de ingresos públicos y representan al menos, entre el 85 y 90 % del total de los ingresos; la causa de los impuestos, según los tratadistas de la economía pública es recaudar los ingresos que el Estado y los entes públicos necesitan, mientras que sobre su fundamento se distinguen dos teorías, la teoría del interés o beneficio y la teoría de la capacidad de pago. (Hernández, 2015).

El impuesto predial es aquel tributo de periodicidad anual que se aplica al valor de los predios urbanos y rústicos, en base a su valor de autoevaluó. (Decreto Supremo N° 156-2004-EF,2004)

- **Tasas.** - “Son los tributos que se cobra por la realización de un determinado servicio en régimen de derecho público, donde actualmente no tienen en si una finalidad recaudatoria sino más bien de racionalizar y limitar el uso de los servicios públicos”. (Hernández, 2015, p.7)
- **Contribuciones especiales.** - “Las contribuciones especiales son contribuciones de mejora ocasional por la realización de una obra pública o de un servicio público, realizada en interés público, pero que proporciona ventajas concretas o beneficios especiales a determinados individuos”. (Hernández, 2015, p.8)
- **Ingresos contractuales.** - “Son los denominados por Smith como ingresos originarios y que el Estado puede obtener igual que podría derivarlos un individuo particular”. (Hernández, 2015, p.10).
- **Deuda pública.** - “Conjunto de deudas que mantiene un Estado frente a los particulares u otro país”. (Hernández, 2015, p.11).

“Constituye una forma de obtener recursos financieros por el Estado mediante emisiones de títulos de valores o bonos, para que el Estado pueda satisfacer las

necesidades públicas requiere recursos” (Hernández, 2015, p.14). Se utilizan dos procedimientos:

El Directo: “donde se apropia directamente de bienes económicos o factores productivos”. (Hernández, 2015, p.13)

Indirecto: “Es el más utilizado y consiste en la obtención de medidas financieras para financiar gastos y obtener medios reales (humanos y materiales) para desarrollar su actividad”. (Hernández, 2015, p.14)

- **Actividad económica.** - “Cualquier proceso donde se generan e intercambian productos, bienes o servicios para cubrir las necesidades de las personas”. (Hernández, 2015, p.15).

La actividad económica permite la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún tipo de servicio, donde las actividades económicas abarcan tres fases: producción, distribución y consumo. (Hernández, 2015)

b) Dimensiones del impuesto predial

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2017), considera tres elementos fundamentales del impuesto predial, entre ellos tenemos:

- **Valor del terreno**

“Consiste en la actualización de aranceles, revisión y carga de sistemas y los terrenos mediterráneos”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, p.3).

El valor al terreno contempla como primera prioridad a los valores arancelarios entre ellos: el plano arancelario y el valor de arancel de cada vía definido por el Ministerio de Vivienda y Construcción y, como segunda prioridad los terrenos rústicos entre ellos

los terrenos sin legalización urbana: pistas y veredas, tendido eléctrico, servicios públicos necesarios y; como tercera prioridad contempla los terrenos mediterráneos a través de la variación de la fórmula de valorización. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Definición de indicadores

Indicador 11: Capacidad

Es el cumplimiento de las funciones demostrando un buen desempeño de su cargo (Contraloría General de la República, 2021).

Indicador 12: Objeto o contenido

Es la representación basándose en las normas jurídicas que respaldan a un hecho fiscal (Contraloría General de la República, 2021).

Indicador 13: Finalidad pública

Es la identificación de las deficiencias en la atención o necesidades de los ciudadanos el cual, debe atender a través de la ejecución de intervenciones gubernamentales (Contraloría General de la República, 2021).

Indicador 14: Consignación de fecha de inicio o cierre

Es la determinación desde cuando inicia el cobro del gravamen hasta la fecha de culminación del pago del gravamen (Contraloría General de la República, 2021).

- **Valor de construcción**

“Se refiere a los montos públicos de las construcciones en la costa, sierra o selva” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, p.5).

“El costo por unidad es de m² para un edificio, se logra adjuntando los precios considerados de cada una de las siete pilastras del cuadro, de convenio a sus peculiaridades superiores” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, p.8).

Definición de indicadores

Indicador 15: Acta de inicio de inspección

Es el documento sustentatorio elaborado y emitido por el municipio al momento de iniciar una inspección fiscal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Indicador 16: Requerimiento de la información

Es la solicitud de forma escrita o expresa que realiza el municipio a los sujetos pasivos con el propósito de verificar la validez de la información presentada (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Indicador 17: Valores unitarios oficiales

Es el valor de cada predio de forma individualizada tomando como base el mercado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Indicador 18: Valor según ubicación geográfica

Es el valor que se le da a uno o varios predios dependiendo el precio por metro cuadrado, esto dependerá de la zona (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

- **Obras complementarias**

“Se describen a las infraestructuras estableces e intactos que forman parte integral del predio y que no logran ser apartadas sin alterar, estropear o echar abajo la edificación”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, p.9).

“Las instalaciones fijas y permanentes serán Obras valorizadas por el contribuyente de acuerdo a la complementaria metodología aprobada en el reglamento nacional de tasaciones, el cual a falta de valorización por falta del contribuyente la Municipalidad podrá realizar la valorización correspondiente”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, p.14).

Definición de indicadores

Indicador 19: Elaboración de la ficha de inspección

Es un formato que debe poseer una cierta cantidad de preguntas que deben ser respondidas por los sujetos pasivos (Campos et al. 2022).

Indicador 20: Presentación de los resultados al contribuyente

Es el informe que la entidad elabora sobre toda la información tributaria que poseen los contribuyentes, tomando como referencia las propiedades que posee y que están registradas en la base de datos de la municipalidad (Campos et al. 2022).

2.4. Definición de términos

Gestión de cobranza

Para Puican y Ramírez (2021), mencionan que es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas.

Impuesto predial

De acuerdo a la Cámara de Comercio Lima (2018), “Es un impuesto local que se basa en algunos factores como, el valor del mercado, la tierra y edificaciones, o la combinación de los dos últimos mencionados, los cuales representan a la base “impositiva” (p.3).

Deuda tributaria

López (2021), se refiere a un monto de dinero (u otro bien aceptado por ley para el pago de deudas) que un agente económico (persona o empresa) debe pagar a la administración pública.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión de cobranza tiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

a) La gestión de cobranza que ejerce la gerencia y los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; es deficiente.

b) La recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; es bajo.

c) La gestión de cobranza tiene una relación significativa con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018; es baja.

3.2. Variables

Variable 1: gestión de cobranza

Variable 2: impuesto predial

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	
La gestión de cobranza tiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.	Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales & Castro, 2014)	Gestión de cobranza	Asignación del código del contribuyente	Información de cada contribuyente Código único Identificar al contribuyente	Cuestionario	
			Inscripción en el registro de contribuyentes	Número de propiedades Fecha de adquisición, Fecha de inscripción, Dirección del predio		
			Revisión de la declaración y pago	Conozca quiénes son sus contribuyentes, Presentación periódica de declaraciones tributarias Calcular el monto de la obligación del contribuyente		
		Impuesto predial	Valor del terreno	Capacidad Objeto o contenido Finalidad pública Consignación de fecha de inicio o cierre		Cuestionario
			Valor de la construcción	Acta de inicio de inspección Requerimiento de la información Valores unitarios oficiales Valor según ubicación geográfica.		
			Obras Complementarias	Elaboración de la ficha de inspección Presentación de los resultados al contribuyente		

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Jaén, considerada ceja de selva, el cual posee un clima tropical, con más de 100,000 habitantes en toda la provincia.

La ciudad de Jaén, es considerada zona comercial, es el núcleo de acceso hacia otras provincias, siendo el motivo que se ha convertido en una ciudad con grandes oportunidades de desarrollo económico del nororiente peruano. Es por estas razones que este informe final de tesis fue aplicado al departamento de rentas de la municipalidad provincial de Jaén.



Figura 1 Mapa de la provincia de Jaén

4.2. Diseño de la Investigación

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), el diseño señala lo que el investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada en un contexto en particular; por el alcance del objetivo general y objetivos específicos. Para está investigación se utilizó

el diseño no experimental de investigación porque no se han manipulado de forma deliberadas las variables planteadas en este trabajo; el diseño que le corresponde al presente trabajo es correlacional ya que se midió el grado de vínculo que mantienen las variables y sus dimensiones.

El esquema de este diseño es el siguiente:

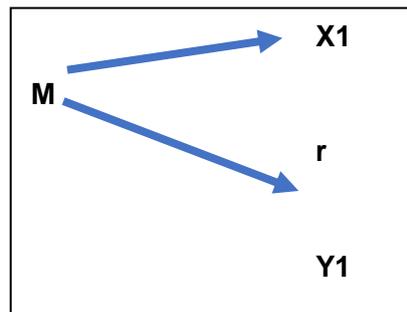


Figura 2 *Relación de Gestión de cobranza e Impuesto predial*

Dónde:

M: Muestra

X: Gestión de cobranza

r: Relación

Y: Impuesto predial

4.3. Métodos de investigación

Hipotético-deductivo

Análisis descriptivo: mediante el uso de tablas y figuras para describir el comportamiento de las variables.

Análisis inferencial: a través del uso de la correlación Pearson /Spearman el cual determinara el nivel de relación entre las variables. Tomamos en cuenta el software SPSS.

Escala de Likert., para hacer encuesta a los 64 trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2018.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

Para el presente trabajo de investigación se consideró como población a los 64 trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Muestra

En esta investigación para la muestra se consideró a los 64 trabajadores que pertenecen al área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén; donde se aplicara el criterio censal.

Unidad de análisis

Constituido por cada uno de los trabajadores que laboran en el área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Unidad de observación

Para este caso se consideró como unidad de observación a todos los trabajadores que tienen relación directa e indirectamente con la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica que se utilizó para la recopilación de la información serán la encuesta y por Instrumento se utilizará el cuestionario: Se aplicará a los 64 trabajadores que laboran en el área de rentas de la municipalidad provincial de Jaén.

Internet: Se utilizó este medio para recopilar información valiosa, la misma que sirvió para fortalecer el proyecto de investigación.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se realizará en forma computarizada mediante la utilización de Excel.

Efectuada la recopilación de la información se procederá a tabularlos de manera sistemática para facilitar la cuantificación de los indicadores con la finalidad de obtener la validación de las conclusiones.

Se analizará y evaluará la información para las variables o indicadores seleccionados

4.7. Equipos, materiales, insumos

Los equipos que se utilizaron en este informe final de tesis, fueron el proyector multimedia, pizarra acrílica, plumones, papel bond A4, resaltador y lapiceros.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica

Gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento De recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>General ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?</p> <p>Específicos ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de cobranza por parte de la gerencia y trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recaudación del impuesto predial que realiza la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del</p>	<p>General Determinar la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018</p> <p>Específicos Evaluar la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018.</p> <p>Evaluar el nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.</p> <p>Establecer la relación de la gestión de cobranza con la</p>	<p>General La gestión de cobranza tiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.</p> <p>Específicas La gestión de cobranza que ejerce la gerencia y los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; es deficiente. La recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; es bajo. La gestión de cobranza tiene una relación significativa con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad</p>	<p>Gestión de cobranza</p>	<p>Asignación del código del contribuyente</p>	Información de cada contribuyente	<p>Cuestionario</p>	<p>Descriptivo-Correlacional</p>	<p>64 trabajadores del área de rentas de la municipalidad provincial de Jaén</p>
					Código único			
					Identificar al contribuyente			
				<p>Inscripción en el registro de contribuyentes</p>	Número de propiedades			
					Fecha de adquisición,			
					Fecha de inscripción, Dirección del predio			
				<p>Revisión de la declaración y pago</p>	conozca quiénes son sus contribuyentes,			
					presentación periódica de declaraciones tributarias			
					calcular el monto de la obligación del contribuyente			
			<p>Impuesto predial</p>	<p>VALOR DEL TERRENO</p>	Capacidad			
					Objeto o contenido			
					Finalidad pública			
				<p>VALOR DE LA CONSTRUCCIÓN</p>	Consignación de fecha de inicio o cierre			
					Acta de inicio de inspección			
					Requerimiento de la información			
<p>OBRAS COMPLEMENTARIAS</p>	Valores unitarios oficiales							
	Valor según ubicación geográfica.							
	Elaboración de la ficha de inspección							
Presentación de los resultados al contribuyente								

impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?	recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.	provincial de Jaén – 2018; es baja.						
---	---	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 3

Nivel de relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

		Correlaciones		
			Gestión De Cobranza	Recaudación Impuesto Predial
Rho de Spearman	Gestión De Cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 64	,926** ,000 64
	Recaudación Impuesto Predial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,926** ,000 64	1,000 . 64

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los datos establecidos en tabla 3, se evidencia que entre estas variables existe una relación muy significativa, ya que el Rho de Spearman es del 0,926, asimismo, se aprecia que la sigma bilateral alcanzada es menor a 0.05, permitiendo al responsable de este estudio aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula; esto quiere decir que mientras la institución conozca el valor del terreno de acuerdo al mercado, además, el valor de la construcción y sobre todo conozca las obras complementarias que la misma municipalidad ejecuta por las zonas entonces podrá determinar el valor real del inmueble y con ello podrá calcular el monto exacto del impuesto predial que el sujeto pasivo debe cancelar.

Tabla 4

*Nivel de la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la
Municipalidad Provincial de Jaén - 2018*

Nivel	ni	%
Totalmente deficiente	38	59
Deficiente	21	33
Medianamente eficiente	0	0
Eficiente	5	8
Totalmente eficiente	0	0
Total	64	100

En la tabla 4, se demuestra que el 59% de los trabajadores mencionaron que la gestión de cobranza que se ejerce en la municipalidad es totalmente deficiente. En un bajo nivel indicaron que es deficiente (33%), señalando de esta forma que la municipalidad de Jaén no cuenta con información actualizada de los planos arancelarios de los predios que poseen los contribuyentes, además, no toma en cuenta el tipo de terreno que cuenta el sujeto pasivo al momento de determinar el monto a pagar por concepto del impuesto predial.

Tabla 5

Nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

Nivel	ni	%
Muy bajo	39	61
Bajo	18	28
Regular	7	11
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	64	100

Los resultados reflejados en la tabla 5, revelan que el 61% de los trabajadores mencionaron que el nivel de recaudación del impuesto predial es muy bajo, el 28% mencionaron que bajo. En un menor porcentaje es regular (11%), demostrando de esta forma que la entidad no brinda oportunamente la información de los contribuyentes morosos a los responsables de fiscalización al momento de proceder la cobranza, también, se aprecia que la entidad no asigna adecuadamente códigos tributarios a cada uno de los contribuyentes generando que no se pueda identificar en el momento exacto a los sujetos pasivos morosos.

Tabla 6

Nivel de relación de las dimensiones de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.

		Recaudación Impuesto Predial
Valor del terreno	Coefficiente de correlación	,926**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64
Rho de Spearman Valor de la construcción	Coefficiente de correlación	,684**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64
Obras complementarias	Coefficiente de correlación	,926**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla 6, se evidencia que la dimensión valor del terreno mantiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose que, si se tiene el valor exacto de los predios de los contribuyentes, entonces permite incrementar la recaudación del impuesto predial. La dimensión valor de la construcción tiene un Rho de Spearman del 0,684, revelándose que si se conoce el valor real de la construcción de las viviendas entonces podremos cobrar lo que realmente debe pagar los contribuyentes del impuesto predial. Con respecto a la tercera dimensión obras complementarias tiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose de esa forma que mientras se tenga el catastro actualizado permitirá a la entidad aumentar la recaudación del impuesto predial.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Durante el desarrollo de esta investigación se consideraron diferentes enfoques científicos, el cual, permitieron fortalecer a este trabajo; en la variable gestión de cobranza se consideró a la teoría financiera, donde hace mención que las finanzas son un campo de conocimiento extremadamente activo. Parte de la razón son los profundos cambios experimentados por el entorno y la propia configuración empresarial; sin embargo, no se puede ignorar el impacto de la innovación financiera y el surgimiento continuo de nuevos métodos y tecnologías para diagnosticar la realidad empresarial. En la variable recaudación del impuesto predial se fundamentó en la teoría de recursos o ingresos públicos, donde los conceptos modernos indican que el país no solo debe comprometerse a satisfacer las necesidades individuales, sino que también debe participar activamente en todas las áreas de la vida diaria de una nación. La mayor parte de los ingresos del país proviene de la recaudación de impuestos con la premisa de lograr logros sociales, económicos y políticos metas.

Los resultados obtenidos del objetivo general: Determinar la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. De acuerdo a los datos, se evidencia que entre estas variables existe una relación muy significativa, ya que el Rho de Spearman es del 0,926, esto quiere decir que, mientras se ejecute una gestión de cobranza eficiente de acuerdo a las necesidades de la organización y de los sujetos pasivos entonces se incrementará la recaudación del impuesto predial; estos resultados son amparados por el estudio de Rengifo et al (2021), porque llegó a determinar que existe relación entre ambas variables y el Rho de Spearman 0,860 fue casi similar a los resultados que he obtenido, de igual forma obtuvo una Sig., menor al 0,5.

Con respecto al primer objetivo específico: Evaluar la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018. Se concluyó que el 59% de los trabajadores mencionaron que la gestión de cobranza que se ejerce en la municipalidad es totalmente deficiente. En un bajo nivel indicaron que es deficiente (33%), estos datos se asemejan a los datos obtenidos por Unda (2021), ya que, encontró que la gestión que viene realizando en el cobro de impuestos la municipalidad es deficiente, porque se observa una disminución en la recaudación del impuesto predial.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo específico: Evaluar el nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. Se concluyó que, el 61% de los trabajadores mencionaron que el nivel de recaudación del impuesto predial es muy bajo, el 28% mencionaron que bajo. En un menor porcentaje es regular (11%), estas derivaciones tienen un parecido a los resultados de Sánchez et al., (2020) y Quispe et al (2019), ya que, ambos determinaron que en el 2018 obtuvieron el mejor año en la recaudación del impuesto predial, llegando aún 62% y 61% respectivamente.

Con respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación de las dimensiones de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018. Se evidencia que la dimensión valor del terreno mantiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose que, si se tiene el valor exacto de los predios de los contribuyentes, entonces permite incrementar la recaudación del impuesto predial. La dimensión valor de la construcción tiene un Rho de Spearman del 0,684, revelándose que si se conoce el valor real de la construcción de las viviendas entonces podremos cobrar lo que realmente debe pagar los contribuyentes del impuesto predial. Con respecto a la tercera dimensión obras complementarias tiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose de esa forma que mientras se tenga el catastro

actualizado permitirá a la entidad aumentar la recaudación del impuesto predial; estos resultados se comparan con los datos de Álvarez (2018), donde revelo que las dimensiones de la gestión de cobro se relacionan de forma directa con la recaudación del impuesto predial, ya que, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,268.

5.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,428	64	,000	,592	64	,000
Recaudación impuesto predial	,384	64	,000	,664	64	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

De acuerdo a la Tabla 7, se evidencia que el nivel de la Sig., es menor al 0,05, demostrándose que los resultados son no paramétricos, señalando de esta forma que los resultados son altamente significativos, lo que consiente al investigador aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis general

Ho: La gestión de cobranza no tiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

Hi: La gestión de cobranza tiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

Asimismo, se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.926, lo que pone en evidencia que la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial mantienen una correlación positiva perfecta.

Contrastación de la primera hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Ho: Al evaluar la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018; no es baja

Hi: Al evaluar la gestión de cobranza que ejercen los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018; es baja.

Se evidencia que la dimensión valor del terreno mantiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose que, si se tiene el valor exacto de los predios de los contribuyentes, entonces permite incrementar la recaudación del impuesto predial.

Contrastación de la segunda hipótesis específicas

Hipótesis específica 2

Ho: La recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; no es bajo.

Hi: La recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; es bajo.

La dimensión valor de la construcción tiene un Rho de Spearman del 0,684, revelándose que si se conoce el valor real de la construcción de las viviendas entonces podremos cobrar lo que realmente debe pagar los contribuyentes del impuesto predial.

Contrastación de la tercera hipótesis específicas

Hipótesis específica 3

Ho: Las dimensiones de la gestión de cobranza no tienen una relación significativa con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018; es significativa.

Hi: Las dimensiones de la gestión de cobranza tienen una relación significativa con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén – 2018; es significativa.

Con respecto a la tercera dimensión obras complementarias tiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose de esa forma que mientras se tenga el catastro actualizado permitirá a la entidad aumentar la recaudación del impuesto predial.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo principal se concluye que por haber alcanzado un Rho de Spearman de 0.926 y una sigma bilateral menor a 0.05 permitió aceptar la hipótesis alterna, demostrando que la gestión de cobranza mantiene una relación muy significativa con la recaudación del impuesto predial, esto quiere decir que mientras la institución conozca el valor del terreno de acuerdo al mercado, además, el valor de la construcción y sobre todo conozca las obras complementarias que la misma municipalidad ejecuta por las zonas entonces podrá determinar el valor real del inmueble y con ello podrá calcular el monto exacto del impuesto predial que el sujeto pasivo debe cancelar.
2. Tomando en cuenta el primer objetivo específico se concluye que el 59% de los trabajadores mencionaron que la gestión de cobranza que se ejerce en la municipalidad es totalmente deficiente. En un bajo nivel indicaron que es deficiente (33%), señalando de esta forma que la municipalidad de Jaén no cuenta con información actualizada de los planos arancelarios de los predios que poseen los contribuyentes, además, no toma en cuenta el tipo de terreno que cuenta el sujeto pasivo al momento de determinar el monto a pagar por concepto del impuesto predial.
3. Considerando el segundo objetivo específico se concluye que el 61% de los trabajadores mencionaron que el nivel de recaudación del impuesto predial es muy bajo, el 28% mencionaron que bajo. En un menor porcentaje es regular (11%), demostrando de esta forma que la entidad no brinda oportunamente la información de los contribuyentes morosos a los responsables de fiscalización al momento de proceder la cobranza, también, se aprecia que la entidad no asigna adecuadamente

códigos tributarios a cada uno de los contribuyentes generando que no se pueda identificar en el momento exacto a los sujetos pasivos morosos.

4. Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que la dimensión valor del terreno mantiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose que, si se tiene el valor exacto de los predios de los contribuyentes, entonces permite incrementar la recaudación del impuesto predial. La dimensión valor de la construcción tiene un Rho de Spearman del 0,684, revelándose que si se conoce el valor real de la construcción de las viviendas entonces podremos cobrar lo que realmente debe pagar los contribuyentes del impuesto predial. Con respecto a la tercera dimensión obras complementarias tiene un Rho de Spearman del 0,926, demostrándose de esa forma que mientras se tenga el catastro actualizado permitirá a la entidad aumentar la recaudación del impuesto predial.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Estado adquirir un sistema integrado que se encuentre enlazado con la base de datos de la SUNARP, RENIEC, SUNAT y con la municipalidad, puesto que esto permite detectar de forma rápida los bienes o propiedades que poseen los contribuyentes, permitiendo al municipio cobrar los impuestos que realmente estos deben pagar ya que estarían considerando medidas de gestión de cobranza pertinentes.
2. Se recomienda al consejo municipal aprobar una ordenanza municipal donde se estipule llevar a cabo la cobranza coactiva contra los contribuyentes morosos que pese que se le ha informado a la fecha no han procedido a cumplir con sus obligaciones tributarias.
3. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Jaén realizar convenios con todos los bancos que poseen agencias en la ciudad de Jaén con el propósito de que los contribuyentes puedan proceder a pagar su impuesto predial desde la comodidad de su casa u oficina, puesto que esto va a permitir aumentar la recaudación del impuesto predial en corto y mediano plazo.
4. Se recomienda a los sujetos pasivos asumir su compromiso con la ciudadanía cumpliendo puntualmente con el pago de su impuesto predial porque esto permite a las autoridades locales brindar servicios de calidad que benefician de manera directa a las personas que viven estado de vulnerabilidad en todo el distrito.

REFERENCIAS

- Alvarez. (2018). *Gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco 2018*. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29378/alvarez_od.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cámara de Comercio Lima. (2018). *Sunat cambia normas para la declaración de predios*.
<https://apps.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/300518/PRESENTE%20SU%20DECLARACION%20DE%20PREDIOS%202017.pdf>
- Campos, L., Chinchay, S., & Oblitas, R. (2022). La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201-4222. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2157.
- Chaudhari, M., Patil, B., & Raut, V. (2019). IoT based Waste Collection Management System for Smart Cities: An Overview. *2019 3rd International Conference on Computing Methodologies and Communication (ICCMC)*, 1(1), 802-805. <https://doi.org/10.1109/ICCMC.2019.8819776>.
- Colán. (2018). *La eficiencia de la recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2015*. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14748/Col%C3%A1n_NH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría General de la República. (2021). *El control en los tiempos de Covid-19: Hacia una transformación del control*. https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Documento_de_trabajo_El_control_en_los_tiempos_de_COVID-19.pdf
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF. (2004). *Ley de Tributación Municipal*. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%A1nico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>
- Di Liddo, G., & Vinella, A. (2020). Centralized standards and local taxation in municipal waste management. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 92(4), 603-619. <https://doi.org/10.1111/apce.12302>.

- Frey, G., Meier, J., Kilgore, M., Snyder, S., & Blinn, C. (2019). Factors associated with family forest landowner enrollment in state preferential forest property tax programs in the United States. *Land Use Policy*, 89(1), 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2019.104240>.
- García, C. J., Lavado, C. S., Huaranga, H. V., & Silva, G. Z. (2021). “Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo”. *Revista Científica dominio de las ciencias*, 21. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1923>.
- Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. (2021). *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 10. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261.
- Gutierrez, J. L. (2020). “Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018”. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12. [file:///C:/Users/PC/Downloads/2911-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10032-1-10-20200601%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/2911-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10032-1-10-20200601%20(2).pdf)
- Hernández, D. (2015). Teoría de recursos o ingresos públicos. <https://prezi.com/vck6y1wqxghj/teoria-de-recursos-o-ingresos-publicos/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra. ed.). McGraw Hill Education.
- Hernández. (2017). Teoría de recursos o ingresos públicos. <https://prezi.com/vck6y1wqxghj/teoria-de-recursos-o-ingresos-publicos/>
- Huang, S., Yu, M., Hwang, M., Wei, Y., & Chen, M. (2017). Efficiency of Tax Collection and Tax Management in Taiwan's Local Tax Offices. *Pacific Economic Review*, 22(4), 620-648. <https://doi.org/10.1111/1468-0106.12235>.
- Julian, & Vilchez. (2017). “Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de el Porvenir, 2013 – 2017”. Universidad Privada del Norte. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11635/Julian%20Alvarado%20Gladys%20Merlyn%20-%20Vilchez%20Sanchez%20Yanina%20Lisset%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kohlhase, S., & Pierk, J. (2020). The effect of a worldwide tax system on tax management of foreign subsidiaries. *Journal of International Business Studies*, 51(1), 1312-1330.
<https://doi.org/10.1057/s41267-019-00287-9>.
- Kristiana, T., & Poetri, R. (2019). Implementation Of Local Tax Service Policies At The Regional Tax And Retribution Management Agency Office Of Palangka Raya City. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 61-69.
<http://dx.doi.org/10.26737/jtmb.v5i2.2162>.
- Li, H. (2020). Modeling Method of Tax Management System Based on Artificial Intelligence. *International Journal on Artificial Intelligence Tools*, 29(7), 1-14.
<https://doi.org/10.1142/S0218213020400230>.
- Liu, Z. (2019). Land-based finance and property tax in China. *Area Development and Policy*, 4(4), 367-381. <https://doi.org/10.1080/23792949.2019.1610333>.
- López, M. (2021). De las facilidades para el pago de las deudas tributarias en tiempos de covid-19 en Perú y Colombia (Of the Facilities for the Payment of Tax Debts in COVID-19 Time in Peru and Colombia). *Revista Derecho Fiscal*, 1(1), 211-223.
<https://doi.org/10.18601/16926722.n18.10>.
- Mamani, J., Roque, C., & Marca, H. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020. *Yachana Revista Científica*, 10(2), 1-16.
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/661>.
- Martín, I., Ortiz, L., & Polo, C. (2021). Local tax management in Spain: A study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 78(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101057>.
- MEF. (2017). Taller de inducción sobre técnicas para la mejora de la recaudación del impuesto predial. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/capacita/MINSA_ciclovia_normas.pdf
- Mendoza. (2017). *Inducción al pago del impuesto predial a través de esquelas de cobranza y su incidencia en la morosidad de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cajabamba 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca.
http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1396/T016_46382318_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mishra, S., Kumar, A., & Panda, P. (2020). What Ails Property Tax in India? Issues and Directions for Reforms. *Journal of Public Affairs*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1002/pa.2299>.
- Morales, A., & Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza* (1ra ed.). Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Moulton, S., Collins, M., Loibl, C., Haurin, D., & Brown, J. (2019). Property Tax Compliance and Reverse Mortgages: Using Nudges to Improve the Market. *National Tax Journal*, 75(11), 33-59. <https://doi.org/10.1086/717160>.
- Muñoz, Espinoza, S., Martínez, J., & Martell, C. (2018). ¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros? *Gestión y política pública*, 27(2), 375-395. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v27n2/1405-1079-gpp-27-02-375.pdf>.
- Musella, G., Agovino, M., Casaccia, M., & Crociata, A. (2019). Evaluating waste collection management: the case of macro-areas and municipalities in Italy. *Environment, Development and Sustainability*, 21(1), 2857-2889. <https://doi.org/10.1007/s10668-018-0164-5>.
- Norman, A., Putnam, A., & Ivy, J. (2018). Use of molecular data in zoo and aquarium collection management: Benefits, challenges, and best practices. *Research Review With Case Studies*, 38(1), 106-118. <https://doi.org/10.1002/zoo.21451>.
- Piñeiro. (2016). La teoría financiera. En C. P. Sánchez, *La teoría financiera* (pág. 130). https://www.udc.es/grupos/fysig/carlos/oikonomicon/la_teora_financiera.html
- Puican, V., & Pinchi, W. (2021). Management of Customer Collections and Delinquencies at Banco Azteca in Jaen – 2020. *Linguistica Antverpiensia*, 6135-6161. https://www.researchgate.net/profile/Victor-Puican-Rodriguez/publication/356838932_Management_of_Customer_Collections_and_Delinquencies_at_Banco_Azteca_in_Jaen_-_2020_Issue_Details_Issue_Title_Management_of_Customer_Collections_and_Delinquencies_at_Banco_A
- Quispe, J. C., Mamani, M., Cano, D. M., & Tuesta, Y. A. (2019). Determinantes del incumplimiento de pago de impuesto predial de los pobladores del barrio Bellavista de la ciudad de Puno, Perú - 2018. *Academic Journal*, 24. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/99/117>

- Quispe, J., Mamani, M., Cano, D., & Tuesta, Y. (2019). Determinantes del incumplimiento de pago de impuesto predial de los pobladores del barrio Bellavista de la ciudad de Puno, Perú-2018. *Gente Clave*, 3(2), 65-88. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/99>.
- Rengifo, R. R., Torres, W., Seijas, J. G., Seijas, J. G., & Martell, K. P. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 10. [https://doi.org/10.37811\(cl_rcm.v5il.261](https://doi.org/10.37811(cl_rcm.v5il.261).
- Romero, R., Soria, M., Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *ECA Sinergia*, 12(3), 124-134. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583.
- Saavedra, R., & Delgado, J. M. (2020). “La recaudación tributaria municipal 2020”. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 18. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109.
- Sánchez, V. V., Huanca, L. S., Díaz, R. E., & Saldaña, L. E. (2020). Ingresos prediales, responsabilidad y bienestar vecinal. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 8. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v3n1p38>.
- Saragih, F., Hanum, Z., & Saripuddin, H. (2022). Tax Management Learning Model Using E-Invoice Method. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(1), 83-88. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i1.148>.
- SUNAT. (2017). *Informe de gestión por resultados año 2017*. <https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/informeGestion/inforGestion-2017.pdf>
- Unda, M. (2021). “Poor local finances: ¿What explains property tax collection in Mexico?”. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 40. <http://dx.doi.org/10.24201/edu.v36i1.1871>.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2018

1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL:

PROCEDENCIA:.....

- 2 **OBJETIVO:** Recoger información válida y confiable sobre la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018

3 INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos sobre la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018. Indique, marcando con una "X" en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (CN)
3. Algunas veces (AV)
4. Casi siempre (CS)
5. Siempre (S)

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	VALOR DEL TERRENO					
01	¿La Municipalidad Provincial de Jaén le brindan información actualizada de los planos arancelarios de los predios de cada contribuyente?					
02	La recaudación del impuesto predial que realiza la municipalidad lo hace teniendo en cuenta el tipo de terreno					
03	La recaudación del impuesto predial es utilizada para el desarrollo del bienestar de los ciudadanos de la provincia de Jaén					
04	Los fiscalizadores informan a los contribuyentes del impuesto predial sobre cuando se inicia y cierra las fechas de cobranza					
	VALOR DE LA CONSTRUCCIÓN					
05	¿Los fiscalizadores cuando realizan una inspección en la construcción de los contribuyentes levantan un acta de inicio?					

06	¿Los fiscalizadores cuando realizan una inspección en la construcción solicitan documentos que acrediten la autorización?					
07	Los predios de la municipalidad de Jaén están cotizados con los valores unitarios oficiales del mercado					
08	Los predios de la municipalidad de Jaén están valorados su cotización tributaria de acuerdo a su ubicación geográfica					
	OBRAS COMPLEMENTARIAS					
09	Los fiscalizadores antes de realizar la visita elaboran la ficha de inspección					
10	¿Los fiscalizadores después de haber realizado la inspección informan de manera escrita sobre los resultados obtenidos?					

Muchas gracias por su apoyo.

**CUESTIONARIO PARA VERIFICAR LA GESTIÓN DE COBRANZA QUE
REALIZA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2018**

2. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL:

PROCEDENCIA:.....

- 4 **OBJETIVO:** Recoger información valida y confiable sobre la gestión de cobranza que realiza la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018

5 INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos sobre la gestión de cobranza que realiza la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018. Indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (CN)
3. Algunas veces (AV)
4. Casi siempre (CS)
5. Siempre (S)

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO DEL CONTRIBUYENTE					
01	La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente la información de cada contribuyente antes de realizar la cobranza					
02	La Municipalidad Provincial de Jaén asigna código único tributario a cada contribuyente para que usted pueda identificarlos al momento de la cobranza					
03	La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda capacitaciones de cobranza para que usted identifique al contribuyente moroso					
	INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES					
04	La Municipalidad Provincial de Jaén actualiza constantemente el número de propiedades de los contribuyentes					

05	La Municipalidad Provincial de Jaén cuenta con la información correcta de la fecha de adquisición de los inmuebles de los contribuyentes					
06	La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente la fecha de inscripción de los inmuebles de los contribuyentes					
07	La Municipalidad Provincial de Jaén tiene actualizado la dirección del predio de cada contribuyente					
	REVISIÓN DE LA DECLARACIÓN Y PAGO					
08	La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente información clara y precisa sobre quiénes son sus contribuyentes					
09	La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente las declaraciones tributarias de los contribuyentes.					
10	La Municipalidad Provincial de Jaén le otorga herramientas necesarias para que usted sepa calcular el monto exacto de la obligación tributaria de cada contribuyente					

Muchas gracias por su apoyo.

APÉNDICE 3. Confiabilidad de la tesis

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	64	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	64	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

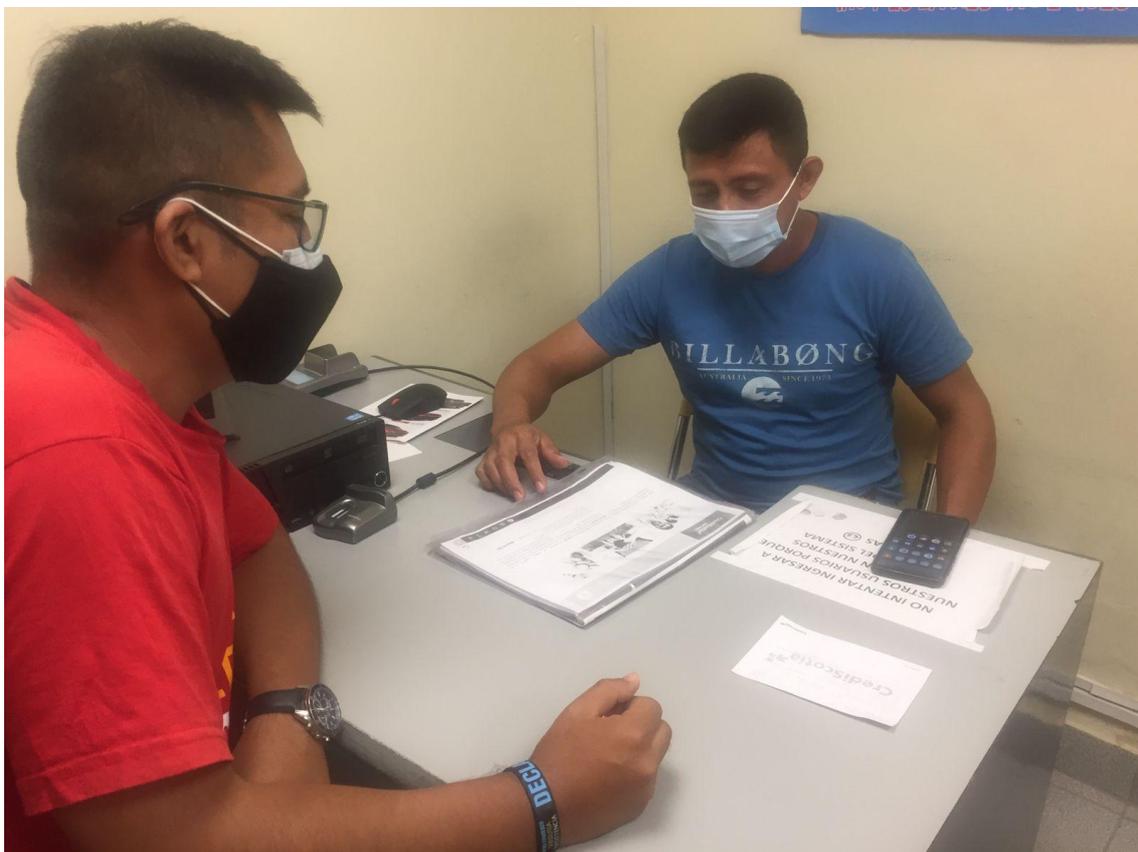
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	20

VARIANZ	1.22	0.22	1.98	0.88	0.21	1.33	1.22	0.22	1.56	0.56	1.68	0.94	1.27	1.34	1.06	1.08	1.59	0.87	1.26	1.05	212.55
K =	20 item																				
K/(K-1) =	1.053																				
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	21.54																				
$s_t^2 =$	212.55																				
ALFA =	0.946																				

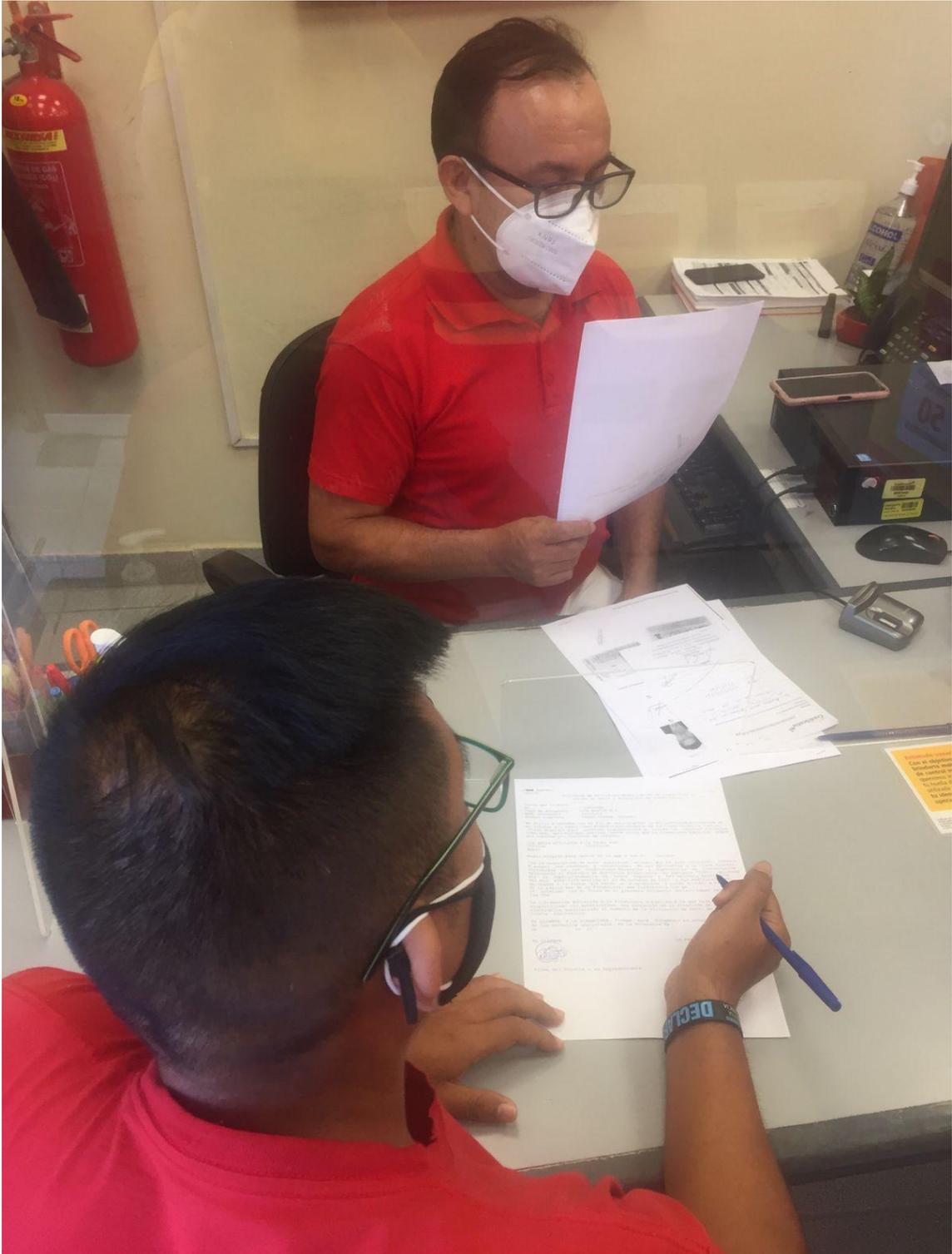
APÉNDICE 4. Evidencias fotográficas

Figura 1. Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta.











Se procedió a aplicar las encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, con el propósito de obtener los datos que me permitan llegar a los resultados a través del SPSS vr. 22.

APÉNDICE 5. Resultados a nivel de indicadores

ITEM1: ¿La Municipalidad Provincial de Jaén le brindan información actualizada de los planos arancelarios de los predios de cada contribuyente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	ALGUNAS VECES	33	51,6	51,6	84,4
	CASI SIEMPRE	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM2: La recaudación del impuesto predial que realiza la municipalidad lo hace teniendo en cuenta el tipo de terreno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	21	32,8	32,8	32,8
	CASI SIEMPRE	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM3: La recaudación del impuesto predial es utilizada para el desarrollo del bienestar de los ciudadanos de la provincia de Jaén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	CASI SIEMPRE	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM4: Los fiscalizadores informan a los contribuyentes del impuesto predial sobre cuando se inicia y cierra las fechas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	21	32,8	32,8	32,8
	NUNCA				
	CASI	43	67,2	67,2	100,0
	SIEMPRE				
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM5: ¿Los fiscalizadores cuando realizan una inspección en la construcción de los contribuyentes levantan un acta de inicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	29,7	29,7	29,7
	CASI	45	70,3	70,3	100,0
	NUNCA				
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM6: ¿Los fiscalizadores cuando realizan una inspección en la construcción solicitan documentos que acrediten la autorización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	25	39,1	39,1	39,1
	ALGUNAS	29	45,3	45,3	84,4
	VECES				
	CASI SIEMPRE	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM7: Los predios de la municipalidad de Jaén están cotizados con los valores unitarios oficiales del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	ALGUNAS VECES	33	51,6	51,6	84,4
	CASI SIEMPRE	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM8: Los predios de la municipalidad de Jaén están valorados su cotización tributaria de acuerdo a su ubicación geográfica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	21	32,8	32,8	32,8
	CASI SIEMPRE	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM9: Los fiscalizadores antes de realizar la visita elaboran la ficha de inspección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	ALGUNAS VECES	21	32,8	32,8	65,6
	CASI SIEMPRE	22	34,4	34,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM10: ¿Los fiscalizadores después de haber realizado la inspección informan de manera escrita sobre los resultados obtenidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	15,6	15,6	15,6
	ALGUNAS VECES	11	17,2	17,2	32,8
	CASI SIEMPRE	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM11: La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente la información de cada contribuyente antes de realizar la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	29,7	29,7	29,7
	CASI NUNCA	6	9,4	9,4	39,1
	ALGUNAS VECES	10	15,6	15,6	54,7
	CASI SIEMPRE	29	45,3	45,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM12: La Municipalidad Provincial de Jaén asigna código único tributario a cada contribuyente para que usted pueda identificarlos al momento de la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6,3	6,3	6,3
	CASI NUNCA	11	17,2	17,2	23,4
	ALGUNAS VECES	8	12,5	12,5	35,9
	CASI SIEMPRE	41	64,1	64,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM13: La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda capacitaciones de cobranza para que usted identifique al contribuyente moroso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	CASI NUNCA	26	40,6	40,6	73,4
	ALGUNAS VECES	2	3,1	3,1	76,6
	CASI SIEMPRE	15	23,4	23,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM14: La Municipalidad Provincial de Jaén actualiza constantemente el número de propiedades de los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	26,6	26,6	26,6
	CASI NUNCA	11	17,2	17,2	43,8
	ALGUNAS VECES	18	28,1	28,1	71,9
	CASI SIEMPRE	18	28,1	28,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM15: La Municipalidad Provincial de Jaén cuenta con la información correcta de la fecha de adquisición de los inmuebles de los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	32,8	32,8	32,8
	CASI NUNCA	13	20,3	20,3	53,1
	ALGUNAS VECES	23	35,9	35,9	89,1
	CASI SIEMPRE	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM16: La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente la fecha de inscripción de los inmuebles de los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	15,6	15,6	15,6
	ALGUNAS VECES	23	35,9	35,9	51,6
	CASI SIEMPRE	31	48,4	48,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM17: La Municipalidad Provincial de Jaén tiene actualizado la dirección del predio de cada contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	26,6	26,6	26,6
	ALGUNAS VECES	13	20,3	20,3	46,9
	CASI SIEMPRE	34	53,1	53,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM18: La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente información clara y precisa sobre quiénes son sus contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,7	4,7	4,7
	CASI NUNCA	11	17,2	17,2	21,9
	ALGUNAS VECES	6	9,4	9,4	31,3
	CASI SIEMPRE	44	68,8	68,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM19: La Municipalidad Provincial de Jaén le brinda oportunamente las declaraciones tributarias de los contribuyentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	10,9	10,9	10,9
	CASI	13	20,3	20,3	31,3
	NUNCA				
	CASI	44	68,8	68,8	100,0
	SIEMPRE				
	Total	64	100,0	100,0	

ITEM20: La Municipalidad Provincial de Jaén le otorga herramientas necesarias para que usted sepa calcular el monto exacto de la obligación tributaria de cada contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	18,8	18,8	18,8
	CASI	37	57,8	57,8	76,6
	NUNCA				
	CASI	15	23,4	23,4	100,0
	SIEMPRE				
	Total	64	100,0	100,0	