



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL  
INDICE DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN IGNACIO,  
2016.**

**Autor(as)**

**Bach. Saavedra Ramirez, Magali Rene**

**Asesor (a)**

**Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique**

**Linea de investigación**

**Tributación**

**Pimentel - Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A DIOS, A MIS PADRES, HERMANAS Y  
SOBRINOS, POR SER LA FUERZA QUE  
ME MOTIVAN PARA SUPERARME  
PROFESIONALMENTE Y SER MEJOR  
PERSONA CADA DÍA.

Leydi A. Saavedra Ramírez

**DEDICATORIA**

A DIOS, A MIS PADRES, ESPOSO E  
HIJAS, POR SU APOYO  
INCONDICIONAL.

Magali R. Saavedra Ramírez

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a Dios por permitirnos tener una familia saludable y unida, quienes han confiado y creído siempre en nosotras, demostrándonos con ejemplos la humildad y el sacrificio; enseñándonos el valor de las cosas que obtenemos. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en nosotras, las ganas de superarnos día a día y las ganas de triunfar en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo

Agradecemos al Lic. Mat. Wilmer Enrique Vidaurre García por su aporte como docente el cual nos ha ayudado con sus experiencias y conocimientos.

**LAS AUTORAS**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad del impuesto predial en el distrito de San Ignacio, 2017

Tuvo como objetivo general determinar los efectos de las estrategias de cobranza en la disminución de los índices de morosidad para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio,

En las conclusiones, se comprobó que los objetivos trazados son eficaces, por ello se confirma que la aplicación de las estrategias tributarias si ayuda a la concientización a la población y sirve como apoyó a mejorar la recaudación del impuesto predial y disminuir los índices de morosidad.

El primer objetivo específico denominado evaluar los índices de morosidad del impuesto predial de la municipalidad Distrital de San Ignacio se detectó que el índice de morosidad se debe a varios factores, el principal de ellos es factor económico.

El segundo objetivo es conocer las normativas legales adoptadas para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio, se puede decir que este municipio distrital adolece de una política en materia fiscal por escasas de capacitaciones al personal de áreas encargada de la recaudación de impuesto,

El tercer objetivo es describir los elementos que marcan en la recaudación del impuesto predial en el distrital de San Ignacio, los elementos que se debe tener en cuenta para aumentar los índices de recaudación es conocer que grava este impuesto, quien es el deudor tributario y acreedor tributario, como determinar la base imponible y alícuotas aplicables, plazos de presentación y quienes se encuentran exonerados de impuesto.

El cuarto objetivo es formular y aplicar estrategias para el proceso de recaudación del impuesto predial en el distrital de San Ignacio, este tipo de estrategias nos ayudó a evaluar cómo se puede disminuir los índices de morosidad en el distrito de San Ignacio. Uno fue la capacitación a contribuyentes, en la que se orientó y alcanzó información sobre el impuesto predial, para no caer en contingencias tributarias y no llegar a embargos de propiedades solo por deudas de este impuesto. Entrevista a jefe de rentas, en las que nos dio a conocer cómo se está manejando la información del este tributo, en la que nos demuestra que los índices de morosidad del impuesto predial influyen en los factores económicos, y uno de ellos es por la zona es netamente agrícola y se dedica la mayor parte al cultivo de café y depende de estas campañas para que haya mejor recaudación del impuesto. Al igual cuando los agricultores desean obtener créditos a través de bancos uno de los requisitos es tener saneados todos los impuestos. Distribución de volantes informativos del impuesto predial en la que se detalla información de este tributo a los contribuyentes del distrito de San Ignacio.

El quinto objetivo es Evaluar los resultados de la aplicación de las estrategias en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de San Ignacio, una de las estrategias fue capacitación a un grupo seleccionado en la que se observó una conciencia tributaria por la información brindada y ven que los pueblos desarrollan con los pago de tributos, La segunda estrategia fue una entrevista con el jefe de rentas, el Sr. Rojas nos cuenta que hay un padrón de 700 usuarios registrados en el distrito de San Ignacio, nos habló que el personal que sale hacer inspecciones a propietarios de terrenos rústicos y urbanos no informan datos correctos a catastro, eso hace que los tributos obtenidos no sean los reales, dice que algunos contribuyentes han declarado varias casas y terrenos, en las que declaran que están construidos con adobe o de

quincha y cuando la verdad de estos son construidos con material noble o solo declaran que son terreno cuando han construido casas, lo que podemos decir que el personal no es idóneo para realizar este trabajo, también verificamos que el personal que atienden no están capacitados para orientar a los contribuyentes. La recaudación de impuestos predial para el año 2015 obtuvo el 75% y para el 2016 solo se recaudó 55% esto se debió a que hubo en el sector agrario el motor del movimiento económico en el distrito de San Ignacio.

Este tipo de estudio es aplicado a la población económicamente activa del distrito de San Ignacio con una muestra de 20 contribuyentes de diferentes lugares.

Con la finalidad de recolectar la información, se diseñó una encuesta para medir las variables. Para validar dicho instrumento se utilizó el Alfa de Cron Bach el cual arroja un 0.664 en el pre Test diagnóstica del cual se puede determinar que dicho instrumento es confiable. Después de haber aplicado la Propuesta de nuestras estrategias seleccionadas, el Alfa de Cron Bach arroja un 0.667 en el pos test. Dicho instrumento fue aplicado a 20 personas parte de la población del Distrito de San Ignacio.

La prueba aplicada para la contratación de nuestra hipótesis de trabajo fue realizado a través de la Prueba T de Student, la cual arroja un valor de 0.007 la cual verifica la influencia en la recaudación del impuesto predial es altamente significativa, lo que concluye con eficiencia de nuestros instrumentos.

**Palabras claves:** impuesto predial, contribuyentes del impuesto, cobranza, estrategias de cobranza, morosidad, moroso.

## **ABSTRACT**

The present research work called collection strategies to reduce the delinquency rates of the property tax in the district of San Ignacio, 2017

Its general objective was to determine the effects of collection strategies on the reduction of delinquency rates for the collection of the property tax for the district municipality of San Ignacio,

In the conclusions, it was verified that the objectives outlined are effective, so it is confirmed that the application of tax strategies helps to raise public awareness and serves as a support to improve the collection of property tax and decrease delinquency rates.

The first specific objective to evaluate the delinquency rates of the property tax of the San Ignacio district municipality was found that the default rate is due to several factors, the main one of which is an economic factor.

The second objective is to know the legal regulations adopted for the collection of the property tax for the district municipality of San Ignacio, it can be said that this district municipality suffers from a policy in tax matters due to a lack of training for personnel in areas responsible for the collection of tax,

The third objective is to describe the elements that mark the collection of the property tax in the district of San Ignacio, to know that this tax is charged, who is the tax debtor and the tax creditor, how to determine the taxable base and applicable rates, deadlines for filing and Who are exempt from tax.

The fourth objective to formulate and apply strategies for the tax collection process in the district of San Ignacio, this type of strategies helped us to evaluate how to reduce delinquency rates in the district of San Ignacio. One was the training of taxpayers, in which

it was oriented and reached information on the property tax, so as not to fall into tax contingencies and not to get seizures of property only by debts of this tax. Interview with head of incomes, in which he made known to us how the information of the tribute is being handled, in which it shows that the rates of delinquency of the property tax influence the economic factors, and one of it is by the zone Is purely agricultural and devotes most of it to the cultivation of coffee and depends on these campaigns for a better tax collection. Like when the farmers want to obtain credits through banks one of the requirements is to have sanitized all the taxes. Distribution of information leaflets of the property tax detailing information of this tax to the taxpayers of the district of San Ignacio.

The fifth objective is to evaluate the results of the application of strategies in the collection of property tax in the Municipality of San Ignacio, one of the strategies was training to a selected group in which a tax awareness was observed for the information provided and The second strategy was an interview with the head of income, Mr. Rojas tells us that there is a register of 700 registered users in the district of San Ignacio, he told us that the staff who There are inspections to landowners of rustic and urban lands do not report correct data to cadastre, that makes that the obtained taxes are not the real ones, says that some contributors have declared several houses and lands, in which they declare that they are constructed with adobe or of Quincha and when the truth of these are built with noble material or only declare that they are land when they have built houses, what E we can say that the staff is not suitable to carry out this work, we also verify that the staff they serve are not trained to guide the taxpayers. The property tax collection for the year 2015 obtained 75% and by 2016 only 55% was collected. This was due to the fact that there was in the agricultural sector the motor of the economic movement in the district of San Ignacio.

This type of study is applied to the economically active population of the district of San Ignacio with a sample of 20 taxpayers from different places.

In order to collect the information, a survey was designed to measure the variables. To validate this instrument was used Bach Cron Alpha which yields a 0.664 in the pre-diagnostic test from which it can be determined that said instrument is reliable. After applying the Proposal of our selected strategies, Cron Bach's alpha throws a 0.667 in the pos test. This instrument was applied to 20 people of the population of the District of San Ignacio.

The test applied for the contracting of our working hypothesis was carried out through Student's T test, which yields a value of 0.007 which verifies the influence in the collection of the property tax is highly significant, which concludes with efficiency of Our instruments.

**Key words:** property tax, taxpayers, collection, collection strategies, delinquency, delinquent.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>1</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>5</b>

### **CAPITULO I: INTRODUCCION**

1.1	Realidad Problemática.....	14
1.2	Trabajos Previos .....	18
1.3	Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4	Formulación del Problema .....	31
1.5	Justificación e Importancia del Estudio.....	31
1.6	Hipotesis .....	32
1.7	Objetivos: .....	33
	1.7.1 Objetivo general.....	33
	1.7.2 Objetivo específico.....	33

### **CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS**

2.1	Tipo y Diseño de Investgación.....	35
2.2	Población y Muestra .....	36
2.3	Variables, Operacionalización .....	38

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	
	Confiabilidad .....	40
2.5	Procedimientos de Analisis de Datos. ....	41
2.6	Aspectos Eticos .....	44
2.7	Criterios de Rigor Centífico .....	45

### **CAPITULO III: RESULTADOS**

3.1.	Tablas y Figuras .....	48
3.2.	Discusión de resultados .....	88
3.3.	Aporte científico .....	90

### **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6.1</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>6.2</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>

BIBLIOGRAFIA .....	100
--------------------	-----

PAGINAS WEB .....	102
-------------------	-----

PAGINAS WEB .....	104
-------------------	-----

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCION**

## 1.1. Realidad Problemática

Actualmente se considera que las finanzas son un medio de primera importancia para generar el desarrollo económico local, por lo cual resulta necesario que cuenten con recursos propios. Ya que constituye uno de los elementos esenciales para la descentralización. Según Regalado, V. (2011), En su artículo publicado “Las alternativas para incrementar la recaudación tributaria”, menciona que: “En México los índices de recaudación son muy bajos a pesar de que pertenece a la OCDE (organización para la cooperación y el desarrollo económico), organismo que agrupa a la mayoría de las naciones más desarrolladas del mundo, en las que concluyen que su recaudación promedio es de 22% de su producto interno bruto.”

Sin embargo, México a pesar de que pertenece a este grupo selecto de países desarrollados su recaudación tributaria es muy por debajo del promedio lo cual representa solo un 10.2% de su Producto interno bruto. De acuerdo a este análisis se tendría que duplicar la recaudación para lograr alcanzar el nivel de los demás países miembros de la OCDE, esto no quiere decir que el trabajo se hará en un año, si no que se necesita varios y se tendría que implementar un plan que logre integrar muchas estrategias en las que se implementen un conjunto de medidas consecutivas.

De acuerdo a la recaudación tributaria se puede determinar que se necesita recaudar aproximadamente 600 mil millones de pesos durante 10 años. El cual se dice que es un periodo accesible para conseguir tal meta la cual se estima elevar la recaudación cada año del P.I.B. lo que equivale en 60 mil millones de pesos por año. Esto quiere decir que en México duplicaría su recaudación de impuestos en un lapso de 10 años para que este represente más del 20% del P.I.B. tal y como ocurre en países miembros de la OCDE. De acuerdo a todo esto aprobaron la ley del impuesto a los depósitos en efectivo (IDE), que gravaran los depósitos en efectivo mayores 25,000.00 mil pesos sea en moneda nacional o extranjera, así sea depósito en cuenta propia, en cualquier entidad del sistema financiero nacional, otros, y los que no se consideran depósitos son las transferencias electrónicas, títulos de créditos pactados con cualquier institución financiera en los términos de las leyes aplicables.

A nivel Nacional, **Según Ruíz, R. y Castillo, A. (2012)**, su estudio “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Huaraz – Perú 2011 - 2012”, mencionan que en la evaluación presupuesta de la Municipalidad provincial de Huaraz se ha determinado una baja recaudación de impuestos y contribuciones, al mes de diciembre 2012, del 100% solo se recaudó un 65% lo cual afecta para realizar funciones en la comunidad, por lo tanto no cumplirá con las obras publicas programadas en el mes.

Las causas son muchas, una de ellas la falta de estrategias tributarias adecuadas que provengan de políticas tributarias municipal y se concreten en acciones tributarias municipales que permitan incrementar los tributos.

El personal autorizado de recaudar los tributos no cuenta con una capacitación o entrenados para realizar las funciones que competen a estas áreas. Lo cual no es posible determinar estrategias tributarias adecuadas que incrementen la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Huaraz, el periodo 2012.

Una estrategia debe ser la comunicación, y la televisión es uno de los recursos que se debe explotar.

Estrategias de cultura tributaria, la cual debe ser constante de manera que los contribuyentes se familiaricen y los contribuyentes sean voluntarios para el pago de sus impuestos.

Según **Equipo Consultor: CARE Perú julio (2008)** en su estudio a Nivel Regional, La municipalidad de Cajamarca dice tener una estructura tarifaria considerando los costos por servicio de limpieza pública adjunto con el impuesto predial. desagregado en sus dos componentes Básicos: barrido de calle (función de la longitud del predio, frecuencia de barrido y uso del predio: vivienda - comercio) y recolección de RR SS que comprende la recolección, transporte y disposición final, de acuerdo a dos categorías: casa habitación (número de habitantes) y de uso comercial, servicios u otros.

A nivel local, En el distrito de San Ignacio no hay un estudio previo sobre el impuesto predial, ya que no dieron mucha importancia a la recaudación de este impuesto que ayudaría mucho en el desarrollo de este distrito, hay escasa información y nos ayudamos en una nota publicada por la Servicio de administración tributaria Chiclayo (SATCH). San Ignacio cuenta con una población aproximada de 25 mil habitantes, entre urbano y rural, pero solamente tributan 5 mil habitantes. En el año

2012, se obtuvo una recaudación de 929 mil nuevos soles, pero para que se incremente se necesita cambios en la tributación que ayude a la concientización de la población, se necesita la contribución de todos para ayudar al crecimiento y desarrollo de nuestro distrito, se necesita objetivos y estrategias bien planificados de conocimiento público para que así la población colaboren en el proyecto desarrollo sostenible.

La funcionaria Sadiht Vera, comenta que existe un proyecto a futuro para poner en operatividad un ente recaudador tan similar como tienen las ciudades importantes del país: Cajamarca, lima, Trujillo, Chiclayo, Especifica que para obtener un incremento es necesario cambios en tributación municipal, y por eso hay que conocer más sobre tributación, y realizan visitas a las municipalidades que han tenido una buena recaudación de impuesto.<sup>1</sup>

Como vemos los índices de morosidad son muy elevados en el distrito de san Ignacio, por falta de instrumentos que ayuden a la recaudación del

impuesto para lograr a que el distrito desarrolle.

## 1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional, Según **Cordero, J. (2011)**. En su tesis “Programa de Mejora en la recaudación del Impuesto Predial en el Municipio de Ciudad Ixtepec, Oaxaca”. Concluye que:

Se analizaron los mecanismos y procesos de recaudación que llevan a cabo la Regiduría de Hacienda y la Tesorería Municipal, asimismo se identificaron las estrategias empleadas para incrementar la recaudación del impuesto predial.

Aquí se verifica que su estructura no es la adecuada, dado que la Regiduría de Hacienda desempeña actividades que le corresponden a la Tesorería Municipal. Se determinó la recaudación del 40% del impuesto predial esto se debe al trabajo discrecional por parte de los administradores, al no haber rendiciones de cuentas no hay transparencia.

Según González, R. y Marcano, Y. (2013). En su tesis “Análisis del Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Patente y Comercio efectuado por la Empresa Proyectos Integradores, C.A. en el Municipio Maturín del Estado de Monagas”. Concluyen que: En el caso concreto del proceso de recaudación efectuado por la empresa objeto de estudio, se observó que hay un gran beneficio al delegar como agente de cobranza de impuestos a la empresa Proyectos Integradores CA. Es evidente la diferencia de recaudación entre el año 2011 que realizó la alcaldía y el 2012 por la Empresa de Proyectos Integradores C.A.

Cabe destacar que la implementación de un sistema (SAP) constituye una herramienta muy importante en el proceso de recaudación ya que esta actualizado los contribuyentes puntuales y morosos de los tributos municipales.

Según Zapata, D. (2011). En su estudio “Análisis del Impacto del Sistema de Recaudación Tributario Ecuatoriano: periodo voluntario, a partir del Enfoque del cuadro de Mando Integral durante el Periodo 2011”. Concluye que: La aplicación de las estrategias de generación de riesgo usada por la Administración Tributaria en los procesos de cobro, permitió el crecimiento de la recaudación, para el año 2011.

La implementación de servicios de tecnología de información ha permitido a la Administración Tributaria incrementar los canales de capacitación a los sujetos pasivos (contribuyentes), estas mejoras tecnológicas implementadas han permitido reducir a 40% el porcentaje de evasión en el pago del Impuesto a la Renta y a 20% el porcentaje de evasión en el pago del Impuesto al Valor Agregado, para finales del año 2011.

A Nivel Nacional, Según Quispe, D. (2012). En su tesis “La Política Tributaria y su influencia en la cultura tributaria de los comerciantes del Mercadillo Bolognesi de la Ciudad de Tacna, año 2011”. Concluye que:

La Política Tributaria tiene una influencia poco adecuada en la Cultura Tributaria de los comerciantes del mercadillo Bolognesi de la ciudad de Tacna, debido a una inadecuada Política Tributaria, carencia de medidas para enfrentar la Evasión Tributaria y deficiente programa de Educación Tributaria, pues la SUNAT no divulga, educa ni promociona la Cultura Tributaria como debe ser.

Ruiz, R. y Castillo, A. (2012). En su trabajo de investigación “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad

provincial de Huaraz – Perú 2011 - 2012”.<sup>3</sup> Concluyen que: La Municipalidad no ha diseñado políticas claras que incrementen la recaudación tributaria, esto indica la falta de voluntad de las autoridades, pues solo esperan la escasa transferencia del gobierno central para afrontar los gastos que ocasiona la gerencia de administración tributaria, así como también el personal no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados, cuanta con equipos de cómputo no óptimos.

### **1.3 Teórico Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definición de los tributos**

La constitución política de Perú nos expresa una definición de tributo según el Art. 74 (CP): los tributos se crean, modifican o derogan o se establece una exoneración, exclusivamente por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades.<sup>4</sup>

Según Villegas, H. (2012) En relación a los tributos los definió como “prestación de dinero que el estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines”.

**Según Valdés, M.** (1996). Refiere que los tributos “Son prestaciones, que realizar el individuo en cuanto se verifique el

hecho previsto en la Norma material como presupuesto de hecho. El fundamento es obtener recursos para cubrir los gastos de servicios públicos que el estado considera que debe cumplir”.<sup>5</sup>

Entonces podemos definir a tributos como la entrega de dinero por parte de contribuyentes que pueden ser personas naturales o jurídicas exigida por el estado para financiar el gasto público.

## **1.3.2 Definición de términos básicos**

### **1.3.2.1 Impuesto**

“Es un Tributo exigido por el estado y que se le paga para cubrir el gasto público, es exigido a personas naturales como jurídicas (empresas)”.

### **1.3.2.2 El Impuesto Predial**

El impuesto predial es un gravamen sobre una propiedad o posición inmobiliaria. Dicha contribución deben pagarla todos los propietarios de un inmueble, ya sea vivienda, oficina, edificio o local comercial.

Según **SATT (2014)**, “Es el Impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio”.

### 1.3.2.3 Base Imponible del impuesto predial

La base imponible para determinar el impuesto predial viene hacer el valor total de los predios del contribuyente ubicado en la jurisdicción distrital. Esto quiere decir que será la suma total de los autoavalúo registrados a nombre del contribuyente.

.Existen algunas cuestiones no claras en la legislación sobre la base del impuesto. Por ejemplo, a pesar que se hace distinción entre los inmuebles urbanos y rurales, no se especifica el límite entre ambas categorías para efectos de este impuesto. Aunque existe un antecedente donde se indica que un terreno es urbano solamente si ésta ha sido habilitado de acuerdo al Reglamento Nacional de Construcciones<sup>6</sup>

#### A. ¿Cómo se calcula el Impuesto Predial?

“El impuesto se calcula aplicando al valor de auto valúo, del total de los predios del contribuyente ubicados en la jurisdicción distrital, la siguiente escala progresiva acumulativa”:

#### **Tramo de auto valúo Alícuota**

Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%.

## **B. ¿Dónde y cómo presento la declaración jurada?**

La declaración jurada debe ser presentada en la Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital donde se ubique el predio. En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la declaración jurada deberá presentarse en las Oficinas de Atención SAT, para lo cual deberá presentar lo siguiente:

### **Requisitos de la declaración jurada de inscripción:**

- Exhibición y copia del documento de identidad del propietario o de su representante, de ser el caso.
- Exhibición del último recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del actual propietario.
- En caso de representante deberá presentar poder específico en documento público o privado con firma legalizada ante notario o certificada por fedatario de SAT. Exhibición y copia del documento que sustenta la adquisición:
  - a) Compra: Minuta o transferencia.
  - b) Donación: Escritura pública de donación
  - c) Herencia: Partida de defunción, declaratoria de herederos, sentencia o escritura pública que señala la división y partición de los bienes.

- d) Remate: acta judicial, resolución administrativa.
- e) Permuta: Contrato de permuta.
- f) Fusión: Copia literal de la inscripción en registros públicos.
- g) En los demás casos, documentos que acrediten la propiedad o posesión.

**Requisitos de la declaración jurada de descargo:**

- Exhibición y copia del documento de identidad del propietario o de su representante, de ser el caso.
- En caso de representación deberá presentar poder específico en documento público o privado con firma legalizada ante notario o certificada por fedatario de SAT.
- Exhibición y copia del documento sustentatorio que acredite la transferencia.

#### **1.3.2.4 Recaudación tributaria**

Guerrero, L. (2011) en su monografía menciona que la “función de Recaudación Tributaria es promover en el contribuyente el pago de las obligaciones tributarias dentro de los plazos establecido por Ley, utilizando los mecanismos

administrativos establecidos destinados a percibir efectivamente el pago para el saneamiento de su deuda”

**A. Objetivo de la administración tributaria**

“Aplicar eficazmente en el sistema tributario, con equidad y eficiencia, logrando la confianza pública en su actuación y promoviendo el cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributaras, para contribuir al bienestar de la comunidad”.

**B. ¿Quién recauda, fiscaliza y administra El impuesto?**

“La recaudación del impuesto predial corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio.”

**C. Contribuyentes del impuesto**

“Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.”

Excepcionalmente se considera como sujetos pasivos del impuesto predial a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, texto único ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesiones al sector privado de las obras publicas de infraestructura y de servicio público de infraestructura y de servicios públicos, respecto de los

predios que se hubieran entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo la comunicación a la municipalidad a que pertenece el nombre de los condominios y la participación que le corresponda a cada uno.

En el caso de que la existencia del propietario no fuese determinada, los sujetos obligados al pago del impuesto serán el poseedor o tenedor del predio, sin derecho a reclamo por dichos pagos.

#### **1.3.2.5 Cobranzas**

“Proceso formal mediante cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio.”

#### **1.3.2.6 Cuentas por cobrar**

“Es un derecho contra un deudor generalmente en cuentas abiertas, su aplicación se limita generalmente a las cantidades no cobradas por concepto de mercancías y servicios.”

### **1.3.2.7 Morosidad**

“La morosidad es la calidad de moroso, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que este sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.”

### **1.3.2.8 Moroso**

“Es la persona física o jurídica que está legalmente reconocida como deudor, en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.”

### **1.3.2.9 Estrategias de Cobranza**

Establecen los lineamientos básicos para la gestión de cobranza, derivando en políticas que deben llevarse uniforme y consistentemente.

“Es importante que las estrategias sean definidas en base al mercado, al segmento de clientes, al producto, la experiencia con el cliente y el producto, y permitir cierta flexibilidad para adaptarse a cada situación”

### **E. Formulación de los Objetivos**

Adoptar estrategias y procedimientos necesarios para la implementación de un Sistema de Fiscalización en el Recaudo del Impuesto Predial Unificado en la Administración de la Municipalidad distrital de San Ignacio.

## **F. Perfil de las Estrategias**

- a) Controlar en forma eficaz el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- b) Diseñar e implementar un sistema de medición y control de calidad de los registros de cartera generada.
- c) Implementar estudio sobre la evasión del Impuesto Predial Unificado en la Municipalidad Distrital de San Ignacio.
- d) Incentivar la cultura de pago en la Población a través de campañas de capacitación a los contribuyentes y concientización a la población.
- e) Suministrar oportuna y eficazmente la información para la toma de decisiones, en las áreas vinculadas a la recaudación de impuestos. (Rentas, Caja y Catastro).
- f) Ofrecer descuentos a los Contribuyentes con el Objetivo de incentivar el pago oportuno de sus Impuestos.

## **G. Fijación de Metas**

- a) Aumentar los ingresos de la Administración Municipal **incrementando los índices de recaudación del impuesto** predial en un 60%.

- b) Reducir la alta cartera morosa de los contribuyentes del impuesto predial en un 50% en la municipalidad distrital de San Ignacio.
- c) Crear compromisos del contribuyente con el municipio para fomentar una cultura de pago.

#### **H. Políticas de Apoyo**

- a) Enviar la facturación a todos los contribuyentes registrados en la base de datos con los siguientes descuentos.
  - a. 50% de descuento a los contribuyentes que adeudan los años 2005- 2008 y paguen del 1 de febrero al 31 de marzo.
  - b. 40% de descuento a los contribuyentes que adeudan los años 2009- 2011 y paguen en 1ero de mayo y 30 junio.
  - c. 30% de descuento a los contribuyentes que adeudan los años 2012 al 2015 y paguen 1 de agosto al 30 de setiembre.
  - d. Los contribuyentes que cancelan el último periodo no tendrán dicho descuento.
- b) Controlar en forma eficaz el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante:

- a. Factura de cobro
  - b. Avisos de cobro por deudas de Mora.
  - c. Notificaciones de pago.
  - d. Acuerdos de facilidades de pago
  - e. Notificaciones de embargo y Desembargo
  - f. Cierres de establecimientos
- c) Efectuar la revisión y actualización de los documentos en la base de datos.
- d) Aumentar los niveles de eficiencia en el servicio de atención al público.
- e) Aplicar nuevas técnicas de auditoria y métodos de investigación que conlleve a determinar la situación real de los predios logrados su correcta identificación física, jurídica, fiscal y económica.
- f) Cruce de información con la oficina de registros públicos que mantiene al día los cambios que experimenta la propiedad inmueble.
- g) Solicitar a la administración que realice una actualización de la formación catastral de todos los predios.
- h) Fraccionamientos de la deuda.
- i. Descuentos de la deuda.
  - ii. Condonar deudas a personas de bajos recursos económicos.

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

¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en la disminución de los índices de morosidad en la Municipalidad Distrital de San Ignacio en el año 2016?

#### **1.5 Justificación e Importancia del Estudio:**

En la presente investigación, la variable I (estrategias de cobranza). Según Johnson y Scholes (1999) "una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro".

Según Robbins (2000) "estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente."

Y para la variable II (índices de morosidad) Según Víctor, (2004), menciona que la morosidad "es la demora o tardanza para realizar un pago respectivo en la fecha indicada y que lo fundamental para reducir la morosidad del impuesto predial es implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar programas y capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto.<sup>2</sup>"

## 1.6. Hipótesis

La Hipótesis es una proposición que establece relaciones, entre los hechos; también se puede decir que es una posible solución al problema; algunos autores sustentan que la hipótesis es la relación entre las variables, o considerada como un método de comprobación.

Tamayo (1989 – 75), afirma que, "La hipótesis es una proposición que nos permite establecer relaciones entre los hechos. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar el por qué se producen".

Arias (1897 – 55), asegura que la hipótesis tiene como propósito llegar a la comprensión del porqué entre dos elementos se establece algún tipo definido de relación y establece que la hipótesis: "Es una proposición respecto a algunos elementos empíricos y otros conceptos y sus relaciones mutuas, que emerge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos".

En nuestro trabajo de investigación las hipótesis planteadas son:

**H<sub>0</sub>**: "Si se aplican estrategias de cobranza entonces los índices de morosidad no disminuyen en la municipalidad del distrito de san Ignacio en los periodos 2016".

**H<sub>1</sub>**: "Si se aplican estrategias de cobranza entonces los índices de morosidad disminuyen en la municipalidad del distrito de san Ignacio en los periodos 2016".

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivos General:**

- Determinar los efectos de las estrategias de cobranza en la disminución de los índices de morosidad para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

1. Evaluar los índices de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Ignacio.
2. Conocer las normativas legales adoptadas para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio 2016.
3. Describir los elementos que marcan en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de san Ignacio 2016.
4. Formular y Aplicar estrategias para el proceso de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.
5. Evaluar los resultados de la aplicación de las estrategias en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.

**CAPÍTULO II**  
**MATERIAL Y METODO**

## **2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es descriptiva aplica, ya que su característica fundamental es interpretar los hechos de manera correcta, buscando hechos que se puedan corregir para actuar en el momento apropiado. Este puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, casos, Exploratorios, etc.

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de la Investigación Científica, la investigación descriptiva “Comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.”(Pag. 51)

### **2.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El Diseño de Investigación aplicado en nuestro trabajo de investigación es no Experimental, ya que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Éste tipo de investigación se basa exclusivamente en la observación tal y cómo se dan en la realidad, dentro de su contexto natural para ser analizados posteriormente.

Según Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

## **2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.2.1 POBLACIÓN:**

Representa todas las unidades de la investigación que se estudia de acuerdo a la naturaleza del problema, es decir, la suma total de las unidades que se van a estudiar, las cuales deben poseer características comunes dando origen a la investigación.

Arias (1999), señala que “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuáles serán válidas las conclusiones de la investigación”. (p.98)

Para este tipo de investigación toma como referencia la población económicamente activa del distrito de San Ignacio que tiene una

población aproximada de 25,000.00 habitantes para tomar las estrategias adecuadas que nos ayude a disminuir los índices de morosidad en la municipalidad distrital de san Ignacio, 2016.

### 2.2.2 MUESTRA

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es

capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro

del proceso.

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es

el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un

fenómeno estadístico”  
(p.38)

Para este trabajo de investigación se ha creído conveniente tomar a 40 individuos como muestra de los cuales 20 pertenecen a zona rural y

20 a la zona urbana, cabe mencionar que los individuos seleccionados son de ambos sexos y que pertenecen a la población económicamente activa.

## 2.3 VARIABLES. OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	ESCALA DE MEDICION	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	Según Johnson y Scholes (1999) una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro	Para medir la variable de gestión de la información se tomado conveniente utilizar un examen tipo test en la cual cuenta con respuestas serán: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; de acuerdo; Totalmente de acuerdo.	Objetivo de la administración tributaria.	Sistema tributario	ENCUESTA TEST	ORDINAL	
				Confianza pública			
				Obligaciones tributaras			
			Perfil de las Estrategias	impuesto predial		Municipalidades Distritales	ORDINAL
				Políticas de Apoyo			
			Condonar Deudas				
			Fraccionamientos de la deuda				
Descuentos							
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>	(Víctor, 2004), menciona que los índices de morosidad "es la demora o tardanza para realizar un pago respectivo en la fecha indicada y que lo fundamental para reducir la morosidad del impuesto prediales implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar programas y capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto	Para medir la variable dependiente índices de morosidad se ha tomado conveniente utilizar un examen tipo test en la cual cuenta con respuestas que serán: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; de acuerdo; Totalmente de acuerdo.	Factores que intervienen en el Índice de Morosidad.	Factor Económico	ENCUESTA TEST	ORDINAL	
				Factor Social		ORDINAL	
				Factor Cultural		ORDINAL	

### 2.3.1 VARIABLES

Las variables son consideradas como la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes.

Según Sabino (1980) establece, “Entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”.

Briones (1987: p.34) define, “Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes... Son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición”.

Las variables se clasifican en Variable Dependiente (Índices de Morosidad) y Variable independiente (Estrategias de cobranza), en la cual a la primera se la considera como el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente; y la variable independiente es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

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

Son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recolectar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación,

De modo que para recolectar la información hay que tener presente:

- Seleccionar un instrumento de medición el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar los resultados
- Aplicar dicho instrumento de medición
- Organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlos

### **C. TÉCNICA**

Para Tamayo (1998), considera que “la técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.”.

### **D. INSTRUMENTO**

Bernardo y Calderero (2000), consideran que “los instrumentos son recursos que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información

Dentro del instrumento hay dos aspectos que se pueden distinguir: uno es la forma del instrumento no es más que la aproximación que se establece con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea. Y el segundos es el contenido, éste queda expresado en la especificación de los datos concretos que necesitamos conseguir, en la que se realiza una serie de ítems, que son los indicadores en forma de preguntas.

Para nuestra investigación hemos aplicado una encuesta, en la cual se ha elaborado un cuestionario que nos ha facilitado la recolección de datos exactos para nuestro proyecto de investigación.

## **2.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis e interpretación de los datos, citamos a Taylor y Bogdan(1986), “quienes plantean el tratamiento de los datos a través de un análisis comprensivo, articulado sobre la comprensión y rastreo de los mismos, mediante la búsqueda de categorías fundamentales en los hechos que se han descritos a lo largo de los diferentes instrumentos utilizados en la investigación cualitativa”.

Puede seleccionar diversos estadísticos que describen la escala y sus elementos. Los estadísticos de los que se informa de forma predeterminada incluyen el número de casos, el número de elementos y las estimaciones de la fiabilidad, según se explica a continuación: Este tipo de análisis de fiabilidad nos permite estudiar las propiedades de la escala de medición. El procedimiento Análisis de fiabilidad calcula un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciona información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. Se pueden utilizar los coeficientes de correlación intraclase para calcular estimaciones de la fiabilidad inter-evaluadores. En la que se utiliza el Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), Apoyándose de la técnica del Alpha Crombach, obteniendo como

resultado menor al coeficiente deseado y para ello se eliminó algunas preguntas que recomendaba el sistema para obtener un coeficiente de 0.664 de confiabilidad.

El coeficiente es el modelo de consistencia interna, una de las ventajas de esta medida se encuentra en la posibilidad de evaluar cuanto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad. Si la prueba resulta por debajo de lo requerido si se eliminan algún ítem.

El procedimiento consiste en eliminar algunos ítems para mejora el coeficiente.

## 2.5.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en la disminución de los índices de morosidad en la Municipalidad Distrital de San Ignacio en el año 2016?	<b>GENERAL</b>	Si se aplican estrategias de cobranza entonces los índices de morosidad disminuyen en la municipalidad del distrito de san Ignacio en los periodos 2016.	<b>VD:</b> Índices de morosidad:  <b>VI:</b> Estrategias de cobranza	Es descriptivo aplicada	25000.00 habitantes	Encuesta	Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), apoyándose de la técnica del Alpha Crombach, obteniendo como resultado 0.664 de confiabilidad.
	<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
	6. Evaluar los índices de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Ignacio. 7. Conocer las normativas legales adoptadas para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio 2016. 8. Describir los elementos que marcan en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de san Ignacio 2016. 9. Formular y Aplicar estrategias para el proceso de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Ignacio, 2016. 10. Evaluar los resultados de la aplicación de las estrategias en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.			Es un Diseño no experimental ya que solo observamos los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.	40 individuos como muestra de los cuales 20 pertenecen a zona rural y 20 a la zona urbana.	Cuestionario (Se realizó un cuestionario de 20 preguntas con alternativas de 1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo).	

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Se deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cualitativa. Estos requisitos están relacionados con: La aplicación del consentimiento informado y el manejo de la confidencialidad y de los posibles riesgos a los que se enfrentan los participantes del estudio.

A continuación se expondrán algunos puntos esenciales para tener en cuenta en la aplicación de estos elementos y se dará cuenta de cómo su correcta aplicación permite mejorar la calidad de la investigación cualitativa.

**Tabla 2. Criterios éticos de la investigación cualitativa**

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Consentimiento informado</b>	Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades.
<b>Confidencialidad</b>	Asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
<b>Manejo de riesgos</b>	Este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos.
<b>Observación participante</b>	La incursión del investigador en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.
<b>Entrevistas</b>	Se trata de una interacción social donde no se deben provocar actitudes que condicionen las respuestas de los participantes.
<b>Grabaciones de audio o video</b>	Deben resguardarse en archivos confidenciales y el investigador necesita ser cauteloso anteponiendo la confidencialidad, el respeto y el anonimato de los participantes.

## 2.7 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO

El rigor científico es un concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos. Para ello se toma en cuenta los siguientes criterios:

- **Fiabilidad y validez:** La fiabilidad y la validez son cualidades esenciales que deben tener las pruebas o los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos, debido a que garantizan que los resultados que se presentan son merecedores de crédito y confianza.
  
- **Credibilidad o valor de la verdad:** También denominado como autenticidad, es un requisito importante debido a que permite evidenciar los fenómenos y las experiencias humanas, tal y como son percibidos por los sujetos. Se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación deben tener en relación con el fenómeno observado, así el investigador evita realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada. Este criterio se logra cuando los hallazgos son reconocidos como "reales" o "verdaderos" por las personas que participaron en el estudio, por aquellas que han servido como informantes clave, y por otros profesionales sensibles a la temática estudiada. Además, está determinado por la relevancia que tenga el estudio y los aportes que sus resultados generen en la consecución o comprobación de nuevas teorías.

- **Consistencia:** Éste criterio hace referencia a la estabilidad de los datos. En la investigación cualitativa, por su complejidad, la estabilidad de los datos no está asegurada, como tampoco es posible la replicabilidad exacta de un estudio realizado bajo este paradigma debido a la amplia diversidad de situaciones o realidades analizadas por el investigador. Sin embargo, a pesar de la variabilidad de los datos, el investigador debe procurar una relativa estabilidad en la información que recoge y analiza sin perder de vista que por la naturaleza de la investigación cualitativa siempre tendrá un cierto grado de inestabilidad. Para lograr la consistencia de los datos se emplean procedimientos específicos tales como: la triangulación de investigadores, de métodos y de resultados; el empleo de un evaluador externo, y la descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos.
  
- **Relevancia:** La relevancia permite evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto y da cuenta de si finalmente se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno o hubo alguna repercusión positiva en el contexto estudiando, por ejemplo, un cambio en la actividad desarrollada o en las actuaciones de los sujetos participantes. Este criterio también se refiere a la contribución con nuevos hallazgos y a la configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales. Se podría afirmar que la relevancia ayuda a verificar si dentro de la investigación hubo correspondencia entre la justificación y los resultados que fueron obtenidos en el proceso investigativo.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1. tablas y figuras.

#### 3.1.1. Resultados en tablas y figuras a nivel Diagnóstico

Tabla I

#### Resultados

Sexo	Frecuencia	
	N	%
Femenino	8	40
Masculina	12	60
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

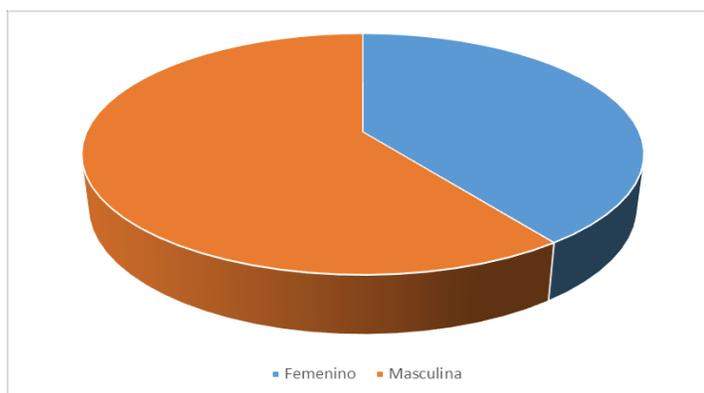


Figura 1. Distribución de pobladores según su sexo

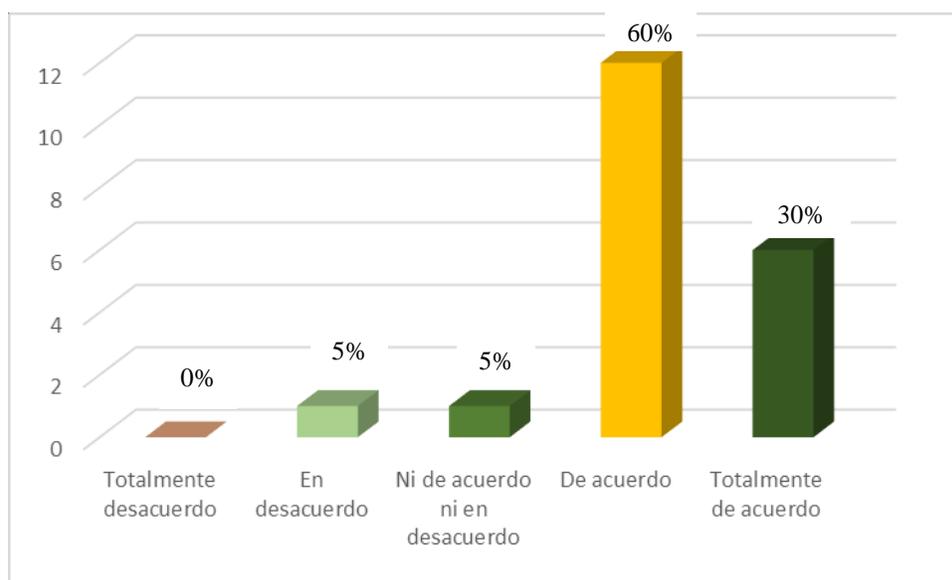
**Interpretación.-** Del 100% de encuestados, el 60% son de sexo masculino y el 40% son de sexo femenino.

**Tabla 2**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	12	60
Totalmente de acuerdo	6	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio



**Figura 2.** El Sistema Tributario es indispensable para el desarrollo del Pueblo.

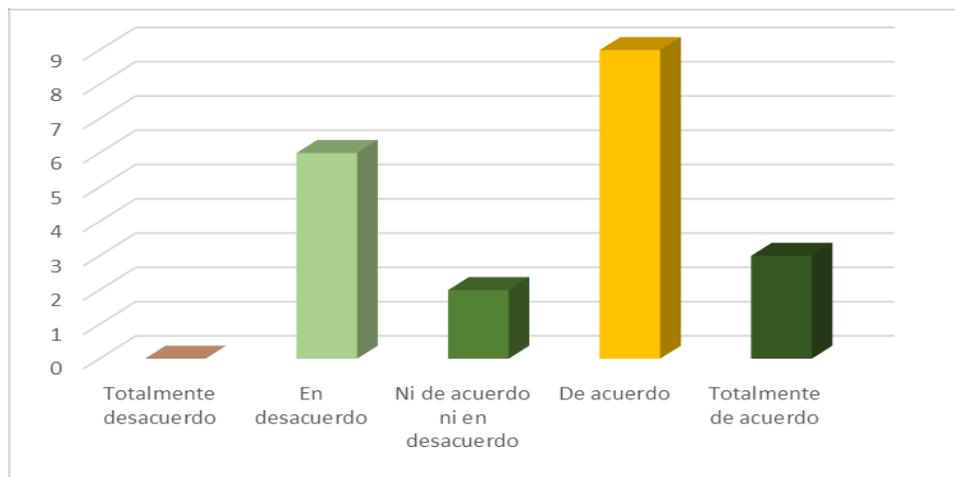
**Interpretación.-** Del 100% de encuestados, se evidencia que el 60%, consideran que están de acuerdo en que el Sistema Tributario es indispensable para el desarrollo del pueblo, y el 30 % están totalmente de acuerdo, esto indica que el contribuyente considera que el desarrollo de un pueblo tiene como base la recaudación de tributos.

**Tabla 3**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio



**Figura 3.** El Sistema tributario debe ser orientado en funciones a los ingresos económicos de las Familias de San Ignacio.

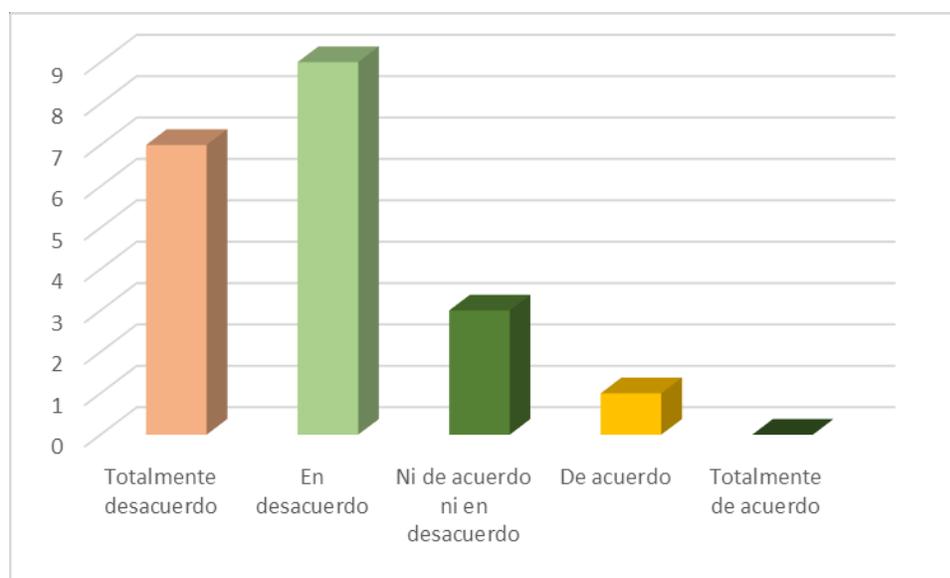
**Interpretación:** Del 100% de encuestados, se evidencia que el 45% y el 15%, están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, de que el sistema tributario debe ser orientado en funciones a los ingresos económicos de las Familias de San Ignacio, debido a que la mayoría de la población es netamente agricultora, y sus ingresos son escasos.

**Tabla 4**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	7	35
En desacuerdo	9	45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
De acuerdo	1	5
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio



**Figura 4.** Un eficaz Sistema tributario no genera la confianza pública

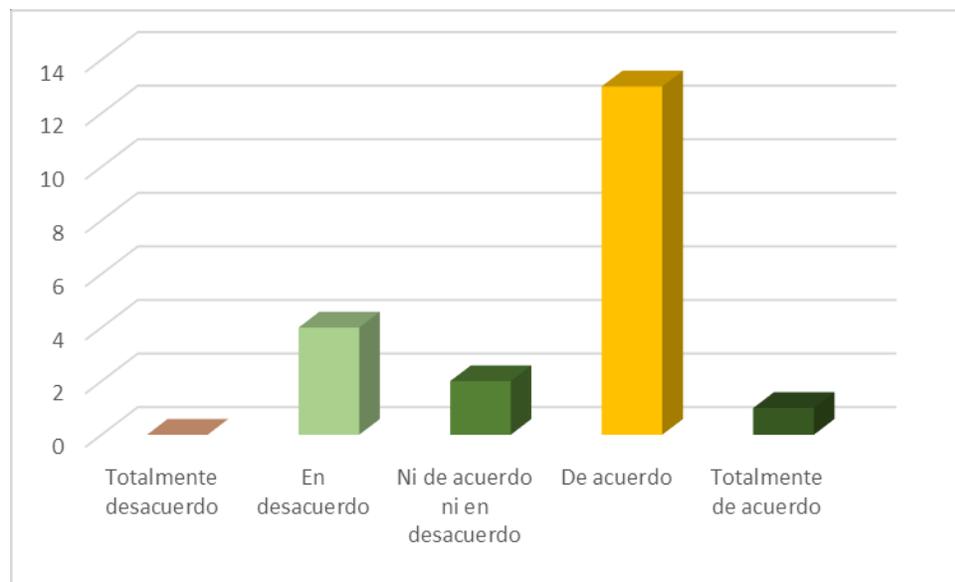
**Interpretación.-** Del 100% de encuestados, se evidencia que el 45% y el 35%, están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, con respecto a que el Sistema tributario no genera la confianza pública, esto debido a que no hay una respectiva rendición de cuentas, ni proceso de transparencia.

**Tabla 5**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	13	65
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 5.** La recaudación del impuesto predial y sus cifras mostradas genera confianza en los contribuyentes.

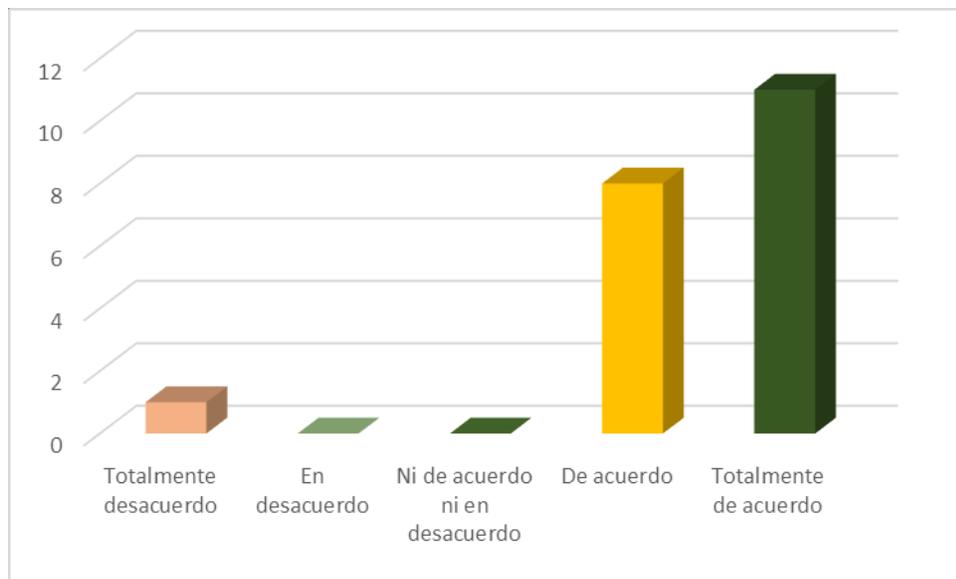
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, El 65% si está de acuerdo con las cifras mostradas del impuesto predial, creen que si se administró bien los recursos aunque no sepan o no estén bien informados sobre resultados, la mayoría se conforma o no averigua sobre los datos reales.

**Tabla 6**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	11	55
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 6.** Algunas personas deben de estar exentas del pago de Obligaciones Tributarias.

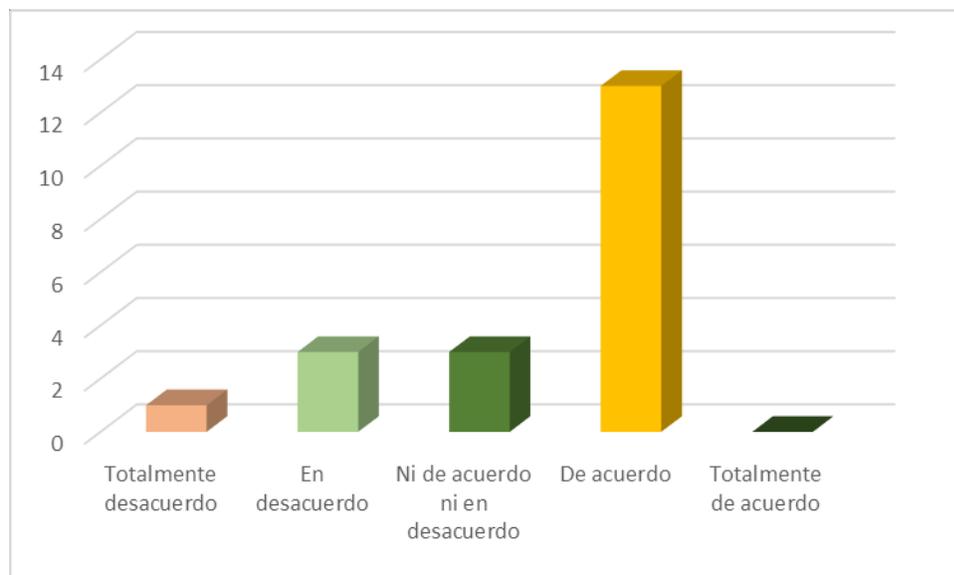
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, El 55% dicen que están totalmente de acuerdo en la exoneración a cierto tipo de contribuyentes, ya que por situaciones económicas no puedan pagar su tributo.

**Tabla 7**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
De acuerdo	13	65
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 7.** Está de acuerdo con porcentaje aplicado a la tasa del impuesto predial

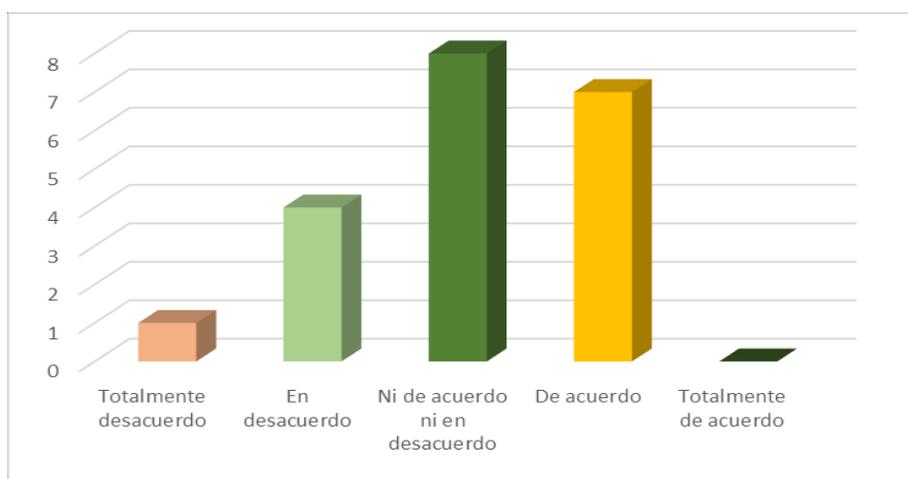
**Interpretación.-** Del 100% de encuestados, el 65% afirma que están de acuerdo con el porcentaje aplicado a la tasa del impuesto predial, y el 15% no está de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a la falta de conocimiento entre la población sobre éste impuesto, la diferencia del porcentaje del 15% y el 1%, están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta tasa.

**Tabla 8**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 8.** Las Municipalidades Distritales deberían brindar un reporte de los ingresos de los impuestos recaudados a la Población.

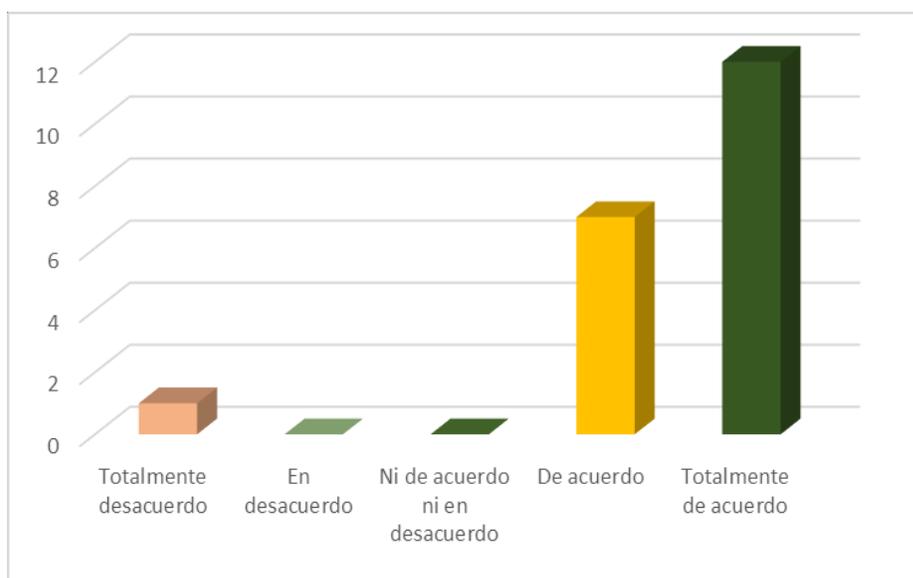
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 35% indican que están De acuerdo de que las Municipalidades Distritales deberían brindar un reporte de los ingresos de los impuestos recaudados a la Población, y el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, éste porcentaje elevado puede ser el resultado de la falta de información de la población sobre éste impuesto.

**Tabla 9**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	12	60
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



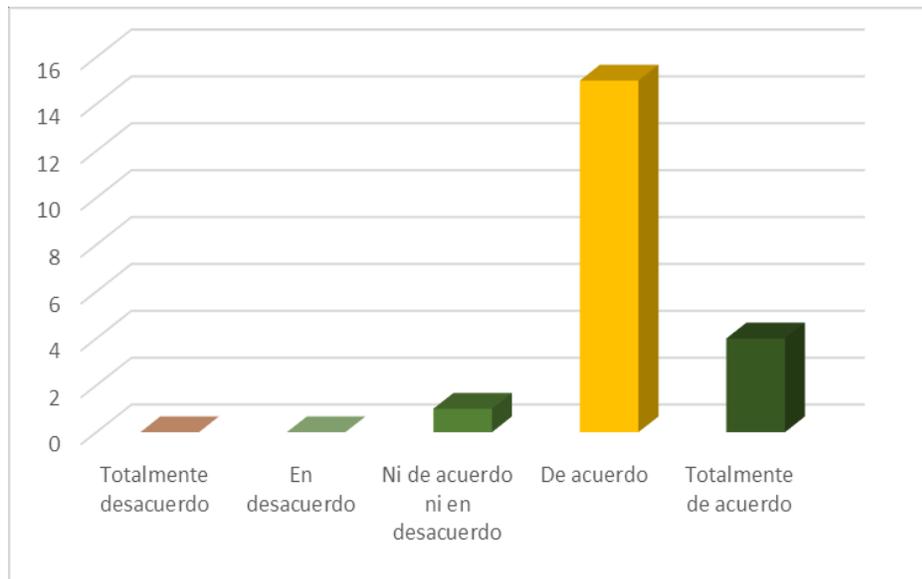
**Figura 9.** Para que haya un buen servicio por parte de la administración deben tener conocimiento de los tributos.

**Interpretación.-** Del 100% de la población, el 60% y 35% están totalmente de acuerdo y De acuerdo respectivamente, con lo planteado, que para que haya un buen servicio por parte de la administración deben tener conocimiento de los tributos.

**Tabla 10**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	15	75
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 10.** Para tener un buen control de calidad se debe sancionar a los morosos.

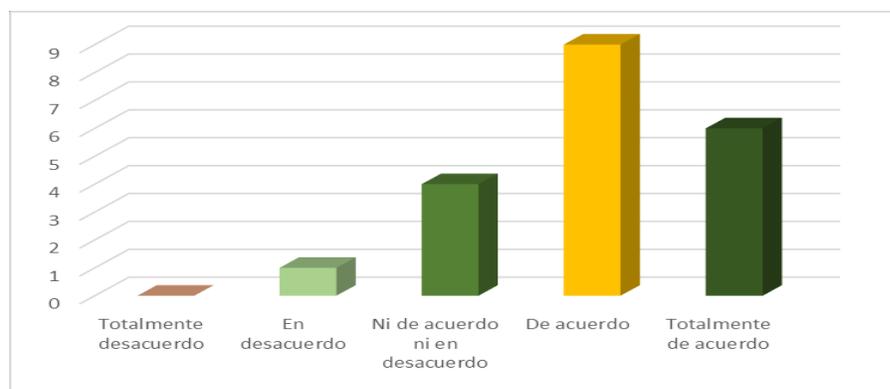
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 75% y el 20% están De acuerdo y Totalmente en Desacuerdo respectivamente, con respecto a la afirmación de que para tener un buen control de calidad del impuesto predial, se debe sancionar a los morosos.

**Tabla 11**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	6	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 11.** El control de calidad ayuda a que los contribuyentes morosos se regularicen en sus pagos.

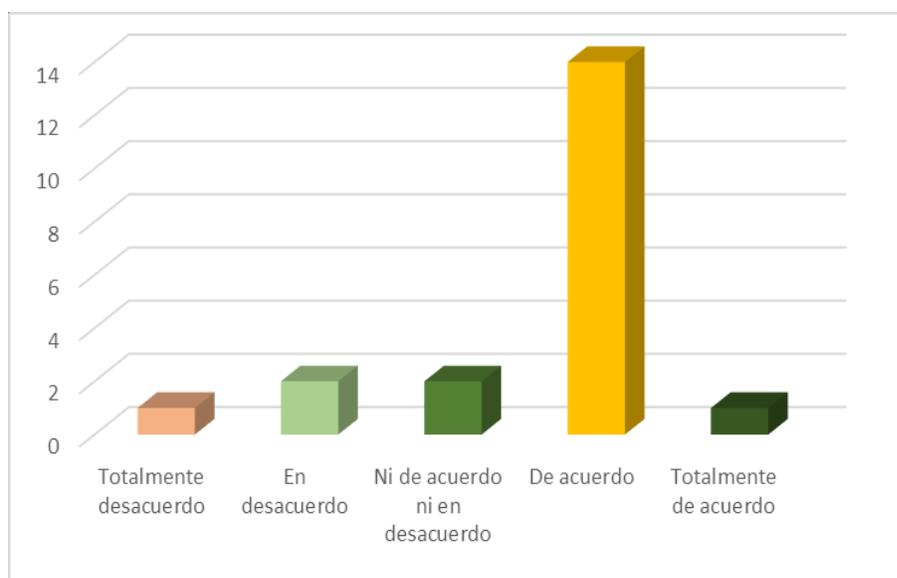
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 45% y 30% están De acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente, con la interrogante sobre si el control de calidad ayuda a que los contribuyentes morosos regularicen sus pagos.

**Tabla 12**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	14	70
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura12.** Se deben Condonar las deudas a las Familias de Bajos Recursos Económicos.

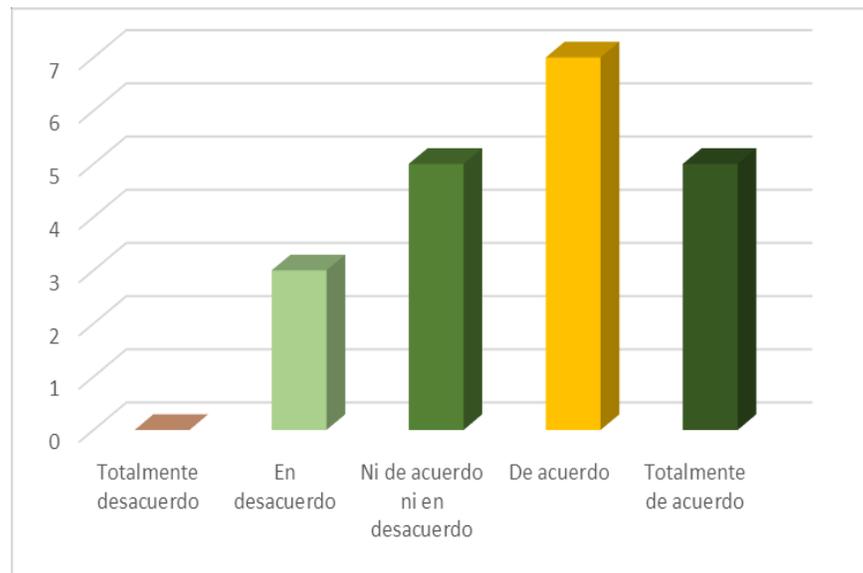
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 70% están De acuerdo a que se condone las deudas a las Familias de Bajos Recursos Económicos.

**Tabla 13**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 13.** Se debe condonar deudas a todos los contribuyentes

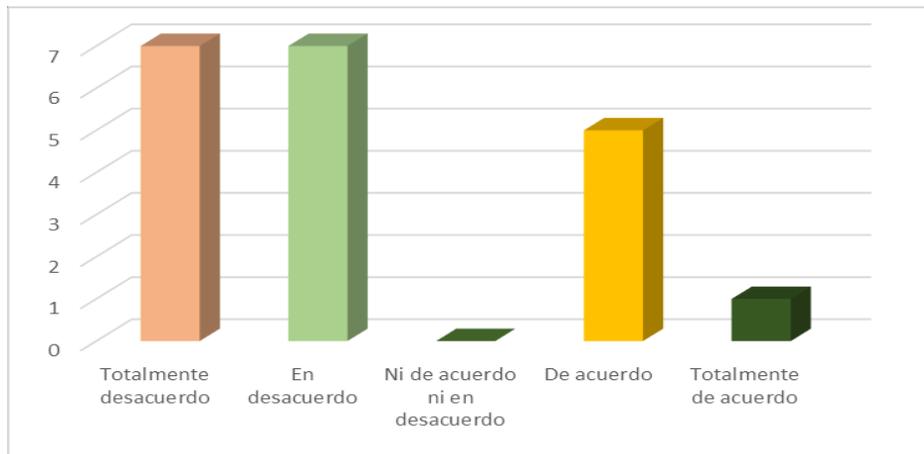
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 35% y 25% están de acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente, con respecto a la interrogante sobre si se debe condonar las deudas a todos los contribuyentes.

**Tabla 14**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	7	35
En desacuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 14.** Se debe dar opción de fraccionamiento de deuda del impuesto a los contribuyentes morosos.

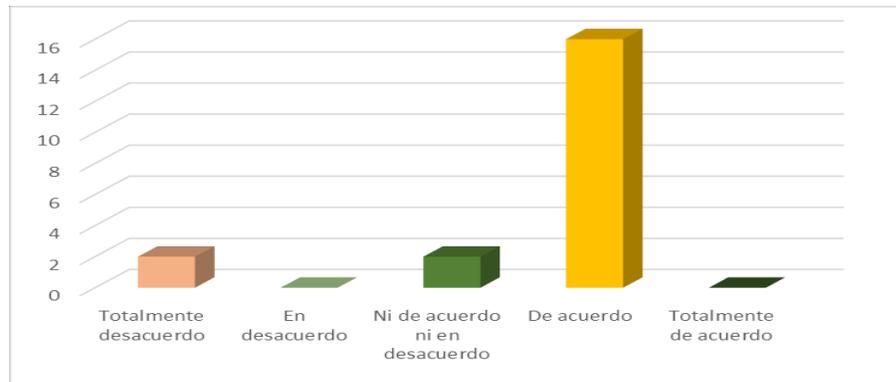
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 35% están en Desacuerdo y el 35% están Totalmente en Desacuerdo, con respecto a que se debería dar opción de fraccionamiento de deuda del impuesto a los contribuyentes morosos, llegando a la conclusión que el mayor porcentaje de la población demuestra una negativa ante ésta interrogante.

**Tabla 15**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	16	80
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



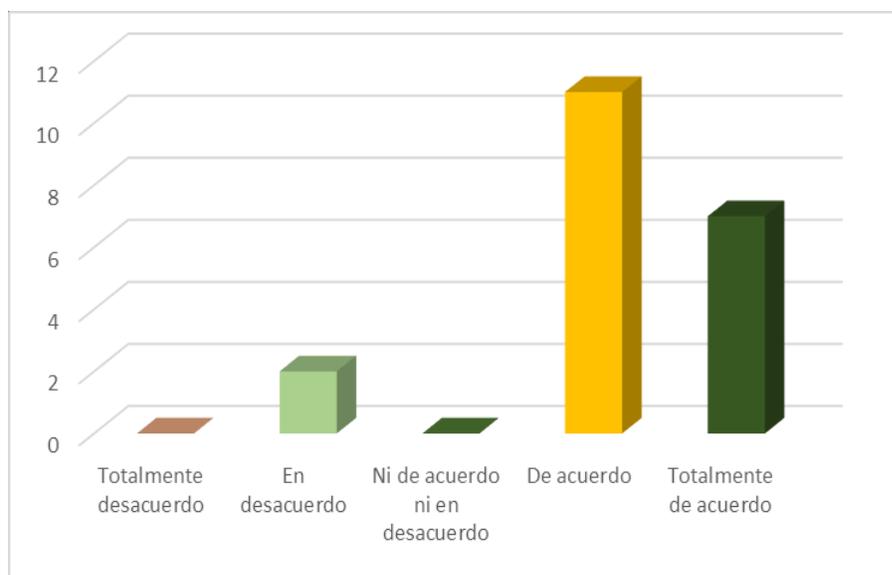
**Figura 15.** En las políticas de apoyo, debería considerarse los descuentos para que los contribuyentes se acerquen a cancelar puntualmente los impuestos.

**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 80% están de acuerdo de que en las políticas de apoyo se debería considerar los descuentos para aquellos contribuyentes que cancelen puntualmente sus impuestos, con la finalidad de promover una adecuada cultura tributaria.

**Tabla 16**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	7	35
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



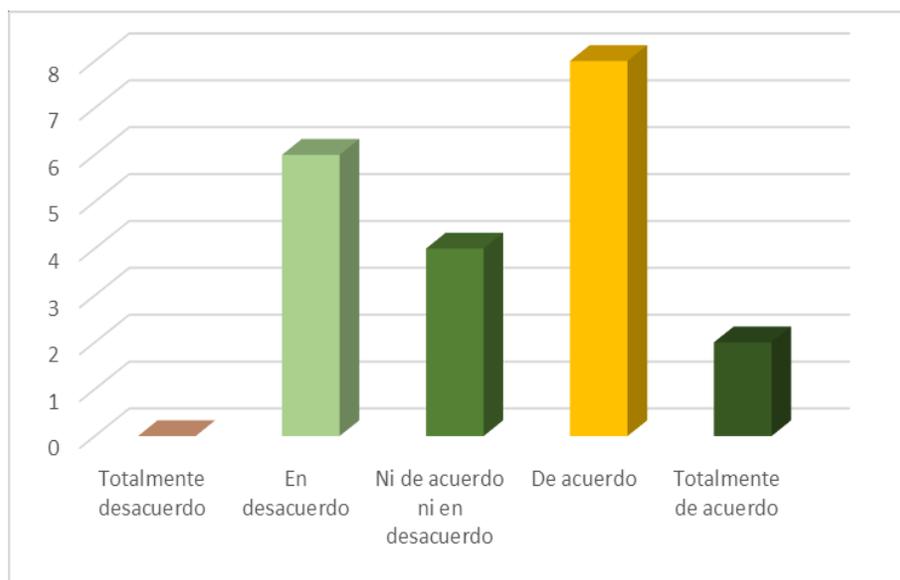
**Figura 16.** Los descuentos solo deben estar establecidos para contribuyentes de bajos recursos.

**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 55% y el 35% están de acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente, con respecto a la interrogante sobre si los descuentos solo deberían estar establecidos para contribuyentes de bajos recursos.

**Tabla 17**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 17.** En la sociedad los contribuyentes creen que el pagar impuesto no ayuda en el desarrollo de la comunidad.

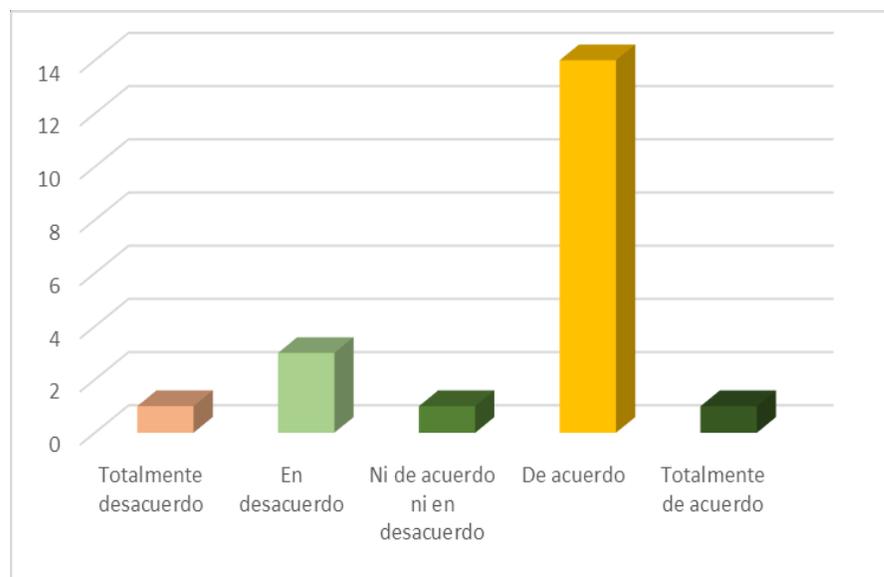
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 40% y el 10% están de acuerdo y Totalmente de acuerdo, con respecto a la interrogante sobre si los contribuyentes creen que el pagar impuesto no ayuda en el desarrollo de la comunidad.

**Tabla 18**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	14	70
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 18.** Los gobernantes han influenciado en la sociedad para que los contribuyentes no paguen sus impuestos.

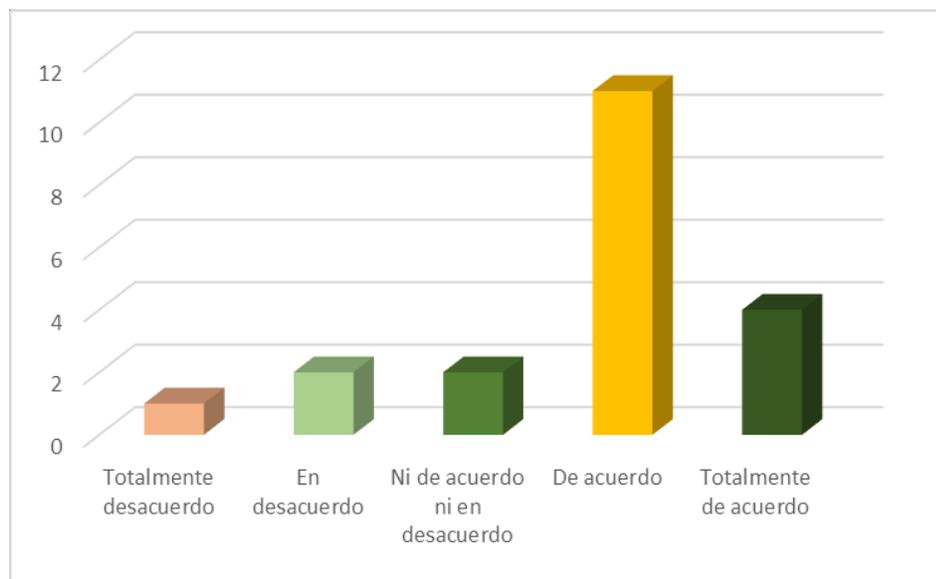
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 70% están de acuerdo con respecto a la interrogante sobre si los gobernantes han influenciado en la sociedad para que los contribuyentes no paguen impuestos,

**Tabla 19**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de San Ignacio.



**Figura 19.** Una sociedad con cultura tributaria ayudará para que se desarrolle el distrito en que vives.

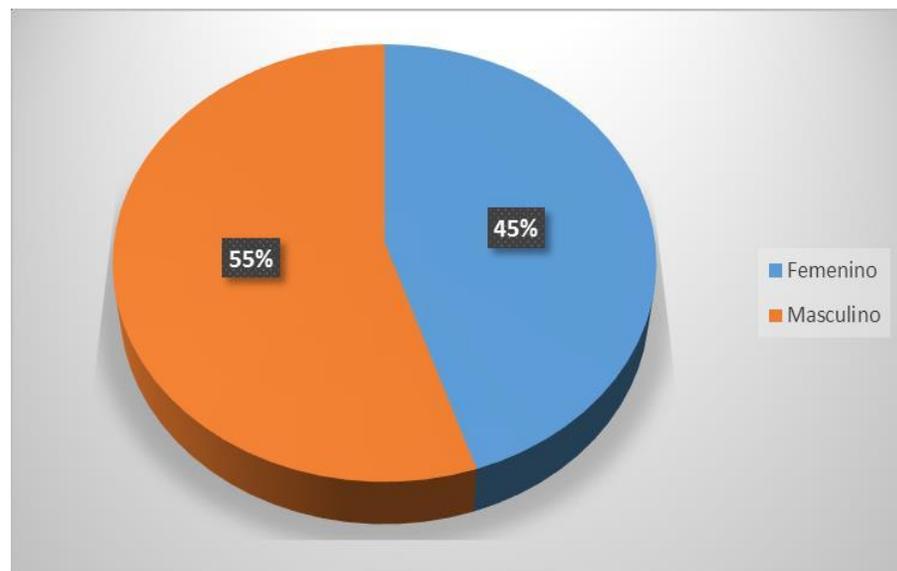
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 55% y el 20% están de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, en el cual afirman que una sociedad con cultura tributaria ayudará para que se desarrolle el distrito de San Ignacio.

**Tabla 20**

**Resultados**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
Femenino	9	45
Masculino	11	55
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio



**Figura 20.** Distribución de trabajadores según su sexo

**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 55% son de sexo masculino, y el 45% son de sexo femenino.

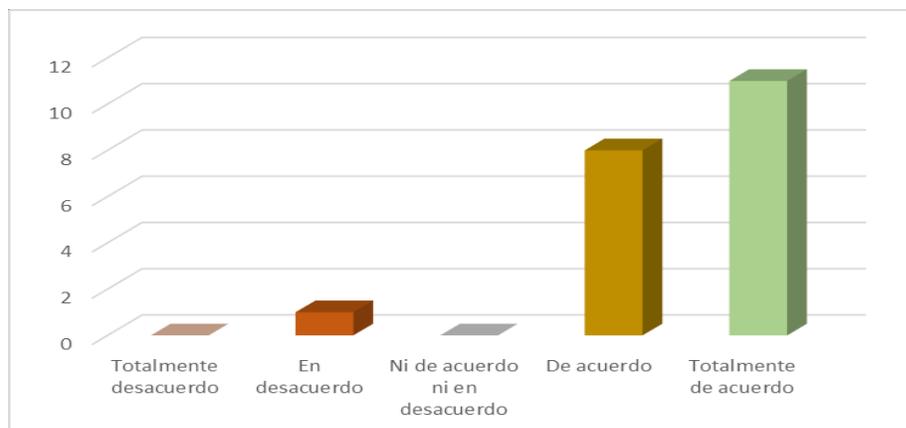
### 3.1.2. Resultados en tablas y figuras Post Test

**Tabla 21**

#### Resultados

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	11	55
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 21.** El Sistema Tributario es indispensable para el desarrollo del Pueblo.}

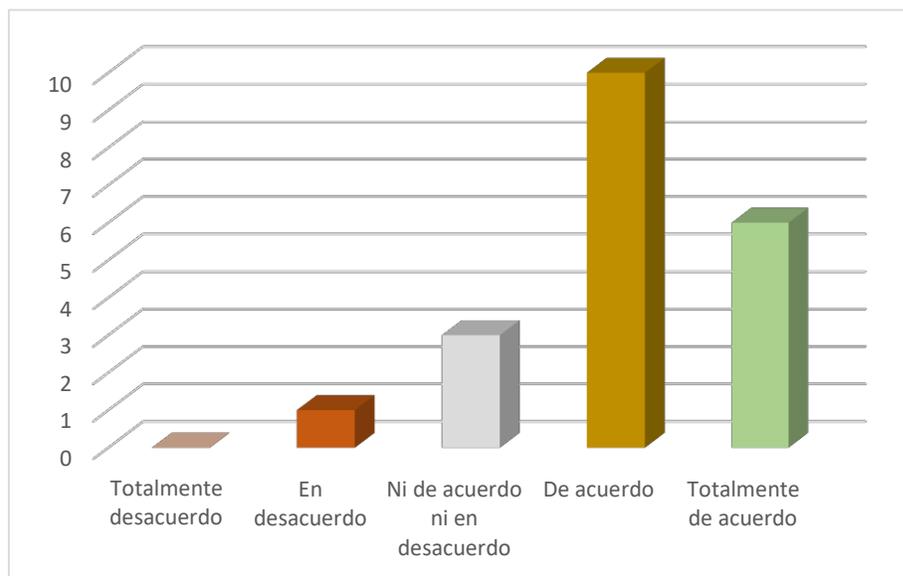
**Interpretación.-** Del 100% de los encuetados el 55% están totalmente de acuerdo que el sistema tributario es indispensable para el desarrollo de un pueblo, pero no hay una cultura tributaria que ayude al fortalecimiento y conocimiento para el aumento de la recaudación en nuestras municipalidades, haciendo que los índices de morosidad sean las más elevadas en nuestra región.

**Tabla 22**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	6	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 22.** El sistema tributario debe ser orientado en funciones a los ingresos económicos de las Familias de San Ignacio.

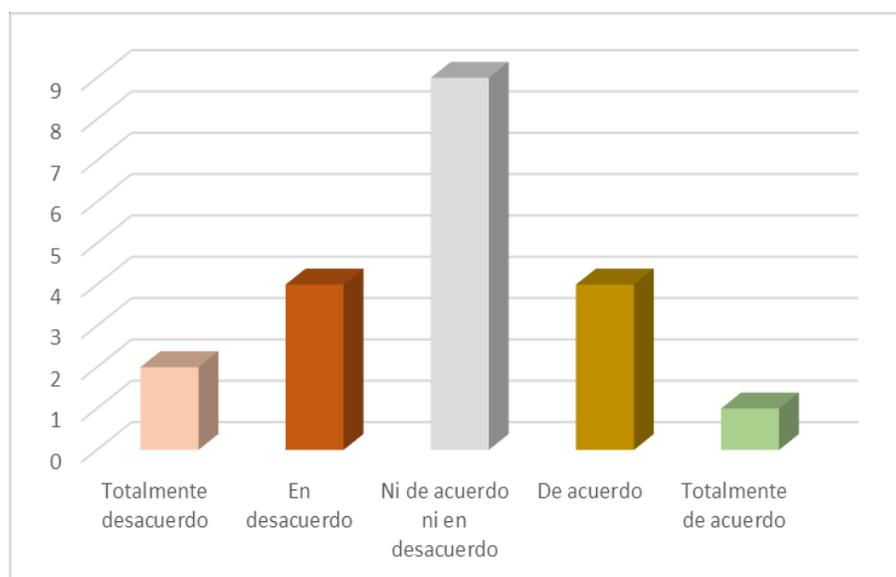
**Interpretación.-** El 50 % de la muestra dice estar de acuerdo que el sistema tributario debe ser orientado en funciones a los ingresos económicos de las Familias de San Ignacio, y no a los cuadro de valores que publica el CONATA.

**Tabla 23**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	45
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 23.** Un eficaz Sistema tributario no genera la confianza pública.

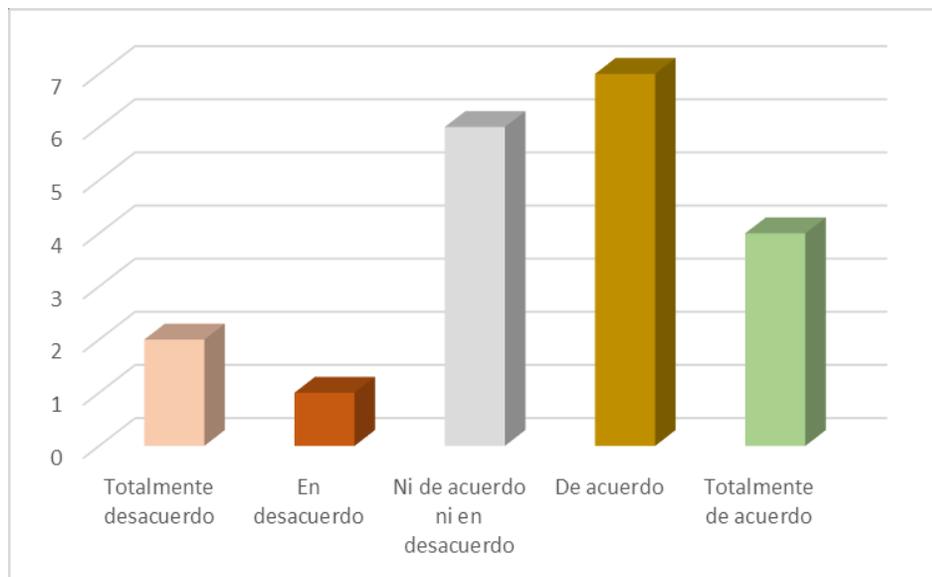
**Interpretación.-** Según 45% de nuestros encuestados dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el eficaz sistema tributario, porque eficaz sino el que lo administran los recursos no logra generar la confianza.

**Tabla 24**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 24.** La recaudación del impuesto predial y sus cifras mostradas genera confianza en los contribuyentes

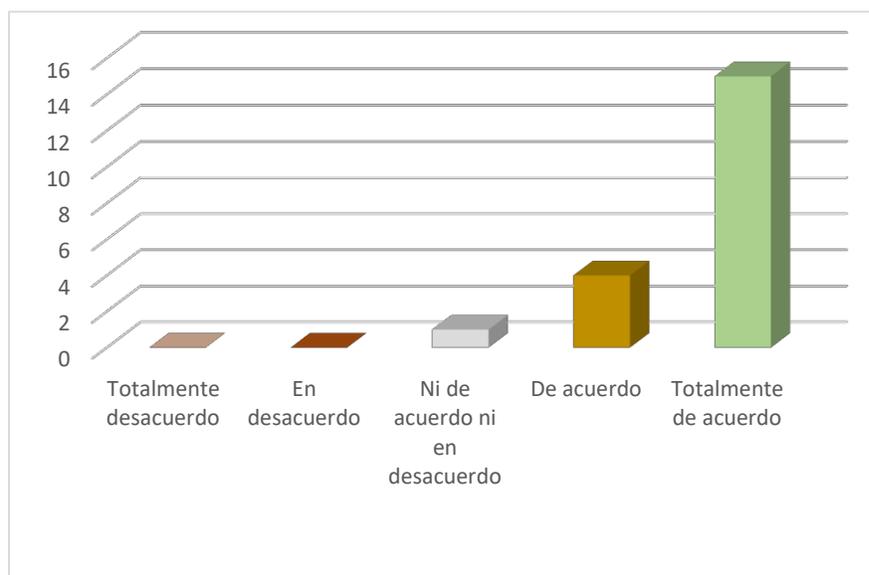
**Interpretación.-** Del 100%, los encuestados, el 35% está de acuerdo y el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la recaudación del impuesto predial y su cifra mostrada pueda generar confianza a los contribuyentes esto se debe que los mismos gobernantes han generado la desconfianza en la administración de nuestro recurso.

**Tabla 25**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	13	65
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 25.** Todas las personas deben de cumplir con las Obligaciones Tributarias.

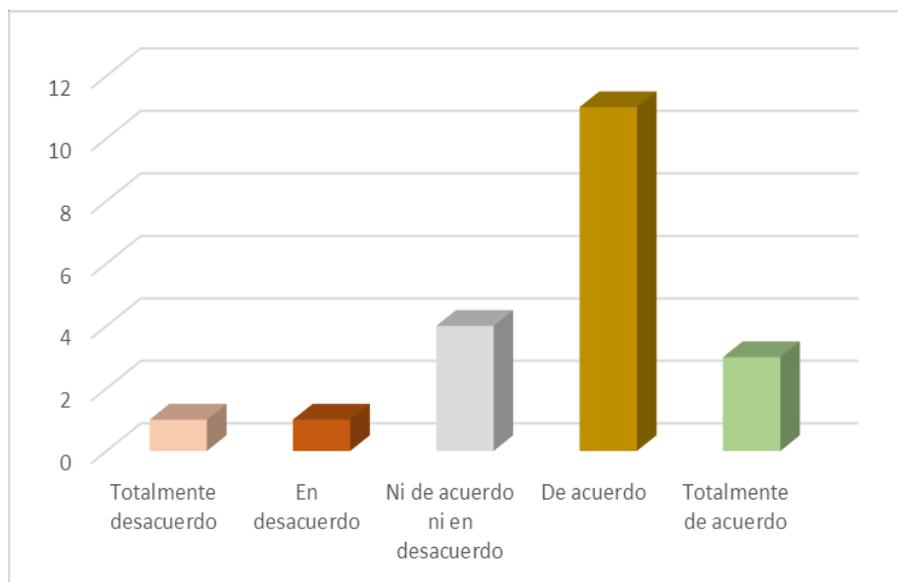
**Interpretación.-** El 65% de los encuestados si está totalmente de acuerdo que todas las personas deben cumplir con las obligaciones tributarias, así todos nos comprometidos al desarrollo de nuestro pueblo.

**Tabla 26**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 26.** Algunas personas deben de estar exentas del pago de Obligaciones Tributarias.

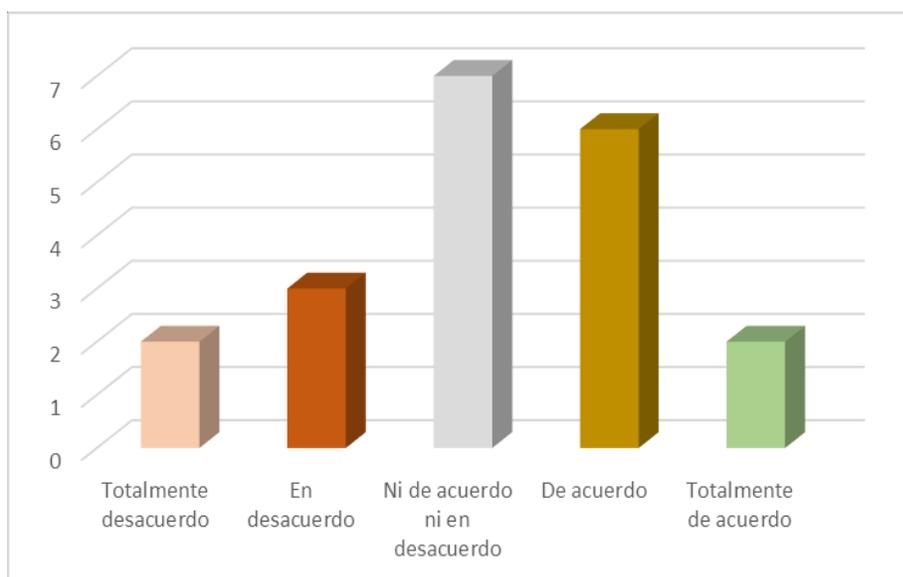
**Interpretación.-** El 55% de los encuestados están de acuerdo con que algunas personas deben de estar exentas del pago de obligaciones tributarias.

**Tabla 27**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35
De acuerdo	6	30
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



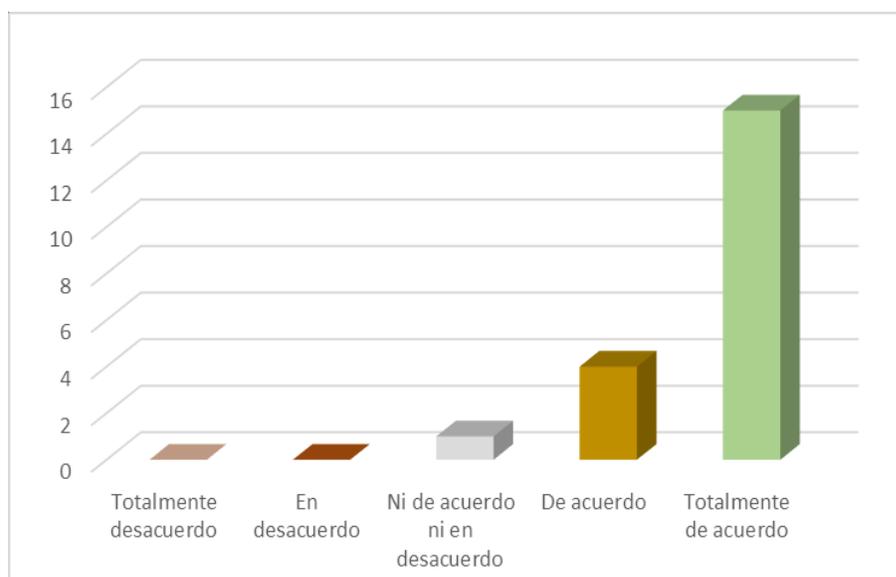
**Figura 27.** Está de acuerdo con porcentaje aplicado a la tasa del impuesto predial

**Interpretación.-** El 35% de los encuestados están ni de acuerdo ni de acuerdo con los porcentajes aplicados a la tasa del impuesto predial.

**Tabla 28**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	15	75
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 28.** Las Municipalidades Distritales deberían brindar un reporte de los ingresos de los impuestos recaudados, a la Población.

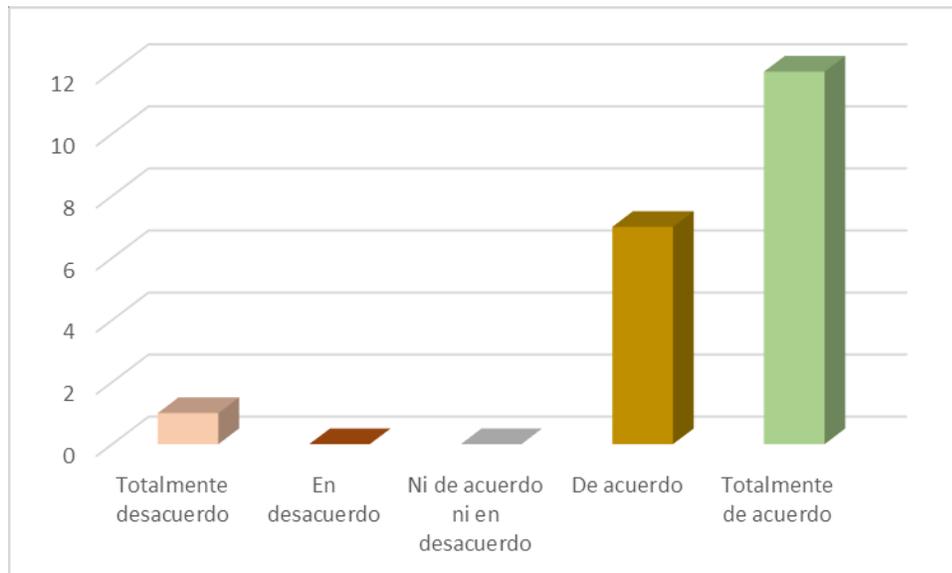
**Interpretación.-** el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la Municipalidad debe brindar los reportes de los impuestos recaudados, así los contribuyentes estarán informados de los ingresos y en que se utilizará.

**Tabla 29**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	12	60
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 29.** Para que haya un buen servicio por parte de la administración deben tener conocimiento de los tributos

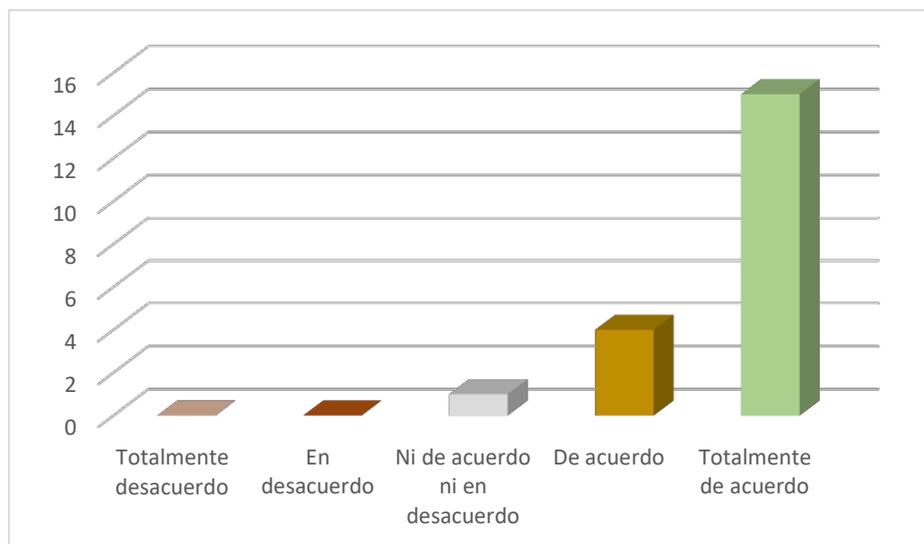
**Interpretación.-** El 60% de la muestra está totalmente de acuerdo que la administración deben tener conocimiento de los tributos, estos son responsables de la orientación al contribuyente y así mejorar la recaudación de tributos. Un contribuyente bien informado siempre pagara sus tributos a tiempo.

**Tabla 30**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 30.** Para tener un buen control de calidad se debe sancionar a los morosos.

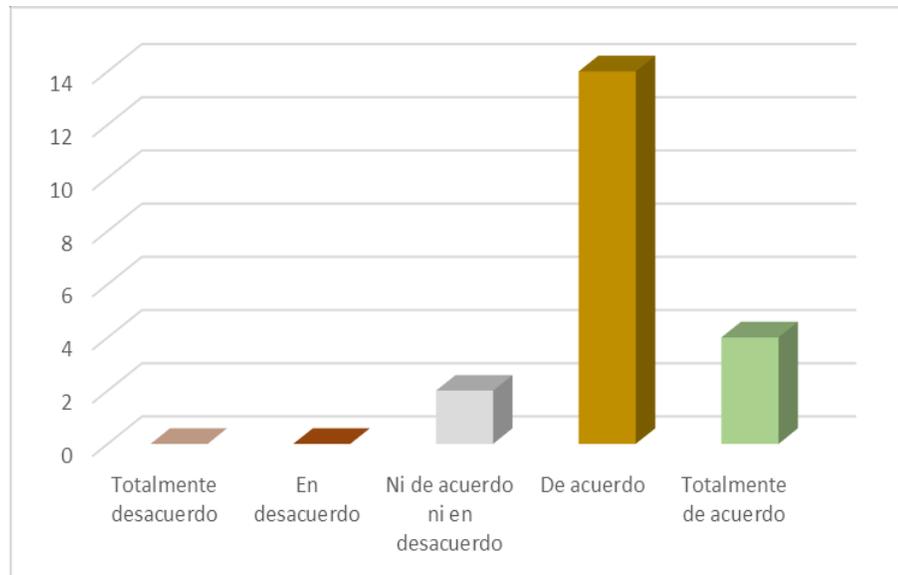
**Interpretación.-** Del 100% de los encuestados, el 55% de la muestra dice estar totalmente de acuerdo en que para tener un buen control de calidad debe sancionar a los morosos, así se reduciría los altos índices de morosidad.

**Tabla 31**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
De acuerdo	14	70
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 31.** El control de calidad ayuda a que los contribuyentes morosos se regularicen en sus pagos.

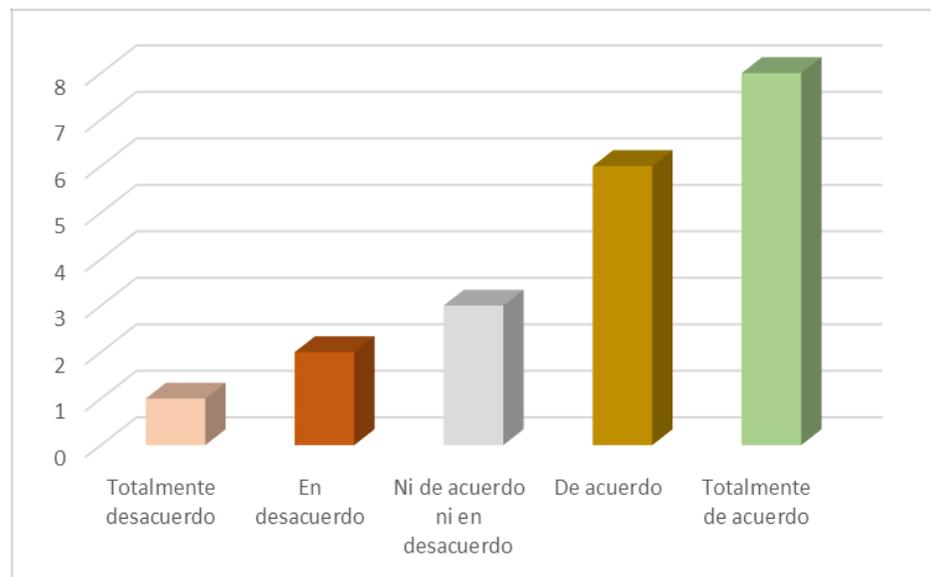
**Interpretación.-** El 70% de la muestra está de acuerdo que el control de calidad ayuda a que los contribuyentes morosos se regularicen en sus pago, esto es por que estarían actualizados en un sistema que ayuda a ordenar y lograrían notificar de forma oportuna a los contribuyentes de los vencimientos de pago.

**Tabla 32**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
De acuerdo	6	30
Totalmente de acuerdo	8	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 32.** Se deben Condonar las deudas a las Familias de Bajos Recursos Económicos.

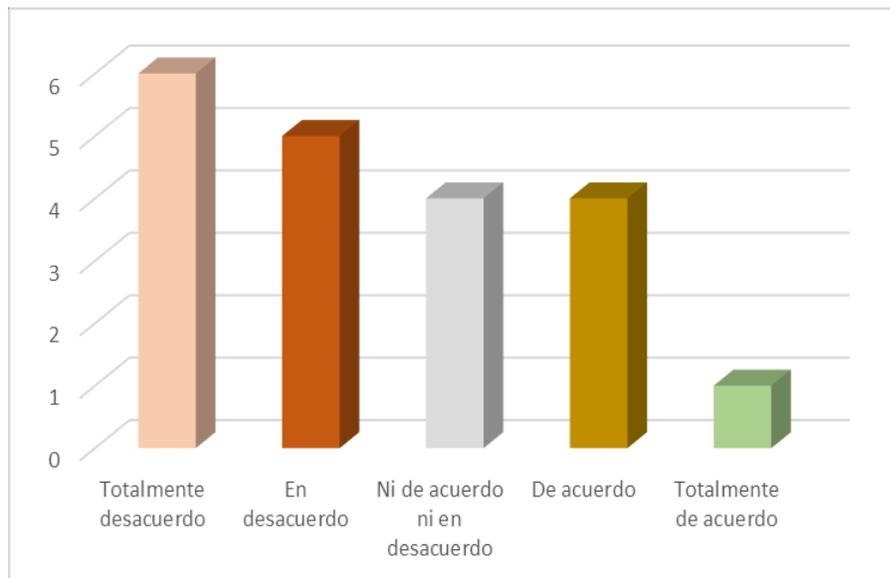
**Interpretación.-** El 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que se deben condonar las deudas a las familias de bajos recursos económicos, pero previa evaluación de sus ingresos.

**Tabla 33**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	6	30
En desacuerdo	5	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 33.** Se debe condonar deudas a todos los contribuyentes

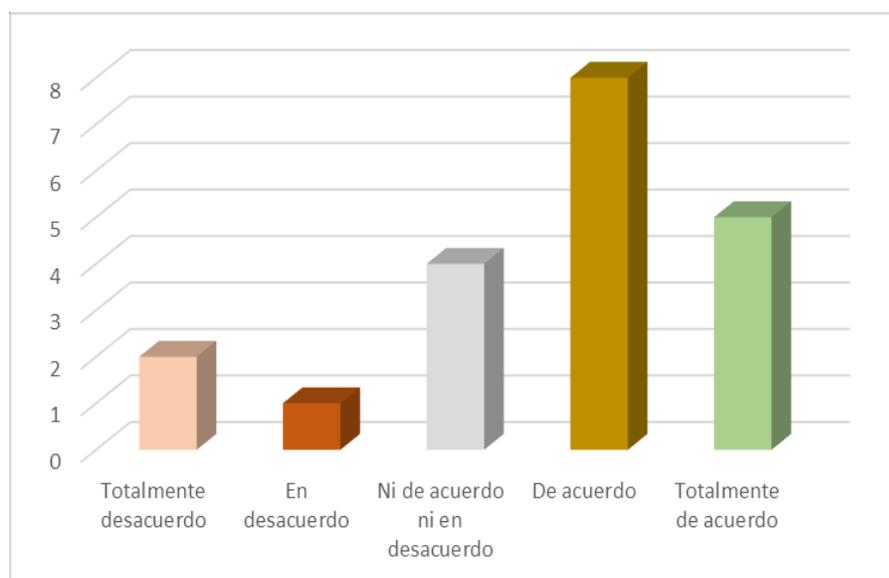
**Interpretación.-** El 30% de los encuestados dice estar en totalmente en desacuerdo con la condonación de deudas a todos los contribuyentes, porque son recursos que ayuda al desarrollo de un pueblo y el pueblo debe ser orientado a una política tributaria y así sacar adelante la municipalidad donde se ubica el predio.

**Tabla 34**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 34.** Se debe dar opción de fraccionamiento de deuda del impuesto a los contribuyentes morosos.

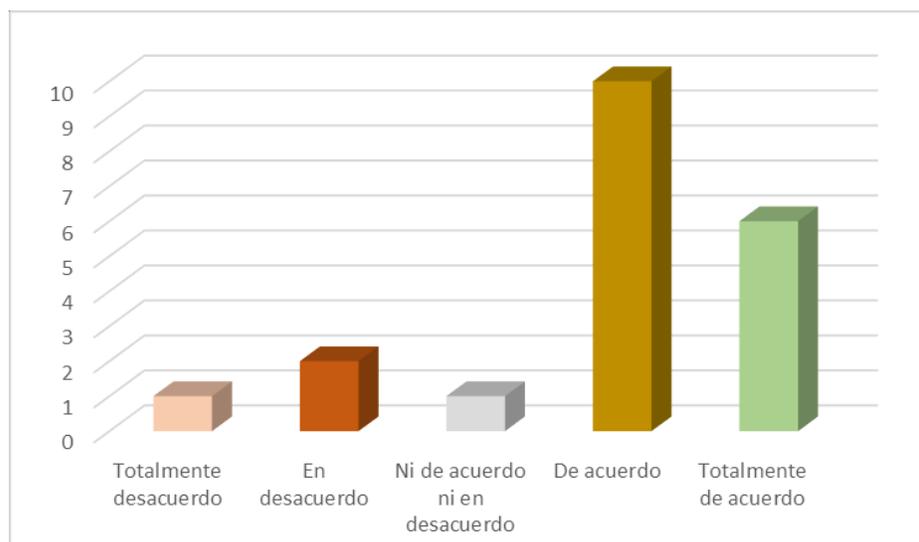
**Interpretación.-** El 40% de los encuestados están de acuerdo en que se debe dar opción de fraccionamiento de deuda del impuesto a los contribuyentes, ya que esta normado por leyes que respaldan este tipo de acción.

**Tabla 35**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	6	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 35.-** En las políticas de apoyo, debería considerarse los descuentos para que los contribuyentes se acerquen a cancelar puntualmente los impuestos.

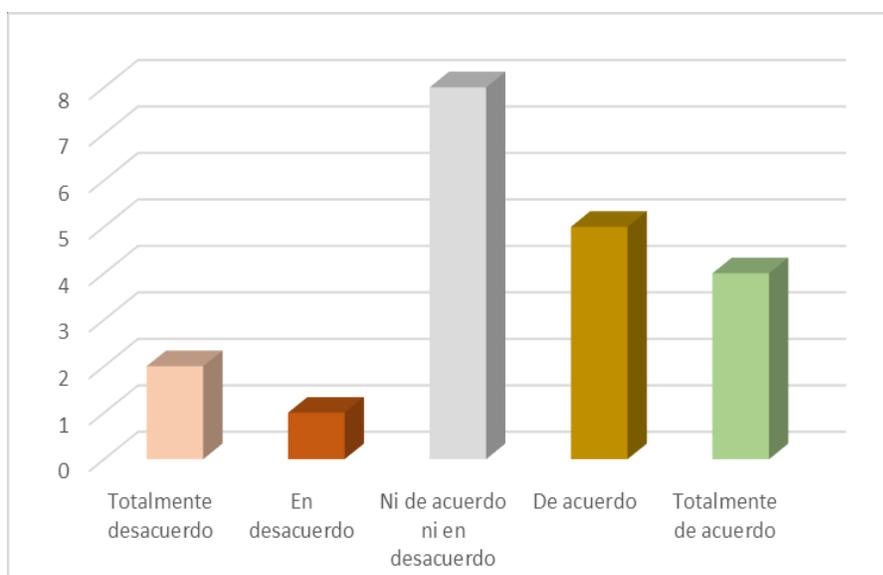
**Interpretación.-** El 50% de los en los encuestados está de acuerdo, que dentro de las políticas de apoyo, debería considerarse los descuentos para que los contribuyentes se acerquen a cancelar puntualmente los impuestos, quiere decir si utilizan estrategias atractivas para los contribuyentes no dejaran de cancelar los tributos a tiempo y así disminuirán los índices de morosidad.

**Tabla 36**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 36.-** Los descuentos solo deben estar establecidos para contribuyentes de bajos recursos.

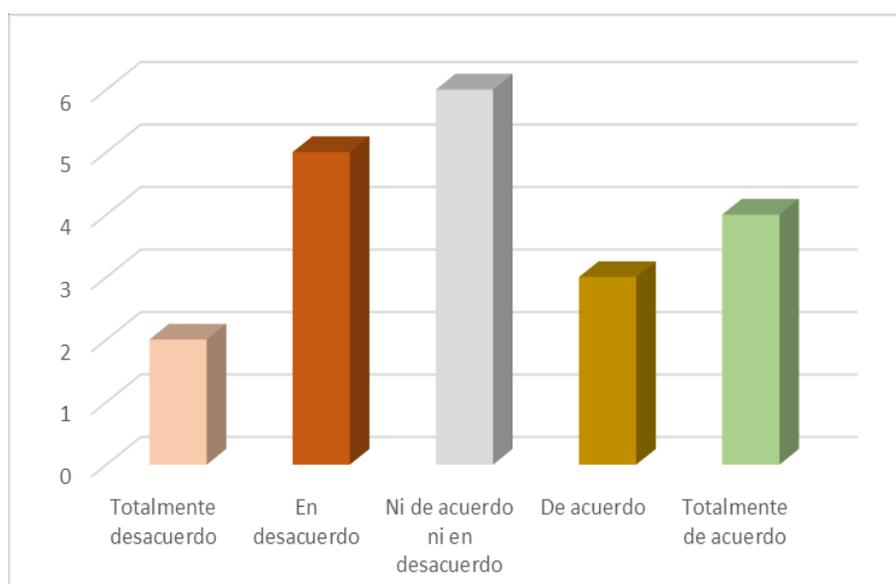
**Interpretación.-** El 40% de los encuestados, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los descuentos, solo deben estar establecidos para los contribuyentes de bajos recursos, sino que deben establecerse como políticas de apoyo para una mejor recaudación de los tributos.

**Tabla 37**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	5	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
De acuerdo	3	15
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 37.** En la sociedad los contribuyentes creen que el pagar impuesto no ayuda en el desarrollo de la comunidad.

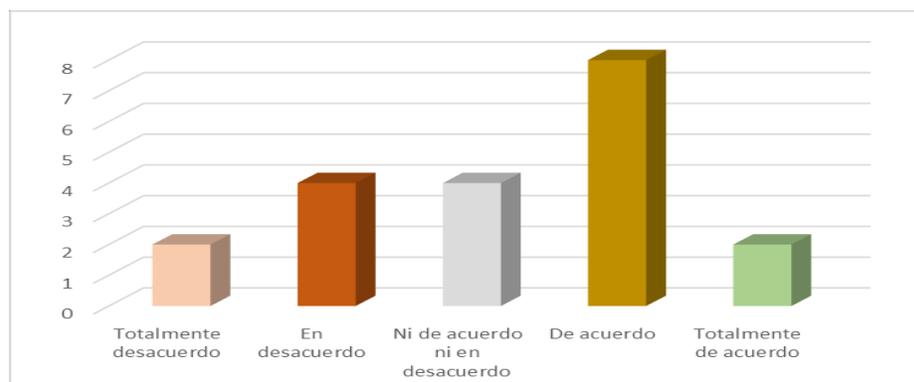
**Interpretación.-** El 30% de los encuestados dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que pagar impuestos ayuda en el desarrollo de la comunidad, esto quiere decir que mucha de la población no está informada en que se utilizan los tributos recaudados.

**Tabla 38**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	2	10
En desacuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio.



**Figura 38.-** Los gobernantes han influenciado en la sociedad para que los contribuyentes no paguen sus impuestos.

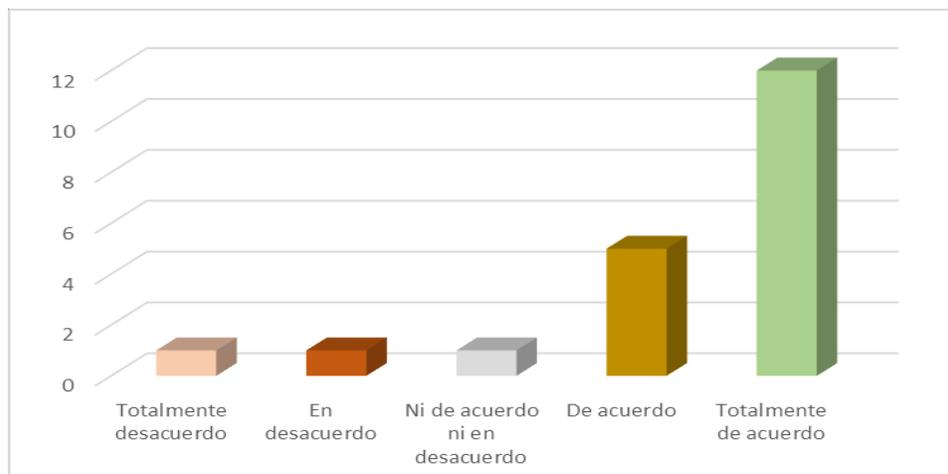
**Interpretación.-** El 40% de los encuestados están de acuerdo en que los gobernantes han influenciado en la sociedad para que los contribuyentes no paguen sus impuestos, esto ha generado los altos índices de morosidad en la recaudación de los tributos, porque creen que los que entran a gobernar solo entran a robar y no utilizan el dinero recaudado en hacer obras del bien común para la sociedad. Los gobernantes han influenciado en la sociedad para que los contribuyentes no paguen sus impuestos.

**Tabla 39**

**Resultados**

Indicador	Frecuencia	
	N	%
Totalmente desacuerdo	1	5
En desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	12	60
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Ignacio



**Figura 39.-** Una sociedad con cultura tributaria ayudará para que desarrolle el distrito en que vives.

**Interpretación.-** El 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo que una sociedad con una cultura tributaria ayudará para que desarrolle el distrito en que vives, la orientación del pago de tributos a los contribuyentes es muy importante sea llegado de forma oportuna a través de capacitaciones, campañas tributarias en la que concienticen al contribuyente para que sirva su aporte para el desarrollo de su localidad y país.

## Tabla 40

### Prueba T student

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Pre Test</i>	<i>pos test</i>
Media	69.05	73.8
Varianza	44.68157895	39.6421053
Observaciones	20	20
Coefficiente de correlación de Pearson	0.252862798	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	19	
Estadístico t	-2.675483754	
P(T<=t) una cola	0.007479453	
Valor crítico de t (una cola)	1.729132812	
P(T<=t) dos colas	0.014958905	
Valor crítico de t (dos colas)	2.093024054	

**Fuente:** Análisis estadístico de los datos con software Excel.

**Interpretación.-** Según la tabla 40 muestra que la media obtenida en el post test es mayor en 4.75 unidades, de acuerdo a lo que arroja la aplicación de nuestra investigación denominado “Estrategias Cobranza para Disminuir los índices de Morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Ignacio-2016”, ha mejorado significativamente dado que se evidencia en la percepción de los sujetos afectados a éste impuesto.

Además la desviación estándar del pos test refleja que los datos están menos dispersos en relación a la media, por lo que las estrategias aplicadas, entrevista al jefe de Rentas para obtener información, capacitación a una parte de la población, y repartición

de volantes a los pobladores de San Ignacio, tienen resultados positivos al enfrentar la realidad problemática.

Dado que el p- valor (0.00747), es menor que el nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo que se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) que indica. Las estrategias de Cobranza influye de manera significativa en la Municipalidad distrital de San Ignacio de tal manera que aportará en la disminución del alto índice de Morosidad del impuesto predial.

### **3.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Según **Cordero, J. (2011)** en su tesis “Programa de Mejora en la recaudación del Impuesto Predial en el Municipio de Ciudad Ixtepec, Oaxaca” concluyó que la estructura tributaria en dicha entidad no es la adecuada dado que la Regiduría de Hacienda desempeña actividades que le corresponden a la Tesorería Municipal, ya que se determinó que la recaudación promedio del Impuesto predial representa menos del 40% de su facturación total, además que no se realiza una rendición de cuentas de los recursos recaudados, y se utilizan de manera discrecional sin respetar un esquema de transparencia.

De acuerdo a nuestra investigación realizada podemos afirmar lo que según Cordero contempla en su tesis de investigación, aunque en la Municipalidad Distrital de San Ignacio las áreas de Rentas y Tesorería cumplen sus funciones por separado, y según el jefe de

rentas en el año 2016 se recaudó el 55% del impuesto predial, los cuáles no se sabe a ciencia cierta a donde fueron redirigidos y en qué gastos fueron sustentados. Ésta misma situación ha venido ocurriendo durante los años anteriores, en los cuáles el presupuesto recaudado no ha sido utilizado de manera eficiente dentro de la Municipalidad Distrital de San Ignacio.

Según Ruiz, R. y Castillo, A. (2012). En su trabajo de investigación “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Huaraz – Perú 2011 - 2012”. Concluyen que: La Municipalidad no ha diseñado políticas claras que incrementen la recaudación tributaria, esto indica la falta de voluntad de las autoridades, pues solo esperan la escasa transferencia del gobierno central para afrontar los gastos que ocasiona la gerencia de administración tributaria, así como también el personal no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados, cuenta con equipos de cómputo no óptimos y en cuantos al aspecto financiero es escaso, como consecuencia del gasto que genera la Gerencia Tributaria y rentas en la relación a lo que recauda.

En nuestra investigación realizada, afirmamos lo que Ruiz, R. y Castillo, A. (2012), concluye en su tesis, pues esto es un problema que aqueja a nuestra Municipalidad Distrital de San Ignacio, y a la mayoría de Municipalidades de nuestro país, los cargos ganados a dedo, la rotación del personal del área de Rentas a otras áreas, de tal modo que las

personas nuevas que ingresan a laborar no están capacitadas, ni tienen la información necesaria para brindar una adecuada orientación a los contribuyentes, oséa, existe una inadecuada política tributaria, no obstante esto nos conlleva a que la población no adopte una adecuada cultura tributaria, y por ende a la Evasión impuesto.

### **3.3 Aporte Científico**

Comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

#### **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN IGNACIO.**



#### **AUTORES:**

SAAVEDRA RAMÍREZ, Leydi Alis

SAAVEDRA RAMÍREZ, Magali René

**SAN IGNACIO- PERÚ  
2017**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta de estrategias de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Ignacio servirá para que la entidad fortalezca su sistema tributario, a partir de una acertada capacitación e información a la población económicamente activa, previa recopilación de información a través de entrevistas a los encargados de las áreas de recaudación tributaria.

Todas las estrategias son desarrolladas en un periodo determinado, las cuáles nos servirán de apoyo para concientizar e instaurar una cultura tributaria en los contribuyentes; por tal motivo se debe ir evaluando el progreso de las metas e ir renovándolas para lograr el objetivo deseado. La propuesta está elaborada por medio de un cuadro en el que se plantearán los objetivos, períodos y actividades correspondientes.

### **3.5.1 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

Establecer estrategias para concientizar e instaurar una cultura tributaria en los contribuyentes.

### **3.5.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **3.5.2.1 Misión**

Fortalecerse continuamente a fin de liderar el desarrollo de la provincia trabajando niveles de consenso con los sectores públicos y privados y con la población organizada, para velar de manera permanente por las mejoras de la calidad de vida y el desarrollo de las capacidades de la población, atendiendo sus demandas en forma racional y planificada.

### **3.5.2.2 Visión**

San Ignacio provincia líder en la agro exportación y la agro industria; con autonomía administrativa y económica; con creciente dinámica comercial y turística; integrada con vías y sistemas de comunicación eficientes, con una población que asume orgullosamente su identidad y trabaja organizadamente en su desarrollo sostenible.

### **3.5.2.3 Valores**

- A. Ética.
- B. Profesionalismo.
- C. Servicio Personalizado.
- D. Responsabilidad.
- E. Plena adaptación a la necesidad del cliente.
- F. Fiel compromiso con el cliente.

### **3.5.3 METODOLOGÍA**

Se aplicaron diversas estrategias, entre ellas realizamos entrevistas al jefe encargado del Área de Rentas el cual tiene un amplio conocimiento con respecto al impuesto predial; también se realizó una capacitación a la muestra seleccionada, brindando una amplia información sobre éste tributo, además dentro de las actividades programadas se ejecutó la distribución de volantes informativos a la población, concientizando a los contribuyentes sobre el pago de éste impuesto y sus beneficios, y todo ello servirá para demostrar que nuestras estrategias apoyaran para contrarrestar la problemática existente con respecto al alto índice de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad del Distrito de San Ignacio.

### 3.5.4 MEDIOS Y MATERIALES

#### 3.5.4.1 MEDIOS

##### MEDIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL
INTERNET		40.00	40.00
COMPUTADORA	1	20.00	20.00
MOVILIDAD	3	5.00	15.00
DATA (alquiler)	1	50.00	50.00
PONENTE	1	100.00	100.00
LUZ	1	5.00	5.00
		TOTAL	275.00

#### 3.5.4.2 MATERIALES

##### MATERIALES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL
IMPRESIONES	6.00	0.50	3.00
COPIAS	200	0.08	16.00
LAPICEROS	2	0.50	1.00
USB	1	30.00	30.00
		TOTAL	50.00

### 3.5.5 SISTEMA DE EVALUACIÓN

Para el cumplimiento de nuestro objetivo se prevé una capacitación con la asistencia de un especialista en aspectos tributarios gubernamentales, con la finalidad de brindar información y crear una adecuada cultura tributaria en los contribuyentes.

Para el monitoreo del desarrollo de nuestra propuesta se realizó mediante la aplicación directa de instrumentos de recolección (encuesta) a estudiantes técnicos superiores, y entrevista directa al personal que labora en las oficinas encargadas de la recaudación, control y fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad del Distrito de San Ignacio.

### 3.5.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RECURSOS</b>
1. Entrevista con el personal que labora en el área de Rentas.	<b>Entrevista al jefe de Rentas de la Municipalidad Distrital de San Ignacio.</b>	<b>Marzo</b>	<b>Celular Hojas</b>
Presentar solicitud a la institución (Instituto Privado San Gabriel) donde se realizará la capacitación sobre impuesto predial.	<b>Solicitud a la Directora del ISTP “San Gabriel”</b>	<b>17 de Abril</b>	<b>Impresiones</b>
3. Coordinación con el Ponente para la capacitación.	<b>Coordinación con el CPC. Noé Luis Aguilar Chumacero.</b>	<b>17 de Abril</b>	
4. Capacitación a alumnos.	<b>Realizada por El especialista En Tributación Municipal.</b>	<b>28 de Abril</b>	<b>Data Computadora Ponente Fotocopias</b>
5. Repartición de volantes informativos sobre impuesto predial.	Repartición de volantes (Personal contratado)	<b>Marzo- Abril</b>	<b>Impresiones Fotocopias Repartidor de volantes</b>

### **3.5.7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

#### **ACTIVIDAD N° 01:**

##### **Entrevista con el personal que labora en el área de Rentas:**

Para la aplicación de ésta estrategia, previa coordinación con el jefe de Rentas, realizamos un conjunto de preguntas enfocadas al impuesto predial, sobre el número de contribuyentes en el Distrito de San Ignacio, sobre el sistema utilizado, capacitaciones al personal y contribuyentes, entre otros.

#### **ACTIVIDAD N° 02:**

##### **Presentar solicitud a la institución (Instituto Privado San Gabriel) donde se realizará la capacitación sobre impuesto predial.**

Formulación y Presentación de la Solicitud al Instituto Superior Técnico Privado “San Gabriel”.

#### **ACTIVIDAD N° 03:**

##### **Coordinación con el Ponente para la capacitación.**

Se contactó al CPC. Noé Luis Aguilar Chumacero para coordinar la realización de la capacitación informativa dirigida a alumnos del ISTP “San Gabriel”.

#### **ACTIVIDAD N° 04:**

##### **Capacitación a alumnos.**

El día 28 de Abril se realizó la capacitación dirigida a un grupo de estudiantes del Instituto Privado “San Gabriel”, dándose inicio a las 9:00 de la noche en las instalaciones del mismo instituto, realizando nuestra previa presentación, y dando inicio a la inducción.

**ACTIVIDAD N° 05:**

**Repartición de volantes informativos sobre impuesto predial.**

La repartición de volantes se realizó en diferentes días de los meses de marzo y Abril, logrando así brindar información oportuna a una gran parte de la población San Ignacina.

**CAPITULO IV**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 4.1 CONCLUSIONES

La propuesta de estrategias para disminuir el índice de morosidad de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Ignacio, es contribuir en brindar información a la población de tal manera que éstos creen una cultura tributaria adecuada en beneficio de toda la población.

De acuerdo a las indagaciones realizadas en el estudio minucioso de éste problema, se ha podido determinar que los índices de Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de San Ignacio, es del 70%

- Los altos índices de morosidad del impuesto predial de la municipalidad Distrital de San Ignacio se debe generalmente a la poca y vaga información que se le brinda a la población y al bajo nivel económico de éstos
- El Sistema tributario de la Municipalidad Distrital de San Ignacio no genera la confianza de la población, ya que no se observa que los recursos estén satisfaciéndola necesidades en cuanto a educación, pavimentación, alumbrado, desarrollo social entre otros, y éste es un motivo más para elevar los índices de Morosidad del impuesto Predial.
- La aplicación de las estrategias, aportó en la creación de una cultura tributaria en la población.
- Después de aplicar las estrategias, el valor de la Prueba T de Student para la diferencia de puntajes promedios entre el pre test y el post test son altamente

significativos ( $p < 0.0074$ ). Esto muestra que existen diferencias significativas entre ambos grupos, entonces se concluye en la aceptación de la hipótesis de la investigación  $H_1$  a un nivel de confiabilidad del 95%.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

1. Poner en práctica la formulación de estrategias, lo cual debe hacerse en forma conjunta con las áreas relacionadas, y trazar objetivos específicos para cada uno de estas.
2. Que toda la organización en su conjunto debe participar y ayudar a que las áreas encargadas de recaudación logre los objetivos trazados.
3. Orientar a la población a través de charlas televisivas o radiales capacitaciones a los contribuyentes para crear en ello una conciencia tributaria.
4. Publicar los montos recaudados del impuesto predial y especificar en que se usaran los ingresos, así ayudará a que los contribuyentes creen más en los políticos que gobiernan.
5. Capacitar al personal no solo en el conocimiento del tributo sino también en la atención al público.
6. Colocar las áreas ligadas a este tributo en lugares accesibles a los contribuyentes. (caja, catastro y rentas).

## BIBLIOGRAFIA

REGALADO, V. (2011). “Las alternativas para incrementar la recaudación tributaria”.

RUÍZ, R. Y CASTILLO, A. (2012). “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Huaraz Perú 2011 - 2012”

JOHNSON GERRY Y SCHOLE, KEVAN. (1999) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.

ROBBINS STEPHEN (2000) fundamentos de la administración. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA

CORDERO, J. (2011). “Programa de Mejora en la recaudación del Impuesto Predial en el Municipio de Ciudad Ixtepec, Oaxaca”. Universidad del Istmo. Oaxaca – México.

VICTOR, (2004). Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Moyobamba – San Martin.

CORDERO, J. (2011). “Programa de Mejora en la recaudación del Impuesto Predial en el Municipio de Ciudad Ixtepec, Oaxaca”. Universidad del Istmo. Oaxaca – México.

GONZÁLES, R. Y MARCANO, Y. (2013). "Análisis del Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Patente y Comercio efectuado por la Empresa Proyectos Integradores, C.A. en el Municipio Maturín del Estado de Monagas". Universidad del Oriente. Venezuela

ZAPATA, D. (2011). "Análisis del Impacto del Sistema de Recaudación Tributario Ecuatoriano: periodo voluntario, a partir del Enfoque del cuadro de Mando Integral durante el Periodo 2011". Universidad de posgrado del Estado. Ecuador.

QUISPE, D. (2012). "La Política Tributaria y su influencia en la cultura tributaria de los comerciantes del Mercadillo Bolognesi de la Ciudad de Tacna, año 2011". Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.

RUÍZ, R. Y CASTILLO, A. (2012). "Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Huaraz – Perú 2011 - 2012". Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

VALDÉS, R. (1996). Curso de Derecho Tributario. (2ª ed). Santa Fe de Bogotá: Editorial Temis S.A

## PAGINAS WEB

[www.wsp.org/userfiles/file/Regional Diagnosis - Cajamarca CARE.pdf](http://www.wsp.org/userfiles/file/Regional_Diagnosis_-_Cajamarca_CARE.pdf)

[www.satch.gob.pe/portada/noticias/detalle.php?codNoticia=1590](http://www.satch.gob.pe/portada/noticias/detalle.php?codNoticia=1590)

[Catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ledf/garcia\\_b\\_ar/capitulo3.pdf](http://Catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/garcia_b_ar/capitulo3.pdf)

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/carmenrobles/2009/09/14/una-aproximacion-al-concepto-de-t>

[es.slideshare.net/VirginiaRamos10/el-concepto-\*\*de-tributo\*\*-60421753](http://es.slideshare.net/VirginiaRamos10/el-concepto-de-tributo-60421753)

<http://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>

<http://player.slideplayer.es/3/1068385/data/images/img1.jpg>

# ANEXOS

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

## ANEXO 01

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en la disminución de los índices de morosidad en la Municipalidad Distrital de San Ignacio en el año 2016?	<b>GENERAL</b>	Si se aplican estrategias de cobranza entonces los índices de morosidad disminuyen en la municipalidad del distrito de san Ignacio en los periodos 2016.	VD:  Índices de morosidad:  VI:  Estrategias de cobranza	Es descriptivo aplicada	25000.00 habitantes	Encuesta	Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), apoyándose de la técnica del Alpha Crombach, obteniendo como resultado 0.664 de confiabilidad.
	<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
	11. Evaluar los índices de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Ignacio.			Es un Diseño no experimental ya que solo observamos los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.	40 individuos como muestra de los cuales 20 pertenecen a zona rural y 20 a la zona urbana.	Cuestionario (Se realizó un cuestionario de 20 preguntas con alternativas de 1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo).	
	12. Conocer las normativas legales adoptadas para la recaudación del impuesto predial para la municipalidad distrital de San Ignacio 2016.						
	13. Describir los elementos que marcan en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de san Ignacio 2016.						
	14. Formular y Aplicar estrategias para el proceso de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.						
	15. Evaluar los resultados de la aplicación de las estrategias en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de San Ignacio, 2016.						

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	Según Johnson y Scholes (1999) una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro	Para medir la variable de gestión de la información se tomado conveniente utilizar un examen tipo test en la cual cuenta con respuestas serán: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; de acuerdo; Totalmente de acuerdo.	Objetivo de la administración tributaria.	Sistema tributario	ENCUESTA TEST	ORDINAL
				Confianza pública		
				Obligaciones tributaras		
			Perfil de las Estrategias	impuesto predial		ORDINAL
				Municipalidades Distritales		
			Políticas de Apoyo	Control de calidad		ORDINAL
				Condonar Deudas		
Fraccionamientos de la deuda						
Descuentos						
<b>VARIABLE DEPENDIENTE ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>	(Víctor, 2004), menciona que los índices de morosidad "es la demora o tardanza para realizar un pago respectivo en la fecha indicada y que lo fundamental para reducir la morosidad del impuesto prediales implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar programas y capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto	Para medir la variable dependiente índices de morosidad se ha tomado conveniente utilizar un examen tipo test en la cual cuenta con respuestas que serán: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; de acuerdo; Totalmente de acuerdo.	Factores que intervienen en el Índice de Morosidad.	Factor Económico	ENCUESTA TEST	ORDINAL
				Factor Social		ORDINAL
				Factor Cultural		ORDINAL

## PRUEBA T STUDENT

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Pre Test</i>	<i>pos test</i>
Media	69.05	73.8
Varianza	44.68157895	39.6421053
Observaciones	20	20
Coefficiente de correlación de Pearson	0.252862798	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	19	
Estadístico t	-2.675483754	
P(T<=t) una cola	0.007479453	
Valor crítico de t (una cola)	1.729132812	
P(T<=t) dos colas	0.014958905	
Valor crítico de t (dos colas)	2.093024054	



Figura 40.- Capacitación a alumnos del Instituto Superior privado SAN GABRIEL.



Figura 41.- Capacitación a alumnos del Instituto Superior privado SAN GABRIEL



**Figura 42.-** Aplicación de encuesta a alumnos del Instituto Privado San Gabriel.



**Figura 43.-** Aplicación de encuesta a alumnos del Instituto Privado San Gabriel.



**Figura 44.-** Aplicación de encuesta a alumnos del Instituto Privado San Gabriel.



**Figura 45.-** Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de San Ignacio