



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

**TESIS:**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR  
LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ  
LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016.**

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

**Autores:**

Bach. Carhuatanta Valdivia, Jefferson Halley.

Bach. Vásquez Benavides Erickson José.

**Línea de Investigación:**

Tributación

**Pimentel – Perú**

**2019.**

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE  
ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ  
LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016.

**Aprobación del informe de investigación**

---

Mg. Chanduví Calderón, Roger Fernando.

**Asesor Metodológico**

---

Mg. C.P.C. Fernández Salazar, Jessica Karina.

**Presidente de Jurado**

---

Mg. C.P.C. Cubas Carranza, Janet Isabel.

**Secretario(a) de Jurado**

---

Mg C.P.C. Giles Saavedra, Dagmar Giannina.

**Vocal/Asesor de Jurado**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, Higinio y Celmira, a mis hermanos Wendy y Kevin por el constante apoyo incondicional, por las enseñanzas y consejos que me brindaron a lo largo de mi etapa universitaria.

**Jefferson Halley**

A mis padres, José y Juana, a mis hermanos Jhonatan y Robert por todo el apoyo brindado y eterna paciencia en el transcurso de mi vida universitaria.

**Erickson José**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Señor de Sipán y a la Escuela profesional de Contabilidad por brindarnos el mejor servicio en aprendizaje y una formación de calidad.

A nuestros asesores metodológicos Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón y MBA C.P.C.C. José Mercedes Puican Carreño por sus incansables enseñanzas, paciencia y dedicación.

Al gerente del Área de Administración Tributaria Mg. Ing. Enrique Bonilla Bonilla y Sub Gerente de la Sub Gerencia de Registros Tributarios C.P.C. Adán Cieza Pérez por brindarnos el acceso a la información requerida para el desarrollo y finalización de la investigación.

**LOS AUTORES.**

# ÍNDICE

Presentación de Aprobación del proyecto .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice .....	v
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Delimitación de la Investigación.....	16
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.5. Objetivos de la investigación .....	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de estudios.....	19
2.2. Estado del arte.....	31
2.3. Bases teórico científicas .....	32
2.3.1. Estrategias de Cobranza .....	32
2.3.2. Recaudación de Arbitrios Municipales .....	38
2.2.3. Base Conceptual o terminología.....	41
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	43
3.1.1. Tipo de investigación .....	43
3.1.2. Diseño de la investigación.....	43
3.2. Población y Muestra .....	44
3.2.1. Población.....	44

3.2.2. Muestra.....	44
3.3. Hipótesis.....	45
3.4. Variables.....	46
3.4.1. Variable independiente .....	46
3.4.2. Variable dependiente .....	46
3.5. Operacionalización .....	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
3.6.1. Métodos.....	48
3.6.2. Técnicas de recolección de datos .....	48
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos.....	49
3.7. Procedimiento para la recolección de datos .....	50
3.8. Plan de análisis estadístico de datos.....	50
3.9. Principios éticos.....	50
3.10. Criterios de rigor científico .....	51
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados en tablas y gráficos .....	52
4.2. Discusión de los resultados .....	62
<b>CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>64</b>
5.1. Denominación .....	64
5.2. Responsables .....	64
5.3. Fundamentación .....	64
5.4. Objetivo de la propuesta .....	64
5.5. Descripción de la propuesta .....	64
5.6. Nuevas estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios....	65
5.7. Recurso Humano.....	65
5.8. Temario de capacitaciones.....	66
5.9. Cronograma para la realización de las Estrategias .....	67
5.10. Presupuesto .....	69
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
6.1. Conclusiones.....	70

6.1. Recomendaciones.....	70
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Recaudación de arbitrios municipales – periodos 2014, 2015 y 2016 .....	52
Tabla 2: Resumen de recaudación de los arbitrios de los periodos 2014 y 2015 del área de Sub Gerencia de Registros Tributarios.....	53
Tabla 3: Resumen de recaudación de los arbitrios de los periodos 2015 y 2016 del área de Sub Gerencia de Registros Tributarios.....	53
Tabla 4: Determinación de la deuda por cobrar desde el año 2014 – 2016. ....	54
Tabla 5: Paga arbitrios a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. ....	57
Tabla 6: No pagar los arbitrios municipales afecta el desarrollo y bienestar de los pobladores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. ....	58
Tabla 7: Municipalidad de José Leonardo Ortiz comunica cumplimiento de pago de arbitrios. ....	59
Tabla 8: Motivos para no pagar sus arbitrios. ....	60
Tabla 9: Recibe información de las oficinas de la municipalidad.....	61

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: ¿Usted paga sus arbitrios a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz? .....	57
Figura 2: ¿Cree usted que el no pagar arbitrios municipales afecta el desarrollo y bienestar de los pobladores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz? .....	58
Figura 3: ¿La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz les comunica siempre que cumplan con pagar sus arbitrios? .....	59
Figura 4: ¿Por qué motivos no paga sus arbitrios? .....	60
Figura 5: ¿Recibe información de las oficinas de la municipalidad? .....	61

## RESUMEN

En la presente investigación se pudo observar que la problemática en la municipalidad distrital es la falta de pago de arbitrios municipales por parte de los contribuyentes, que aducen haber dejado de cancelar sus arbitrios debido a la falta de información y comunicación de la administración tributaria; y, a la falta de incentivos para hacerlo. Esto nos llevó a plantear el siguiente problema: ¿Cuáles son las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz en el período de estudio?, y señalar como objetivo: determinar nuevas estrategias de cobranza para incrementar la recaudación de arbitrios municipales. Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva, desarrollada en un diseño no experimental, bajo un contexto cuantitativo, aplicada a una población de 35,000 contribuyentes de la cual se obtuvo una muestra para su estudio de 286 elementos, habiéndose aplicado en todo el estudio el método científico con sus variantes como el método analítico, el método deductivo a través de la aplicación de los instrumentos de investigación como la guía de entrevista y el cuestionario, las mismas que después de su aplicación fueron ordenadas, tabuladas, graficadas e interpretadas en el programa IBM SPSS Statistics versión 23, que nos dieron como resultado que una de las estrategias más importante es que la administración tributaria y las autoridades del gobierno distrital establezcan una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y en consecuencia cumplan con sus obligaciones tributarias.

**Palabras clave:** arbitrios, estrategias, morosidad, recaudación.



## **ABSTRACT**

In the present investigation it was observed that the problem in the district municipality is the nonpayment of municipal taxes by the taxpayers, who claim to have stopped canceling their taxes because of the lack of information and communication from the tax administration; And the lack of incentives to do so. This led us to pose the following problem: What are the collection strategies to improve the collection of taxes in the Municipality of José Leonardo Ortiz in the study period ?, and to indicate as objective: to determine new collection strategies to increase collection Of municipal taxes. This research was applied and descriptive, developed in a non-experimental design, under a quantitative context, applied to a population of 35,000 taxpayers from which a sample was obtained for its study of 286 elements, having applied throughout the study the method With its variants as the analytical method, the deductive method through the application of research instruments such as the interview guide and the questionnaire, the same ones that after their application were ordered, tabulated, plotted and interpreted in the IBM program SPSS Statistics version 23, which resulted in one of the most important strategies being that the tax administration and the district government authorities establish greater communication with the population, keep them informed and motivate them to become involved with their local management and in comply with their tax obligations.

**Key words:** taxes, strategies, delinquency, income.

## INTRODUCCIÓN

En el período de estudio surgieron problemas con el Sistema de Información Tributaria que afectaron la economía de la comuna distrital de José Leonardo Ortiz y en consecuencia el servicio que brinda al contribuyente. Estos problemas estuvieron relacionados principalmente con la falta de seguimiento a las Órdenes de Pago, falta de capacitación al personal, debilidades en los procesos de cobranza, ineficiente labor de la gerencia de la administración tributaria.

Asimismo, es necesario señalar que existen predios que no están registrados en la municipalidad leonardina; y, generan confusión en los pobladores que no reciben la prestación de los servicios públicos.

La cámara de Comercio de Lima en el 2013, manifestó que no cancelar los tributos municipales eleva la ejecución de cobros coactivos y a su vez genera embargo de bienes o congelamiento de cuentas bancarias del deudor o dueño del predio.

Como hipótesis se estableció que la determinación de estrategias de cobranza mejorará la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

Para una mejor comprensión, este trabajo ha sido estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, contiene el Planteamiento del problema que comprende la situación problemática, la formulación del problema, la justificación e importancia y los objetivos.

El CAPÍTULO II, comprende los antecedentes de la investigación, el estado del arte y el marco conceptual.

En el CAPÍTULO III, hemos desarrollado el objeto de estudio, la hipótesis del estudio, los tipos y diseños de investigación, los métodos y técnicas de estudio, así como las técnicas del procesamiento de datos.

El CAPÍTULO IV, contiene el resultado de las encuestas, análisis y discusión de los resultados.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación se muestran las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía revisada y los anexos que dan una mayor explicación del contenido de nuestra investigación.

**LOS AUTORES.**

# CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

## 1.1. Situación problemática:

### **Internacional**

Senior (2016) a través del artículo digital titulado “Arbitrariedad en algunos arbitrios municipales” del diario El Dinero de República Dominicana, manifestó que los arbitrios municipales son aquellas cargas, tributos y pagos establecidos dentro de la demarcación territorial de cada municipio del país. La Constitución, al momento de conceder el derecho a cada municipio de establecer estos arbitrios, también los limita al ámbito de su demarcación que de manera expresa establece la ley, y por igual establece la obligación de que no colidan con los impuestos nacionales, con el comercio intermunicipal o de exportación ni sean contrarios a la Constitución y las leyes.

Además, el Tribunal Constitucional de República Dominicana ha fijado el criterio de que los “arbitrios municipales son tributos que las alcaldías aplican dentro del ámbito del territorio de su distrito municipal, como una contraprestación por los servicios dados a sus munícipes o por el uso que le den a uno de sus bienes”. Se contraponen a los impuestos, pues los arbitrios se pagan por servicios particulares, mientras que el impuesto es una contribución generalizada. (Senior, 2016)

Lacayo y Escorcía (2013) Mediante el Compendio Tributario Municipal de Managua, Nicaragua, afirman que en el escenario de los ingresos tributarios, es innegable las funciones que tienen los ciudadanos en su complementariedad con sus gobiernos municipales, entonces, no se concibe que la administración pública municipal (tributaria) se aísle de los valores ciudadanos, de los derechos y deberes que cada uno tenemos, y de la organización institucional que las municipalidades tienen para la gestión de estos recursos.

De esta interrelación salen a flote varias incógnitas como: ¿los ciudadanos pagamos nuestros tributos?; ¿los municipios cobramos los tributos?, ¿quiénes estamos fallando, los ciudadanos o las instituciones (alcaldías)?, ¿por qué algunos ciudadanos no pagan?, ¿por qué algunas alcaldías no cobran?; ¿qué interpreta el

ciudadano de las cargas tributarias municipales?, ¿Qué se da para pagar impuestos?, ¿cuál es la percepción que se ha construido a lo largo de los años?; para llegar a la respuesta debemos de considerar que “necesitamos volver a construir”, una lista de valores y principios que nos permitan que la relación se afiance y se concientice en conjunto. (Lacayo y Escorcía, 2013).

El diario Correo del Sur de Sucre, Bolivia, (2015) en su artículo noticioso titulado “Retoman cobro de deuda por alquileres”, indicó que encarando un nuevo relevamiento y aplicando otras tácticas de cobro, la Alcaldía de Sucre busca reponerse de una abultada deuda acumulada durante los últimos quince años por un grupo de adjudicatarios de tiendas, baños, quioscos y otros arbitrios municipales.

“La nueva estrategia del Gobierno Municipal, no sólo es tener un detalle de todos los arbitrios municipales en general sino también se están haciendo, como corresponde, la reincorporación de todos los procesos para darles continuidad y viabilizar, en cumplimiento a lo que nos manda la ley 1178 que debemos hacer seguimiento de todos estos procesos” informó el asesor jurídico de la Secretaría General de la Alcaldía, Fabricio Vargas. (Correo del Sur, 2015).

Durante los últimos cinco años, más de medio centenar de adjudicatarios de arbitrios municipales, muchos de ellos ubicados en el Mercado Central, se negaron a pagar alquileres lo cual generó en procesos y contra procesos, sin resultados. (Correo del Sur, 2015).

“Los procesos se han ido realizando, se está haciendo el seguimiento de todos los procesos que se han instalado por tema de arbitrios, por ejemplo, en uno de los arbitrios que generaba más preocupación que era del Mercado Central, el tema de los baños públicos, ese arbitrio se encuentra en una fase de proceso bastante avanzada, a la fecha ya se han hecho un embargo preventivo de los bienes de la deudora”, señaló el abogado. (Correo del Sur, 2015).

## Nacional

La Agencia Peruana de Noticias – ANDINA, (2012) en el artículo noticioso titulado “El 65% de contribuyentes no paga impuestos al municipio de Lima”, manifestó que el 65% de contribuyentes adeudan pagos con el Servicio de Administración Tributaria (SAT) del Municipio de Lima, por impuesto predial, arbitrios municipales, e impuesto vehicular, pronunciándose hoy el gerente de Servicios al Administrado del SAT, manifestando que, de 246 mil contribuyentes registrados en el Cercado de Lima, solo 87 mil están al día en sus pagos, lo que respalda un nivel bajo de cumplimiento, como es el 35.3%. Catalogó que, en el caso del impuesto predial, de un total de 83,890 contribuyentes empadronados, solo 26,800 son puntuales en sus pagos (32%).

Lo vemos de la misma manera con los arbitrios municipales, cuyo índice de morosidad alcanza el 31%. Esto quiere decir que, de 84 mil 800 del universo de contribuyentes que deben acatar con esta obligación, solo aproximadamente 27,000 contribuyentes se encuentran al día, precisó el representante del SAT de Lima. Por otro lado, el impuesto de alcabala (que grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos), registra la más alta recaudación, con un 98% en el cumplimiento de los pagos. En el caso del impuesto vehicular (para los vehículos nuevos), de los 164,500 limeños obligados a pagar, solo 60,900 están al día (37%). (ANDINA, 2012).

Ysla, (2015) mediante su artículo noticioso electrónico titulado “Arbitrios: ¿qué criterios se usan para determinar su costo?” del diario El Comercio, manifestó que, a comienzos de año, las municipalidades de todos los distritos del Perú envían a los propietarios de vivienda un cronograma detallando los pagos anuales de los arbitrios municipales. No obstante, la popular cuponera perece, en gran parte de casos, empolvada entre demás documentos esperando ser cancelada. “La principal razón de esta falta de cultura de pago se debe a que la gente no sabe por qué debería pagar realmente” explica el experto abogado en derecho municipal.

El Tribunal Constitucional (TC) emitió cuatro criterios por el cual toda municipalidad está en todo su derecho de cobrar el servicio de arbitrios. Es en base

a aquellos criterios como son el de barrido de calles, recolección de residuos, mantenimiento de parques y jardines y seguridad ciudadana que, antes de finalizar el año, cada municipalidad presupuesta el gasto anual de estos servicios. explicó George López, tributarista del estudio Lazo, de Romaña & Gagliuffi. (Ysla, 2015)

Reyes, (2013) por medio del Diario Perú 21, a través de su artículo noticioso virtual “Pueden embargarte si no pagas el impuesto predial”, advirtió que al rehusarse a la cancelar los tributos municipales en tiempo determinado podría generar más de un dolor de cabeza, pues las municipalidades están ejerciendo una mayor presión en la ejecución de la cobranza ordinaria que en conformidad a la normatividad vigente ha pasado a la vía de cobranza coactiva de las deudas. La medida puede ejecutarse vía embargo de bienes o el congelamiento de la cuenta bancaria del deudor, indicó el jefe del Área Legal de la Cámara de Comercio de Lima – CCL.

“Si bien hay todo un proceso formal, una vez cumplidos todos los pasos, la municipalidad ya puede realizar el cobro coactivo”, subrayó Silva. (Reyes, 2013, s.p.)

En primera instancia se realizará el envío de una notificación de deuda al domicilio del contribuyente. La cual recibido dicho documento se tendrá veinte días para interponer un reclamo si cree por conveniente y que el requerimiento es injustificado. Luego viene la resolución de multa, tras lo cual, el municipio puede ejecutar la medida coactiva. (Reyes, 2013, s.p.).

## **Local**

Actualmente la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz atraviesa una serie de problemas, no solo en la gestión sino también en el desarrollo económico y social del distrito, y es que esto se refleja por el atraso que presenta el desarrollo local y que perjudica notablemente a su población como consecuencia de la elección de representantes no idóneos que no pudieron colmar las demandas y exigencias de la población.

Hoy en día lo que se puede observar en la comunidad distrital es la falta de obras públicas. Si bien es cierto que los pobladores del distrito de José Leonardo Ortiz cancelan un pago mensual de arbitrios municipales, estos recursos no son utilizados adecuadamente, y son derivados a otros gastos que no tienen concordancia con los hechos.

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz podría quedarse sin Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), debido a la preocupante ausencia de obras de gran envergadura por la falta de gestión edil. Como se sabe actualmente hay una recaudación muy baja y esto se debe a que los pobladores contribuyentes no ven obras.

También surgieron problemas con el Sistema de Información Tributaria, que afectó a la economía de la comuna y el servicio que se brinda al contribuyente, la falta de seguimiento a las órdenes de pago, la falta de capacitación al personal para mejorar los procesos de cobranza y la ineficiente labor de la Gerencia de Administración Tributaria.

Este año existe una deuda de más de 60 millones de soles a causa de las constantes ineficiencias en la municipalidad.

## **1.2. Formulación del problema:**

¿Cuáles son las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016?

## **1.3. Delimitación de la investigación**

Nuestro trabajo de investigación abarca el Distrito de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo de la región Lambayeque, el mismo que cuenta con 165,453 habitantes.

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación:**

El trabajo de investigación se justifica porque nos va a permitir identificar la deuda morosa y plantear estrategias de cobranza para recuperar la misma, de tal



manera que le permita mejorar la recaudación a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en el rubro de arbitrios y pueda ejecutar más obra pública.

Así mismo se justifica la investigación porque va a permitir para que instituciones del estado cuenten con los recursos económicos suficientes y puedan brindar mejores servicios a la comunidad distrital.

El trabajo de investigación va a servir como marco de referencia a futuros investigadores para el desarrollo de sus proyectos en base a la presente línea de investigación.

### **1.5. Limitaciones de la investigación:**

En el desarrollo de nuestro trabajo nos encontramos con los siguientes obstáculos, conforme se indica:

- Dificultades para obtener información relevante para nuestra investigación, las mismas que no fueron superadas porque hay un cambio general de personal en la institución de tal manera que no tienen conocimiento de los datos requeridos.

- El tiempo para el desarrollo de nuestra investigación fue muy corto, aun lado al horario de atención que tiene la municipalidad de José Leonardo Ortiz, el mismo que coincidía con nuestro horario de trabajo pero que fue superado al solicitar los permisos correspondientes en nuestro centro de labores.

- La escases de bibliografía existente para el desarrollo de nuestro trabajo fue superado utilizando la banda ancha de internet.

- En el desarrollo de nuestra investigación fue necesario desplazarnos dentro del distrito y fuera del mismo con el consiguiente uso de recursos económicos y del tiempo necesario para recolectar información, situación que fue superada con los recursos propios de cada uno de los tesisistas.

### **1.6. Objetivos de la investigación:**

#### **General:**

- Determinar nuevas estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

**Específicos:**

- Analizar el monto de las recaudaciones de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

- Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

- Formular y proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de estudios:**

#### **Internacional**

García, (2015). En su tesis denominada Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, edo. de México, (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciado en Contaduría), de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala, realizó una investigación de tipo aplicada, descriptiva, con un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, aplicada a una población de 201,121 personas que le permitieron realizar el trabajo de campo e investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

- Solo me queda decir que el impuesto predial es uno de los impuestos de mayor importancia para las autoridades locales, puesto que su mayor o menor recaudo puede depender de acciones y políticas que estos emprenden. Este impuesto a nivel municipal tiene una alta importancia para las finanzas públicas municipales.

- La Ley de Ingreso de los Municipios de Estado de México para el ejercicio fiscal del año 2014, establece una tasa para realizar el cobro del Impuesto Predial; sin embargo, el cabildo en cada municipio en el Estado de México es quien aprueba las tarifas a aplicar sobre este impuesto.

- Dentro de sus ingresos se evidencia en términos absolutos de recaudo si se ha aumentado a lo largo del periodo fiscal y esto puede deberse a los esfuerzos de las autoridades municipales al diseñar e implantar las estrategias que favorezcan la captación de este impuesto predial. Ya que es un recurso propio e importante para la solventación de los servicios públicos municipales.

- A través de las estrategias es posible incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Estado de México, por medio de tres estratégicas básicas siendo estas: a) la primera es la capacitación la cual nos sirvió para que el personal tenga mejores habilidades y desarrollo dentro del municipio para elevar la eficiencia; b) la segunda estrategia es implementar un sistema efectivo y de control en la actualización de las construcciones, con la ayuda de los barridos de campo y

las notificaciones a través de la cedula de verificación catastral obtuvimos medidas exactas de los predios y retroalimentamos el padrón predial; c) en la tercera estrategia que es modernizar y diversificar los procesos de recaudación predial con las herramientas tecnológicas ya existentes se obtuvo un gran avance al instalar el sistema cobra que actualmente se maneja en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. De México y para el ejercicio 2014 se obtuvo una incrementación mayor a los años anteriores.

**Comentario:** La tesis que antecede se relaciona con la presente investigación, en que la recaudación de impuestos es sumamente importante para las entidades municipales y que se debe seguir estrategias para el cobro de las mismas.

Colindres, (2011). En su trabajo de investigación denominado Propuesta de Campaña de Sensibilización para favorecer la Recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento De Sololá, (para obtener el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación), de la Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala, desarrollo una investigación de tipo aplicada, bibliográfica, con un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, y por su tipo de investigación no recurrió a una muestra pero con una revisión teórica y un trabajo de campo que le permitió entrevistar a informantes clave y conocer las percepciones de las personas involucradas en el proceso de recaudación de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, a su vez, el autor concluyó en lo siguiente:

- Aun cuando el IUSI (Impuesto Único Sobre Inmuebles) y Boleto de Ornato permiten a la municipalidad percibir ingresos propios, los mismos no son suficientes para cubrir y atender las necesidades de la población, por lo que se hace necesario reforzar su recaudación a través de una campaña de sensibilización.

- Es necesario fomentar una cultura tributaria en el municipio de San Andrés Semetabaj apoyada en procesos educativos, que involucre a toda la población, incluyendo a los niños, niñas y jóvenes, quienes representan a los futuros contribuyentes del municipio.

- Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población.

- El aumento en la recaudación municipal a través del cobro de tasas y arbitrios debe apoyar en una campaña de sensibilización, pero su impacto está ligado a la actualización de información, sistematización de procesos administrativos y la creación de la unidad de catastro.

- El desarrollo del municipio está ligado a la transparencia de la gestión municipal, así como la capacidad de recaudación de la misma, por lo que el cobro de tasas y arbitrios no debe suponerse como un costo político que limite la implementación de medidas que promuevan la recaudación.

- El proceso de comunicación idóneo que permitirá cumplir con el proceso de información y sensibilización con la población del municipio de San Andrés Semetabaj, sería la implementación de una campaña de publicidad del bien social, que cuente con una estrategia de medios que permitan trasladar de manera efectiva el mensaje clave de la campaña. (Colindres, 2011).

**Comentario:** La investigación que antecede se relaciona con la variable dependiente del presente proyecto, en que la municipalidad debe ser preciso mediante la transparencia en la gestión municipal, informar y demostrar la forma en que los ingresos son devueltos a la población.

Rojas, (2011). A través de su trabajo especial de grado denominado Estrategias para mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, Económica, Industrial y de índole Similar para la Alcaldía del Municipio Escuque, Estado de Trujillo, (para optar Título de Licenciada en Contaduría Pública), de la Universidad de Los Andes, Estado de Trujillo, Venezuela, desarrolló una investigación de tipo Descriptiva - Proyectiva, con un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, aplicada a una población de 2 personas que le permitieron realizar el trabajo de campo e investigación, y en donde se usaron técnicas de investigación como son la entrevista y la observación y como

instrumentos la guía de entrevista y la guía de observación, se procesaron utilizando matrices de datos, las cuales son una forma de sistematizar la información recogida de la realidad para investigar un problema y tratar de obtener conocimiento científico que intente explicar dicho problema a través del método de investigación científica.; en donde los autores arribaron a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al tercer objetivo específico: Formular estrategias para que el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, económica, Industrial y de índole Similar se ajuste al marco legal que lo regula, en la Alcaldía del Municipio Escuche del Estado Trujillo; se logró evidenciar que la misma debe aplicar nuevas estrategias integradas, que le permitan posicionarse como una organización de excelencia, como una institución que brinda servicios de la más alta calidad, con un modelo de gestión tributaria flexible y apoyada en efectivos procesos tributarios, con la finalidad de maximizar la recaudación y coadyuvar al desarrollo económico y social del país.

**Comentario:** La tesis que antecede se relaciona con la presente investigación en la variable independiente, se debe aplicar nuevas estrategias que permitan el mejoramiento de la municipalidad y servicios de más alta calidad que conlleve a la maximización de la recaudación para obtener un mejor desarrollo económico y social.

## **Nacional**

Alderete, (2013). Mediante su tesis titulada Percepciones y Comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo, (para optar el Grado de Magister en Ciencia Política con mención en Gerencia Pública), de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, realizó un estudio de tipo Descriptivo, con un enfoque Mixto, que para realizar el trabajo de campo, la recolección de datos ha giró en torno a entrevistas semi-estructuradas a contribuyentes y funcionarios, recurriendo a información estadística dentro de la Municipalidad y también la obtención de datos

del INEI, para procesar los datos en la aplicación Microsoft Office Excel 2007; el autor concluye que:

- Según sondeos realizados (ciudadanos y funcionarios), el 35% de contribuyentes activos del distrito de El Tambo tienen la costumbre de pagar sus arbitrios en el mes de marzo, en una sola armada; y el 24% lo hacen en forma trimestral sin necesidad de recurrir a amnistías para cumplir con sus deberes ciudadanos. Por otro lado, el 41% de ciudadanos son morosos, no cumplen con estas reglas mínimas de convivencia, no hay involucramiento por el bienestar social, dado que no se sienten obligados de asumir sus deberes. Estos contribuyentes esperan el último momento para pagar sus arbitrios o simplemente difieren sus responsabilidades hasta las próximas campañas de amnistías y condonaciones. El contribuyente pasivo, una vez hecho efectivo el pago de arbitrios, realiza una evaluación de sus pros y contras, sobre los beneficios de amnistías y condonaciones; si les es de provecho, esperan otra y se produce un aprendizaje, con dosis de antivalores. Si les resulta insignificante el beneficio, entonces son indiferentes a la propaganda. Son personas con baja cultura cívica y política. Tienen la posibilidad de pagar, pero no lo hacen. No porque sean pobres, puesto que el costo del arbitrio es mínimo e inclusive subsidiado, gastan más en diversión y fiestas, y obviamente cuentan con predios en la zona metropolitana. Los ciudadanos con menos recursos económicos se encuentran en la zona rural y no son obligados a pagar arbitrios. Tanto, el contribuyente activo y pasivo son exigentes en el cumplimiento de los servicios de limpieza y serenazgo, generan demandas y no compromisos ciudadanos.

- En la decisión de pago de arbitrios se conjugan distintas variables y atributos de los ciudadanos, estas decisiones no son mayoritariamente fruto de la influencia de los mensajes propagandísticos, sino de la formación educativa, creencias, costumbres y actitudes. Además, si el ciudadano, es renuente a pagar los servicios de limpieza y serenazgo que brinda la Municipalidad, es porque estos servicios no son los más adecuados, no hay un servicio de calidad que motive al ciudadano a pagar sus arbitrios. Si el vecino ve que el carro recolector de basura pasa a su hora, hay mantenimiento de parques, serenazgo llega a la brevedad posible, se tiene un nivel cultural alto, hay conciencia ciudadana y se paga los impuestos. Entonces, la recaudación funciona en la medida que se genera beneficios en los ciudadanos. Si

bien es cierto que el porcentaje de morosos ha disminuido esto no significa que la propaganda ha alcanzado los objetivos deseados de reflexión y sensibilización para el pago de arbitrios, sino que existen variables socioeconómicas que han incidido en el comportamiento del contribuyente de El Tambo, para el pago de sus impuestos. Ante estas evidencias, confirmamos que estas campañas de amnistías no funcionan, no es el hecho de cobrar arbitrios y luego desentenderse o brindar un mal servicio de limpieza y serenazgo; sino, admitir que la satisfacción ciudadana es un objetivo legítimo, siempre en cuando los ciudadanos cumplan con sus obligaciones. En conclusión, la propaganda no influye positivamente en el comportamiento del ciudadano.

**Comentario:** La tesis que antecede se relaciona con el presente proyecto, a la importancia de un mecanismo de sensibilización con la población. Esta tarea va de la mano con la satisfacción por la prestación de servicios. Incluso puede que los servicios no alcancen un nivel de satisfacción; pero, la comunidad valora cuando la autoridad hace el esfuerzo por cumplir.

Torres y Villalobos, (2014). Por medio de su tesis denominada Estrategias de Cobranza para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pacanga, Chepen, La Libertad – 2014, (para optar Título Profesional de Contador Público), de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú; desarrolló una investigación de tipo Descriptiva - Propositiva, con un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, aplicada a una población de 123 personas que le permitieron realizar el trabajo de campo e investigación, y en donde se usaron técnicas de investigación como son las entrevistas, las encuestas y la observación directa, para analizar, procesar, tabular y graficar los datos con la aplicación Microsoft Excel 2013; en donde los autores arribaron a las siguientes conclusiones:

- Desde el año 2009, la municipalidad cuenta con un sistema informático llamado Sistema de Control del Impuesto Predial, cabe destacar que dicho sistema está actualizado, los padrones están al día y genera varios reportes que son útiles para mantener el orden; existen notificadores, pero estas actividades quedan



reducidas. Los buenos contribuyentes se acercan hasta el último día del mes de febrero para pagar su impuesto o en la mayoría de los casos deciden fraccionarlo. Desde el año 2011 vienen reduciéndose los índices de eficiencia y de recaudo. En el 2011 existió un recaudo del 51.02%, en el año 2012 fue de 41.74% lo cobrado, en el año 2013 fue 35.42%; y hasta setiembre del presente año (2014) cuentan con una eficiencia del 24.62%.

- Como se ha mencionado, el nivel de pago no llega ni al 50% del total del impuesto que calcula la municipalidad. En el año 2013 se cobró un total de S/. 338,739.11, dejando un saldo por cobrar de S/. 617,715.08; con respecto al año fiscal 2014, hasta el mes de setiembre se ha recaudado la suma de S/. 265,539.11, existiendo un saldo deudor de S/. 813,192.97. Es necesario mencionar que en este distrito pagan el impuesto predial grandes empresas agroindustriales, tales como Cerro Prieto, Sociedad Agrícola Moche Norte, Fundo Casa Blanca, Hoja Redonda, Fundo Santa Marcela, etc. Y es por estas empresas que los montos percibidos se mantienen en esos niveles.

- Se elaboró una propuesta de 5 (cinco) estrategias de cobranza, de acuerdo a los resultados, teniendo en cuenta las deficiencias que se presentan en la municipalidad y las características de la población contribuyente, teniendo en cuenta también la viabilidad de la propuesta y la concepción de la mejora de la recaudación.

**Comentario:** La tesis que antecede se relaciona con la presente investigación, en que la mayoría de municipalidades obtienen un gran porcentaje de recaudación de tributos municipales gracias a las grandes empresas, por motivo de que la población contribuyente espera hasta el último momento para pagar.

Campos, (2013). A través de su trabajo de investigación titulado Estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tocache, (para optar Título de Contador Público), de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, que efectuó una investigación de tipo Descriptiva – Aplicada, con un enfoque cualitativo, donde la muestra fue la Municipalidad Provincial de Tocache, utilizando guías de observación como instrumentos de medición y las

técnicas de fichaje para recopilar información, la cual fue analizada, procesada, tabulada y graficada con el programa Microsoft Excel 2007, concluye que:

- En general la Municipalidad Provincial de Tocache, a través de la Unidad de Tributación, no tienen bien definidas las estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria. Por tanto, urge la necesidad de replantear las estrategias en el ámbito de la comunicación, cultura tributaria, concertación e incentivos.

- La tendencia de la recaudación tributaria de los últimos cinco años (2008-2012) en la Municipalidad Provincial de Tocache es baja. En efecto, las tasas tienen un comportamiento cíclico, por cuanto en el 2009 se tenía una tasa de crecimiento de 19.05%, sin embargo, para el 2010 y 2011 la tasa decrece significativamente y para el periodo acumulado decrece en 17.68%. El impuesto predial alcanzó su mayor recaudación en el 2010 con 23.21%, en el 2011 baja a 5.11% y en el 2012 llega solo a 1.42% de recaudación. Esto indica una baja recaudación, toda vez que en 5 años solo creció en 34.39%, y por tanto es poco significativo. Este problema, se debe a la inadecuada política tributaria que emplea el municipio, como es las amnistías tributarias, baja fiscalización, deficiencias en el sistema de administración tributaria y la sub valuación del valor de los predios. Respecto al impuesto de alcabala muestra también, comportamientos cíclicos. En el 2009 la recaudación baja significativamente a -50.96% respecto al año anterior (2008) y esta tendencia sigue en el 2010 llegando a -49.81%. Hay una recuperación significativa en el 2011 lográndose una tasa de crecimiento de 184.75%, sin embargo, también baja significativamente en el 2012 con una tasa de 31.07%. En el acumulado (2008 – 2012), la tasa de recaudación es baja mostrándose en -8.14%. (Vid.: Figura 5). En cuanto al impuesto al patrimonio vehicular se tiene que en el 2009 crece en 383.15%, sin embargo, para los ejercicios fiscales 2010, 2011 y 2012 la recaudación tiende a bajar alcanzando tasas de -57.20%, -31.40% y -56.18% respectivamente. Se aprecia que la recaudación de dicho impuesto es baja, debido entre otros factores a la situación económica de la población al no contar con suficientes recursos para adquirir vehículos nuevos. Finalmente, se observa que la recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos en el periodo 2008 – 2012 es baja decrece en -71%.

- La política tributaria viene hacer el conjunto de directrices y lineamientos, mediante el cual la municipalidad regula y orienta el proceso de administración,

control recaudación y fiscalización de las rentas, de acuerdo a la estrategia general de desarrollo. En ese sentido, de la evaluación efectuada se observa que la política tributaria actual es deficiente, toda vez que no se orienta a optimizar los recursos, al no contar con un sistema de planeamiento tributario que permita planificar la recaudación tributaria y promover la inversión privada, acorde a los planes de desarrollo provincial. Asimismo, no están alineadas con el plan de desarrollo concertado provincial y con los lineamientos de desarrollo del gobierno central, hecho que debemos corregir, a fin de optimizar la recaudación.

- El presupuesto de ingresos de la municipalidad objeto de estudio, está conformado por recursos ordinarios y recursos directamente recaudados, dentro del cual se encuentran las tasas. Asimismo, por recursos provenientes de operaciones oficiales de crédito, donaciones y recursos determinados. Éste último, compuesto por el FONCOMUN, Impuestos Municipales y Canon. (Vid: Anexo 4). En general, la incidencia de la recaudación tributaria en el presupuesto global de ingresos es baja. Para el 2008 apenas alcanza el 4.72%, el 2009 la situación es similar alcanzando solo el 3.66%. En el 2010 la contribución de la recaudación tributaria en el presupuesto fue de 3.70%; para el 2011 y 2012 la incidencia al presupuesto solo fue de 3.24% y 2.41% respectivamente.

**Comentario:** La tesis antecesora se relaciona con la presente investigación, en la definición de las estrategias para mejorar las cobranzas, y si no están establecidas adecuadamente, no se brindará un adecuado servicio a la población, y a la vez, impedirá el ingreso de recursos a la Municipalidad.

## **Local**

Bravo y Puelles, (2010). Por medio de su tesis denominado Elaboración de Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo, 2009 – 2010, (para optar Título Profesional de Contador Público), de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, realizó un estudio de tipo Descriptivo – Propositivo y Analítico, utilizando un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, la cual fue aplicada a una población de 256 personas sobre las que se usaron técnicas de investigación como son la encuesta, la entrevista, cuyos datos

fueron analizados, tabulados, graficados y organizados mediante la aplicación Microsoft Excel 2007; finalizan en las siguientes conclusiones:

- Se analizan las cuentas por cobrar, donde se observa que las cuentas de impuestos por cobrar y contribuciones obligatorias, son sumamente elevadas en comparación con los años anteriores, destacando que la cuenta de cobranza dudosa aumento significativamente en el periodo 2009 en un 11.78%, donde observamos que Cuentas por Cobrar de Dudosa Recuperación presenta el monto más elevado del total de la cuenta.

- Se puede observar que la municipalidad del Distrito de Pátapo mantiene un nivel de Cuentas por Cobrar significativo, aproximadamente S/. 463,996.88, lo que denota un problema en la gestión financiera muy serio, lo cual indica ineficiencia en los servicios dirigidos al contribuyente, debido a la imposibilidad de llevar un control efectivo. Pues si no pueden cobrar ¿cómo pueden mantener un servicio eficiente?, y en este caso, la situación se traduce en una ineficiencia en los servicios para el contribuyente.

- La mayoría de contribuyentes manifiestan que la municipalidad no les brinda información adecuada sobre los impuestos municipales.

- Del resultado de las encuestas, el 33% de los contribuyentes manifestaron que nunca recibieron un buen trato por parte del personal que labora en la Municipalidad del Distrito de Pátapo.

- Existe una insatisfacción por parte de los contribuyentes ya que una gran mayoría se mostró en desacuerdo con los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Pátapo.

- Los contribuyentes que mantienen deudas con el municipio, desean acogerse a facilidades e incentivos para el pago de sus deudas con respecto a los impuestos municipales pero debido a que consideran a la gestión municipal ineficiente no se acogen a los beneficios establecidos.

**Comentario:** La tesis antes mencionada que antecede se relaciona con nuestro proyecto de investigación, en la necesidad de llevar un control efectivo de las cuentas por cobrar y la falta de servicio de información al contribuyente sobre los impuestos municipales.

Bustamante, (2014), A través de su tesis denominada Propuestas de Estrategias de Cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2014, (para optar Título Profesional de Contador Público), de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú, efectuó un estudio de tipo Descriptivo – Propositivo, mediante un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, la cual fue aplicada a una población de 373 personas sobre las que se usaron técnicas de investigación como son la encuesta, la entrevista y las ordenanzas municipales, cuyos datos fueron analizados, tabulados en cuadros y graficados estadísticos, así como estadígrafos de media para la interpretación de resultados; llega a las siguientes conclusiones:

- No se está dando el apoyo debido a la administración tributaria municipal, lo cual ha generado que sea ineficiente y el grado de evasión tributaria sea muy elevado.

- No se ejecutan procesos de verificación de pagos, para comprobar si todo lo que se ha pagado ha ingresado a los fondos municipales.

- 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 con los gastos que ocasiona la Gerencia de Administración Tributaria.

- La gestión de la municipalidad en el campo tributario es ineficiente, puesto que el personal de la Gerencia de Administración Tributaria, no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados.

- Asignación inadecuada del personal al no considerar el perfil profesional, resistencia al cambio por parte de los trabajadores, escasa comunicación entre funcionarios, trabajadores nombrados y contratados, lo que dificulta el trabajo en equipo.

**Comentario:** El presente proyecto de investigación se relaciona con la tesis que antecede, en que no se ejecutan procesos de verificación de pagos, la falta de políticas para incrementar la recaudación tributaria y la gestión ineficiente del personal de la Gerencia de Administración Tributaria.

Mechan, (2010). Mediante su investigación de nombre Validez de los cobros de Arbitrios por Limpieza Pública, Parques y Jardines y Serenazgo del 2002 al 2008 que realizan las municipalidades de la Provincia de Chiclayo para evitar la Confiscatoriedad – 2009, de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, (para optar Título Profesional de Contador Público), de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú; desarrolló una investigación de tipo Descriptivo - Documental, con un diseño No Experimental, bajo un enfoque cualitativo, aplicada a una población constituidas por la Municipalidad de Chiclayo y la Municipalidad Distrital de la Victoria por ser representativos en cuanto al número de contribuyentes, que le permitieron realizar el trabajo de campo e investigación, y en donde se usaron técnicas de investigación como el análisis documental las entrevistas, las encuestas y la observación directa, cuyos datos fueron analizados, medidos, procesados, tabulados e interpretados con la aplicación Microsoft Excel 2007; dicho autor culmina en las siguientes conclusiones:

- Las municipalidades de la provincia de Chiclayo están realizando cobros no válidos por los conceptos de Arbitrios Municipales por Limpieza Pública, Parques y Jardines y Serenazgo de los años del 2002 al 2008; por inobservancia, tanto a la Ley Tributaria Municipal, como a criterios y parámetros establecidos por el Tribunal Constitucional y en consecuencia, se encuentran en una situación colisionante con el principio constitucional de No confiscatoriedad.

- Los costos totales que demandan la limpieza pública, parques y jardines y Serenazgo, por los años 2002 – 2008, determinamos por las municipalidades de la provincia de Chiclayo, no son idóneos ni efectivos, por las inconsistencias que presentan varios de sus componentes y porque no guardan relación con los servicios.

- Las municipalidades de Chiclayo, han distribuido entre sus contribuyentes los costos totales que demandan cada uno de los servicios de limpieza pública, parques y jardines y serenazgo, por los años 2002 – 2008, sin adoptar los criterios válidos de ubicación, uso y tamaño de sus predios, establecidos por el Tribunal Constitucional.

- Las tasas por Limpieza Pública, Parques y Jardines y Serenazgo determinados por las municipalidades de Chiclayo por los años 2002 – 2008, han sido considerados sin considerar la razonabilidad ni conexión lógica entre el servicio

prestado y la intensidad del uso, que exigen el Tribunal Constitucional y el Tribunal Fiscal.

- Las Ordenanzas Municipales emitidas por las municipalidades distritales de Chiclayo que disponen el cobro de los Arbitrios Municipales por los años del 2002 al 2008, son ilegales al no estar debidamente ratificadas por la Municipalidad Provincial.

- Los arbitrios que cobran las municipalidades de Chiclayo, no son concordantes con los servicios brindados, por ser ilegales.

**Comentario:** La tesis que antecede se relaciona con el presente proyecto, en que se están dando casos de cobros no válidos por conceptos de arbitrios municipales, ya que estos no tienen concordancia con lo expresado en las ordenanzas municipales y por tanto terminan siendo actos ilegales por parte de la gestión municipal.

## 2.2 Estado del arte

Las municipalidades provinciales y distritales en el Perú, cuentan con un presupuesto para financiar sus gastos administrativos y gastos de capital. Dicho presupuesto, encuentra la base de sus fondos, en la recaudación de ingresos tributarios, las transferencias recibidas del Gobierno Central y los ingresos de capital (como las fuentes de fondos más importantes). Las municipalidades de América Latina, Norte América y Europa, tienen la misma estructura de presupuesto. Sin embargo, las fuentes que sustentan dichos presupuestos son distintas, se debe tener en cuenta que municipios, o alcaldías o ayuntamientos, poseen más responsabilidades o competencias adquiridas que otras. (Informe N°002-2006-CG/EI, 2006, pp. 37 – 38)

En el distrito de José Leonardo Ortiz se creó el 28 de noviembre de 1961, y el 14 de abril de 1962 se juramentó el primer Concejo edil compuesto por las siguientes personas:

- Enrique Arenas Ramírez, Alcalde,
- Dr. Amadeo Tirado Cadenas. Teniente Alcalde,
- Jorge Vásquez Vásquez, Síndico de Rentas,

- Pedro Vílchez Heredia. Síndico de Gastos y
- Pedro Reaño Vásquez. Delegado ante el Concejo de Chiclayo.

Para ejecutar obras y proyectos comunales, las municipalidades crean sus rentas propias mediante Ordenanzas Municipales o Acuerdos, las mismas que tienen carácter de Ley. También gozan de un regreso proveniente del Estado que es el FONDO DE COMPENSACIÓN MUNICIPAL O FONCOMUN que viene a ser la reversión de la recaudación fiscal que el Estado ejerce sobre el pueblo, o lo que se llaman Tributos o Impuestos que se recaudan por medio de sus órganos como la SUNAT, el Banco de la Nación y otros.

El FONCOMUN, no satisface los requerimientos de la población, más aún últimamente esta partida mensual que el distrito recibe del Tesoro Público, ha sido señalada en S/. 691,083 mensual aproximadamente, monto que es insuficiente para cubrir los compromisos por parte del Municipio e impidiendo el desarrollo de los pueblos del Perú.

Anteriormente, de la partida del FONCOMUN se disponía el 80% para obras públicas y el 20% para gastos corrientes. En cada sector o pueblo joven, el Alcalde está representado por un Agente Municipal.

## **2.3 Bases Teóricas Científicas**

### **2.3.1 Estrategias de Cobranza**

#### **Estrategias**

D'Alessio (2008) hace mención que Hax y Majluf (1991) desarrollan un conjunto de formas bajo las cuales puede ser entendida la estrategia:

- Es un patrón de decisiones coherente, unificado, e integrador.
- Es un medio para establecer el propósito de la organización en términos de objetivos de largo plazo, programas de acción, y priorización en la asignación de recursos.
- Define el dominio competitivo de la organización y la influencia del entorno.



- Es una respuesta a las oportunidades y amenazas externas, basada en las fortalezas y debilidades internas, para alcanzar ventajas competitivas.
- Es un canal para diferenciar las tareas gerenciales en los niveles corporativos, en las unidades de negocio, y en el nivel funcional/procesos.
- Define la contribución económica y no económica que la organización desea hacer a su comunidad vinculada (stakeholders) (p. 6).

### **Clasificación de las Estrategias**

Según D'Alessio (2008), la estrategia puede ser clasificada, (de acuerdo a Hax y Majluf), con las características de su proceso de formulación.

Según su alcance respecto de la organización:

- Explícita. Cuando la estrategia es generada a través de un amplio proceso participativo y de consenso, mediante determinados cursos de acción; y comunicada abierta y ampliamente, tanto hacia el interior de la organización como hacia el exterior, a todos los participantes relevantes.
- Implícita. Cuando no existe una creación deliberada de un plan, pero existe una dirección y un adecuado conocimiento de los objetivos de la organización.

Según el proceso de su formulación:

- Producto de un proceso analítico formal disciplinado. Cuando está orientado a una completa especificación de estrategias a niveles corporativos, unidad de negocio, y funcional.
- Producto de un proceso de enfoque del poder. Cuando la estrategia es un proceso de negociación entre los jugadores claves.

Según la orientación de su formulación:

- Patrón de acciones pasadas. La estrategia emerge de un patrón de acciones de decisiones pasadas.
- Planeada con una visión de futuro. La estrategia es principalmente un vehículo de cambio que perfila nuevos cursos de acción.

Según la secuencia, desde su formulación hasta que es implementada, la estrategia puede adquirir en alguna de estas fases una tipología particular: deliberada o emergente. (pp. 7 – 8).

### **Cobranza**

Valle, (2005), define que, la cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

- Pagaré.
- Letras de cambio.
- Documentos de embarque.
- Otro título valor. (p. 60).

### **Administración de las Cuentas Por Cobrar**

Para Valle, (2005), uno de los activos circulantes más importantes de un negocio, considerado un activo líquido, es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes. (p. 60).

- **Antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar:** (...) En la mayoría de los negocios se hace cada mes, aun cuando puede llevarse a intervalos más cortos o más largos para llenar las necesidades particulares de una empresa. La antigüedad de cuentas significa su separación en diferentes categorías: primero las cuentas que están dentro de los términos y no están vencidas; después, las de 1 a 30 días de vencidas, las de 30 a 60, las de 60 a 90, y así sucesivamente. (Valle, 2005, p. 60).
- **Informes a la gerencia:** Este tipo de información, normalmente obtenida por aquella sección de la empresa encargada de la labor global de cobranza, representa una importante contribución de la administración financiera de un negocio. (Valle, 2005, p. 61).

### **Establecimiento de la Política de Cobranza**

Según Valle, (2005), de manera tácita, pero claramente entendida, las políticas de trabajo fluyen del personal con mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida. (p. 61).

- **Condiciones de venta:** El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Dichas interpretaciones deben comunicarse con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener trato con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción. (Valle, 2005, p. 62).
- **Plazos de cobro:** El intervalo determinado puede ser de una semana, quince días o, en algunos casos, de un periodo mayor. Si la cuenta de un cliente no se recupera dentro de ese plazo, se iniciará el seguimiento de cobranza. Al considerar este aspecto de la política, es necesario tomar en cuenta las distancias físicas, los problemas de comunicación, el tiempo necesario para la entrega del correo, el número total de recordatorios, el personal disponible para manejarlos y el aspecto práctico de conceder al cliente un plazo razonable después de haber recibido el aviso de cobro para poder cumplir su compromiso. (Valle, 2005, p. 62).
- **Problemas especiales:** Otro aspecto que deberá estar previsto es el curso de acción a seguirse dentro de la empresa cuando el problema de cobranza se complica hasta el grado de requerir un trámite especial. Si la organización de cobranza está integrada por varias personas, algunas con experiencia o autoridad limitada, es recomendable explicar con toda claridad el procedimiento que deberá seguirse en las diferentes etapas del proceso de cobro, especialmente en lo que se refiere a las complicaciones que ocasiona el manejo especial de una cuenta. (Valle, 2005, p. 62).

### **Procedimientos de Cobro**

Valle, (2005), Nos habla que, el verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta. Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranza en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia. (p. 63).

- **El estado de cuenta:** El uso de un simple estado de cuenta en que aparezcan las facturas pendientes y próximas a vencerse, representa el esfuerzo de cobro más generalizado. Por lo general dichos estados se envían sin mensaje, acompañados de una sencilla y cortés solicitud de pago, algunas veces impresa o marcada con un sello en el estado de cuenta. (Valle, 2005, p. 63).
- **Cartas tipo:** Aquellas negociaciones que se inclinan por el uso de cartas tipo exponen como principal argumento el considerable ahorro de tiempo y gasto. (Valle, 2005, p. 63).
- **Correspondencia de cobranza:** Una de las técnicas comúnmente aceptadas para la cobranza de una cuenta la constituye una serie de apremios de cobro encaminados a inducir al cliente a pagar el monto de su adeudo, y al mismo tiempo conservar la buena voluntad del cliente y mantener la relación comercial. (Valle, 2005, p. 63).
- **Cartas intermedias de cobro:** Los esfuerzos intermedios de cobro normalmente se manejan por correspondencia, aun cuando la llamada telefónica o la visita personal se impongan cuando el gasto se justifica por el monto de la cuenta. La carta intermedia de cobro puede hacer hincapié en la idea de mantener antecedentes de crédito satisfactorios. (Valle, 2005, p. 64).

### **Etapas Final en la Gestión de Cobro**

Valle, (2005), nos dice, cuando los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han dado los resultados esperados, y se hace necesaria la asistencia legal, las actividades de cobro habrán alcanzado lo que se conoce como etapa final. (p. 64).

En términos generales, el cliente que no ha pagado durante un largo tiempo, lo ha hecho por una de tres posibles causas:

- Tiene la capacidad de pago, pero no la intención de hacerlo.
- Está imposibilitado para cubrir todas sus obligaciones y, por lo mismo, paga aquellas que ejercen la máxima presión.

- Está imposibilitado para pagar a sus acreedores, y en un breve tiempo podrá declararse en quiebra. (Valle, 2005, p. 64).

### **Objetivos del Proceso de Cobranza:**

Según Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, (2010), refieren que el proceso de cobranza de tributos tiene ciertos objetivos, que serán válidos para cada Administración Tributaria en mayor o menor medida, según la estrategia y prioridades que ésta defina:

- **Incremento de la recaudación**

(...), uno de los objetivos centrales es generar mayores recursos a la Municipalidad a través de la recaudación. Idealmente, los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y de alguna manera predecible. (Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, 2010, p. 15)

- **Ampliación de la base tributaria**

A través del proceso de cobranza ordinaria se busca acercar a los contribuyentes a la Administración, de modo que cumplan con sus obligaciones materiales y formales. La consecuencia es una mayor base tributaria, deseable no sólo para incrementar la recaudación, sino para hacerla sostenible en el tiempo. (Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, 2010, p. 15)

- **Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**

Relacionado al argumento anterior, lo que se busca en el proceso de cobranza ordinaria es fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Esto hace que la gestión tributaria sea más eficiente, pues el costo cobrar tributos mediante el proceso coactivo es más elevado. (Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, 2010, p. 15)

- **Generación de conciencia tributaria**

Las actividades relacionadas a la cobranza de tributos ayudan a fortalecer la cultura tributaria de los ciudadanos, pues además de procurar el pago se realiza una labor pedagógica que consiste en formar e informar al contribuyente sobre sus deberes y derechos en materia tributaria. (Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, 2010, p. 15)

#### - **Percepción de riesgo**

El proceso de cobranza busca generar en los contribuyentes la percepción de que, en caso de incumplir sus obligaciones tributarias, se exponen al riesgo de ser sancionados o ponen en riesgo su patrimonio. Esta percepción se producirá, en la medida en que las campañas de cobranza vayan acompañadas de información adecuada que explique las consecuencias del incumplimiento. (Fernández, Caballero, Ruíz, Silva & Melgarejo, 2010, p. 15)

### **2.3.2 Recaudación de Arbitrios Municipales**

#### **Servicio Público**

Con respecto a las definiciones tenemos en cuenta a Castillo (2004) refiere que actualmente, el servicio público se define en dos sentidos: ...como organización: El servicio público se basa en una organización controlada por la administración. Esta definición es de tal amplitud, que cualquier organización puede constituir servicio público, por ejemplo, un hospital. Como actividad: El servicio público se basa en una actividad que busca satisfacer una necesidad de interés general, por ejemplo, la necesidad de orden que satisface la policía.

#### **Arbitrios**

El Texto Único Ordenado del Código Tributario, Decreto Supremo N° 135-99-EF (Publicado el 19 de agosto de 1999) dentro de la Norma II del Título Preliminar define: son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. (p. 2).

La Ley de Tributación Municipal, D.L. N° 776, (Con fecha de publicación 30/12/1993 y fecha de vigencia 31/12/1993) en su art. 68, inciso a), define que: es una tasa que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. (p. 17).

La Contraloría General de la República, (2006). Mediante su Informe N° 002-2006-CG/EI, Gerencia de Estudios e Investigaciones, presenta la siguiente definición: son las tasas que se pagan por los servicios públicos de limpieza pública, parques y jardines públicos y seguridad ciudadana (Serenazgo). (p. 37).

Valdivia (2014) refiere que el arbitrio de limpieza pública encaja dentro de la definición de tasa, porque en este existe un servicio individual prestado a favor de cada ciudadano en concreto que tiene la posibilidad de eliminar sus residuos a través del servicio municipal organizado con ese propósito. Los servicios de seguridad ciudadana y mantenimiento de parques y jardines no encajan en la categoría de las tasas, por cuanto no se aprecia un servicio individualizado a favor de ciudadanos en concreto sino, antes bien, de un colectivo de personas, por lo que se trata de contribuciones especiales. (p. 21)

### **Tipos de Arbitrios:**

- **Servicio de Limpieza pública:** El concepto de Limpieza pública comprende los siguientes conceptos:
  - Barrido de calles, recojo de residuos sólidos y depósito en puntos de acumulación para posterior recojo.
  - Recolección domiciliaria de residuos sólidos, transporte y disposición final de los residuos. (Informe N°002-2006-CG/EI, 2006, pp. 37 – 38).
  
- **Servicios de Áreas verdes, Parques y jardines:** El servicio de parques y jardines públicos, comprende el servicio de organización, mejora y mantenimiento de las áreas verdes de parques públicos, de plazas públicas y jardines en bermas centrales. (Informe N°002-2006-CG/EI, 2006, p. 39).

El servicio de parques y jardines comprende:

  - Sembrado de grass, plantas y árboles.
  - Remoción de tierras, sembrado, riego, abono, poda de árboles y arbustos.
  - Preparación de suelos y mejoramiento de sustratos. (Informe N°002-2006-CG/EI, 2006, p. 39).
  
- **Servicio de Seguridad Ciudadana:** El servicio de Serenazgo o Seguridad Ciudadana, comprende el servicio de organización, mantenimiento y mejoramiento de las tareas municipales de vigilancia, control de actividades

para la previsión del delito, accidentes y protección de la población del distrito. El servicio por tanto tiene como misión, reducir la percepción de inseguridad del vecino desarrollando acciones estratégicas de erradicación, disuasión, control y prevención de los agentes distorsionadores de la tranquilidad vecinal, propiciando además la recuperación de valores y un cambio de conducta urbana. (Informe N°002-2006-CG/EI, 2006, p. 39).

### **Características de los Arbitrios:**

Las principales características de los arbitrios son:

- No tienen una contraprestación de parte de la Municipalidad.
- Están establecidos en una ley.
- Sólo los puede crear el Congreso de la República mediante ordenanzas municipales.
- Algunos tienen un destino especificado por la ley que los crea.
- Se pagan en forma periódica, generalmente anual o mensual.

### **Calculo de las Tasas del arbitrio**

Sandoval (2009) menciona que, para cada predio afecto al Arbitrio de Barrido de Calles, la tasa del arbitrio del año se calcula de la siguiente forma:

- **Punto 1:** Se distribuye el costo del servicio proyectado para el año entre los sectores municipales;
- **Punto 2:** Se calcula la producción total de barrido de calles proyectada para el año por sector municipal y uso de predio;
- **Punto 3:** En base a la información del punto 2, se calcula la participación porcentual de cada uso de predio en la producción total de barrido de calles proyectada para el año de cada sector municipal;
- **Punto 4:** En base a los porcentajes del punto 3, se distribuye el costo del servicio proyectado para el año de cada sector municipal entre los 18 usos de predio;
- **Punto 5:** En base a la información del punto 4 y a la información de las longitudes totales de frontis de predio de los predios afectos a arbitrios, se



calcula el costo unitario del servicio proyectado para el año, por metro lineal de frontis de predio, por sector municipal y uso de predio;

- **Punto 6:** Finalmente, se calcula la tasa del arbitrio para cada predio afecto, multiplicando su longitud de frontis de predio por el costo unitario del servicio proyectado para el año, por metro lineal de frontis de predio. (pp. 77 – 78).

### **Tasa del Arbitrio de Limpieza Pública**

La tasa mensual del Arbitrio de Limpieza Pública es igual a la suma de las tasas mensuales de los arbitrios de Recojo de Basura y Barrido de Calles. (Sandoval, 2009, p. 80).

### **Tasa teórica de arbitrios 2008**

Para cada predio afecto a arbitrios, la tasa teórica de arbitrios del año es igual a la suma de las tasas de los arbitrios de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo para ese año, calculadas de acuerdo a las metodologías señaladas. (Sandoval, 2009, p. 80)

## **2.4 Base conceptual o terminología**

- **Contribución:** Tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).
- **Deuda tributaria:** Es aquella constituida por el tributo, las multas y/o los intereses. (Artículo 28° del Código Tributario).
- **Domicilio fiscal:** Es el lugar fijado, dentro del territorio nacional, por los obligados a inscribirse ante la Administración Tributaria para todo efecto tributario y que se considera subsistente mientras su cambio no sea comunicado a la Administración Tributaria en la forma que ésta establezca. (Artículo 11° del Código Tributario).
- **Infraacción tributaria:** Es toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal. (Artículo 164° del Código Tributario).

- **Notificación:** Es la diligencia a través de la cual la Administración Tributaria pone en conocimiento del deudor tributario o responsable el contenido de un acto administrativo, sujeta a una serie de requisitos para su validez. (Artículos 104, 105, 106 del Código Tributario).
- **Orden de Pago:** Es el acto en virtud del cual la Administración exige al deudor tributario la cancelación de la deuda tributaria, sin necesidad de emitirse previamente la Resolución de Determinación. (Artículo 78° del Código Tributario).
- **Queja:** Remedio procesal excepcional a través del cual los administrados pueden cuestionar los defectos de tramitación que afecten o perjudiquen sus derechos o intereses. Su objetivo es corregir las actuaciones indebidas de la Administración Tributaria dentro de un procedimiento administrativo que se encuentra en trámite y siempre que no exista otra vía para cuestionar tales defectos. (Artículo 155° del Código Tributario).
- **Reclamación:** Impugnación contra el acto reclamable emitido por la Administración Tributaria, dando inicio a la primera instancia administrativa del procedimiento contencioso tributario. En el caso de Reclamaciones ante la SUNAT, deberá adjuntarse también la Hoja de Información Sumaria – Formulario N° 6000 (Artículos 132°, 133° y 137° del Código Tributario).

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un tipo de investigación:

**Descriptiva**, según Salinas (2012) manifiesta que la Investigación descriptiva es aquella que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. en total o parte del mismo. (Salinas, 2012, p. 18)

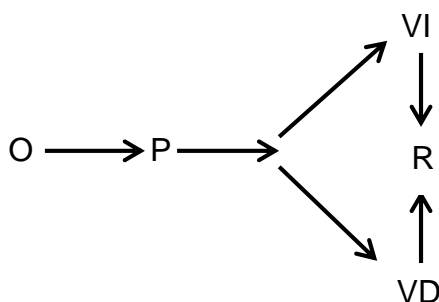
A través de las variables establecidas, tanto independiente como dependiente y por medio de los indicadores que las integran y definen, se describieron cómo las estrategias de cobranza mejorarán la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

**Aplicada**, Salinas (2012) dice que se le llama aplicada porque sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que les atañe. (Salinas, 2012, p. 17).

Se utiliza este tipo de investigación porque no se generaron nuevos conocimientos, solo se mejoró lo que ya existe en el campo de estudio de la investigación.

#### 3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No Experimental bajo un enfoque Cuantitativo, porque la población no ve obras con el pago de sus arbitrios, posteriormente se analizaron sin manipular deliberadamente las variables, donde finalmente fueron medidos y pesados numéricamente y porcentualmente.



Leyenda:

- O** = Observación
- P** = Problema
- VI** = Variable Independiente
- VD** = Variable Dependiente
- R** = Resultado

### 3.2. Población y muestra

**3.2.1. Población:** La población intervenida en el proyecto de investigación fueron los contribuyentes y el gerente del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Áreas	Cantidad
Área de Administración tributaria: Jefe	1
Contribuyentes	35,000
<b>Total</b>	<b>35,001</b>

### 3.2.2. Muestra:

La muestra se encontró aplicando la siguiente fórmula:

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

Leyenda:

- N** = Población total.
- n** = Tamaño de muestra.
- p** = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.
- q** = 1 – p
- Z** = Margen de confiabilidad.
- e** = Margen de error permitido.

Entonces:

$$N = 35,000$$

$$p = 0.75$$

$$q = 0.25$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

Aplicando la fórmula:

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

$$n = \frac{(1.96)^2(35,001)(0.75)(0.25)}{(1.96)^2(0.75)(0.25) + (0.05)^2(35,000 - 1)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(35,001)(0.75)(0.25)}{(3.8416)(0.75)(0.25) + (0.0025)(35,000)}$$

$$n = \frac{25,211.2203}{0.7203 + 87.5}$$

$$n = 285.775726$$

$$n = 286$$

La muestra dio como resultado un total de 286 personas, y estaba conformada por el Jefe de Área que labora en la Gerencia de Administración Tributaria al cual se le realizó una entrevista personal, y el resto fue la población contribuyente, que en este caso era el conjunto de personas a encuestar.

### 3.3. Hipótesis

La determinación de nuevas estrategias de cobranza mejorará la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

Para la formulación de la hipótesis de la presente investigación se presentaron las posibles soluciones:

**H<sub>1</sub>:** Si se determinan nuevas estrategias de cobranza, se mejorará la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

**H<sub>0</sub>:** Si no se determinan nuevas estrategias de cobranza, no se mejorará la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

### **3.4. Variables**

**3.4.1. Variable independiente:** Estrategias de cobranza.

**3.4.2. Variable dependiente:** Recaudación de Arbitrios municipales.

### 3.5. Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Estrategia de cobranzas	Administración de las Cuentas Por Cobrar	Antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar	1	Entrevista / Guía de Entrevista
		Informes a la gerencia	2	
	Establecimiento de la Política de Cobranza	Condiciones de venta	3	
		Plazos de cobro	4	
		Problemas especiales	5	
	Procedimientos de Cobro	El estado de cuenta	6	Análisis Documental / Hoja de Trabajo
		Cartas tipo	7	
		Correspondencia de cobranza	8	
		Cartas intermedias de cobro	9	
DEPENDIENTE Recaudación de Arbitrios Municipales	Limpieza pública	Barrido de calles y recojo de residuos sólidos	10	Entrevista / Guía de Entrevista
	Parques y jardines	Organización, mejora y mantenimiento de las áreas verdes Públicas	11	Encuesta / Cuestionario
	Serenazgo o Seguridad ciudadana	Vigilancia y control	12	Análisis Documental / Fichaje

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**3.6.1. Métodos:** En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- **Método Científico:** Es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación. (Ruiz, 2006, p. 03).
  
- **Método inductivo:** Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. (Morán & Alvarado, 2010, p. 12).  
Se realizará el empleo de este método para efectos de observación, la comprensión y difusión de datos.
  
- **Método Analítico:** Proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Morán & Alvarado, 2010, p. 12).  
Se utilizó este método con el propósito de analizar el monto de las cuentas por cobrar para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

**3.6.2. Técnicas de recolección de datos:** Las técnicas que se usaron en el proyecto de investigación son:

- **Observación:** Se usó para saber con más precisión las actividades realizadas y sus deficiencias en el objeto de estudio.
  
- **Entrevista:** Se realizó con el fin de conocer sobre la realidad que se vive en el campo de estudio.



- **Análisis Documental:** Se aplicó para la recopilación de información de los documentos de origen, informaciones relevantes y sugerentes, también informaciones de hechos a mediante el uso de la red de información, conocido como internet.

**3.6.3. Instrumentos de recolección de datos:** Para el presente proyecto se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Guía de Entrevista:** Estuvo aplicada a la persona que desempeña un cargo gerencial en la Dirección de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, que forma parte de la muestra, la cual nos permitió obtener información proporcionada sobre opiniones.
- **Cuestionario de Encuesta:** Con este instrumento se formularon preguntas de tipo cerradas a los contribuyentes para medir los conocimientos de la situación problemática que acontece el cobro de arbitrios, la cual permitió obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto de investigación.
- **Fichaje:** Estuvo conformada por el conjunto de fichas resúmenes de cada uno de los autores que se tomaron en cuenta para la realización del presente trabajo de investigación.
- **Validación:** Se describió el proceso realizado en la validación de los instrumentos. Para la validación del instrumento se contó con un juicio de expertos que estuvo compuesto por tres profesionales conocedores del tema que se investigó, los cuales fueron: Mg. Janet Isabel Cubas Carranza, Mg. Dagmar Giannina Giles Saavedra y el Mg. Edgard Chapoñan Ramírez, quienes aportaron con la evaluación y aprobación del instrumento, a fin de cumplir con los objetivos de estudio

### **3.7. Procedimiento para la recolección de datos**

El trabajo de investigación se realizó a nivel local, fue desarrollado en el distrito de José Leonardo Ortiz, de la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque; para lo cual se utilizaron dos formas de recolección de datos:

- **Trabajo de Campo:** Consistió en ir al centro de estudio de trabajo, en este proyecto es la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, para observar la situación problemática. Luego se programaron visitas para realizar la entrevista al Gerente de la Gerencia de Administración Tributaria; y también aplicamos encuestas a la muestra obtenida en el proyecto de investigación.
- **Trabajo de Gabinete:** Se llevó la información del trabajo de campo a la computadora personal.

### **3.8. Plan de análisis estadístico de datos**

La información recopilada se analizó siguiendo una serie de pasos:

- Primero se obtuvo la información, después realizamos las encuestas a personas de la muestra de la investigación, para de esa manera ordenar los datos obtenidos en el trabajo de campo.

- Como segundo paso se definieron las herramientas estadísticas y el programa de cómputo que se utilizó para el procesamiento de datos.

- Al finalizar el conteo de muestras, se procedió a usar el Software de Microsoft Office 2016, cuyo programa principal es el Microsoft Excel 2016 que nos permitió realizar los análisis en tablas y gráficos estadísticos y también tabular y validar los datos recolectados a través del campo de gabinete.

### **3.9. Principios éticos**

La presente investigación fue desarrollada por los autores, los cuales tuvieron en cuenta de la veracidad de la información, que se indica que el trabajo, realizado con mucha responsabilidad, predominando la honestidad ante todo el desarrollo del trabajo, excepto por la información que se obtuvieron de las páginas web, de los

antecedentes que forman parte del trabajo y de los libros, revistas, periódicos, etc., de los autores a los que se hace referencia.

### **3.10. Criterios de rigor científico**

Se tomó en cuenta algunas teorías como artículos para poder analizar y realizar los estudios sobre el presente tema investigado, Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016, se utilizaron algunos aportes de autores que estudiaron desde cerca los comportamientos de las municipalidades frente a las adversidades que existen en sus medios y la intervención del estado.

Las acciones que se usaron para garantizar esta investigación, se reflejó en los procesos que se vendrán desarrollando paso a paso.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados en tablas y gráficos

En este capítulo de la tesis se presentará los resultados obtenidos de la entrevista y encuestas realizadas basadas en nuestros objetivos.

Como primer objetivo específico logrado tenemos: Analizar el monto de las recaudaciones de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016, cuyos resultados observamos a continuación:

**Tabla 1**

*Recaudación de arbitrios municipales – periodos 2014, 2015 y 2016*

<b>Año</b>	<b>Limpieza pública</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Parques y Jardines</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Serenazgo</b>	<b>Porcentaje</b>
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
2014	824,752.18	37%	145,288.79	35%	95,686.54	38%
2015	739,928.62	33%	139,226.32	33%	84,007.52	33%
2016	692,216.18	31%	134,847.31	32%	71,918.56	29%
<b>TOTAL</b>	<b>2,256,896.98</b>	<b>100%</b>	<b>419,362.42</b>	<b>100%</b>	<b>251,612.62</b>	<b>100%</b>

Se aprecia en la tabla 1 el nivel de porcentaje recaudado en el año 2014 en lo que es limpieza pública es de 37%, comparando con el año 2015 que es de 33% de total recaudado y el del año 2016 que es 31% del total recaudado. Eso da a entender que la recaudación fue disminuyendo gradualmente un promedio de 3% anual.

**Tabla 2**

*Resumen de recaudación de los arbitrios de los periodos 2014 y 2015 del área de Sub Gerencia de Registros Tributarios*

Arbitrios	Nivel de Recaudación Comparativo			
	Año 2015	Año 2014	Variación	Porcentual
	S/.	S/.	S/.	%
Limpieza pública	739,928.62	824,752.18	-84,823.56	-10%
Parques y jardines	139,226.32	145,288.79	-6,062.47	-4%
Serenazgo	84,007.52	95,686.54	-11,679.02	-12%
<b>Total</b>	<b>963,162.46</b>	<b>1,065,727.51</b>	<b>-102,565.05</b>	

Mediante la tabla 2 se observa que el arbitrio de serenazgo del año 2014 se detectó una disminución de S/. 11,679.02 de recaudación equivalente a -12% con respecto al año 2014.

**Tabla 3**

*Resumen de recaudación de los arbitrios de los periodos 2015 y 2016 del área de Sub Gerencia de Registros Tributarios*

Arbitrios	Nivel de Recaudación Comparativo			
	Año 2015	Año 2016	Variación	Porcentual
	S/.	S/.	S/.	%
Limpieza pública	692,216.18	739,928.62	-47,712.44	-6%
Parques y jardines	134,847.31	139,226.32	-4,379.01	-3%
Serenazgo	71,918.56	84,007.52	-12,088.96	-14%
<b>Total</b>	<b>963,162.46</b>	<b>898,982.05</b>	<b>-64,180.41</b>	

En la tabla 3 se evidencia que el arbitrio de parques y jardines del año 2016 se detectó una disminución de S/. 4,379.01 de recaudación equivalente a -3% con respecto al año 2015.

**Tabla 4**

*Determinación de la deuda por cobrar desde el año 2014 – 2016.*

<b>Arbitrio</b>	<b>Deuda S/.</b>	<b>Porcentual %</b>
Limpieza pública	2,545,757.87	66%
Parques y jardines	984,455.64	25%
Serenazgo	346,568.43	9%
<b>Total</b>	<b>3,876,781.94</b>	<b>100%</b>

En la tabla 4 se detectó que existe una gran deuda con respecto a arbitrios municipales, como se observa en el arbitrio de limpieza pública que la deuda es de S/. 2,545,757.87 representando un 66% del total entre los años 2014 – 2016. De acuerdo al análisis documental, estas deudas se vienen arrastrando entre los periodos estudiados.

El segundo objetivo específico logrado tenemos: Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016, de aplicó una guía de entrevista al encargado de la Sub Gerencia de Registros Tributarios cuyos resultados se demuestran a continuación:

**1. ¿Podría explicarnos en qué situación se encuentra la recaudación de arbitrios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?**

La recaudación de arbitrios municipales en estos días ha bajado debido a que, ahorita se ha sincerado la deuda de lo que son arbitrios con un costeo, ese costeo implica un sinceramiento a la deuda, en base a eso, se han incrementado los reportes de los pagos, y eso hace que los contribuyentes no vengán a pagar, porque según ellos es excesivo, pero si haces un análisis de cuanto se paga a diario, sacas un promedio de la deuda, haces un cálculo por día y te sale un mínimo, supongamos que sale s/. 0.50 (céntimos de sol) que es el normal, porque antes del

año 2016 hacia atrás se ha venido cobrando según criterio técnico, que indicaba que nosotros cobrábamos según lo que por ejemplo el sistema calculaba, entonces con el sinceramiento es muy diferente, ha hecho que la recaudación con respecto a arbitrios baje un poco.

## **2. ¿Qué acciones o estrategias dispone para mejorar la recaudación de impuestos?**

Sabemos que en toda institución, siempre hay lo que es pago de contribuyentes puntuales, los mejores contribuyentes quienes están al día, pese a que nosotros notifiquemos a los contribuyentes que no vienen a pagar, por razones “x”, entonces nosotros emitimos valores, en que consiste esto (con respecto a las cuponeras donde nosotros incluimos su reporte a la deuda, cuanto debe, su estado, su declaración jurada), cuando no vienen a pagar emitimos lo que son la orden de pago, la resolución de determinación de deuda, con todo eso nosotros hacemos que los contribuyentes traten de estar al día.

## **3. ¿El problema de la morosidad es un problema reciente o data de años atrás?**

El problema de morosidad todo el tiempo se ha dado en todos los años, y por ahora nosotros no podemos determinar la morosidad, habría que hacerle un estudio de estadística, porque la morosidad todo el tiempo se está incrementando, por ejemplo, no pagas hoy día, mañana está incrementándose s/. 0.50 más o s/. 1.00 más, de acuerdo a los intereses, la gente eso ve y siempre dice que su deuda del mes pasado fue tal, es que los intereses son diarios y por la morosidad peor todavía, la gente dice no y no pagan y sigue la morosidad.

## **4. ¿Evalúa periódicamente las acciones impartidas por su despacho?**

Si, por ejemplo, justamente hoy día se ha estado haciendo un informe donde el área de registros tributarios es el pilar de la recaudación, aquí nosotros manejamos en base a cuadros estadísticos por áreas, cuanto es su ingreso diario

por áreas, entonces el registro tributario siempre es el pilar y nosotros evaluamos y en base a eso vamos viendo que hay que hacer, que mejoras hacer, para poder mantener nuestros ingresos o en todo caso superarlos.

**5. ¿Cada qué periodo dentro del año se ofrece amnistías a los contribuyentes que no logran cancelar a tiempo y que requisitos solicitan para la realización de las amnistías?**

Lo que son el caso de amnistías nosotros damos beneficios tributarios, esto le damos, no le damos sino que esto es un previo acuerdo de la alta gerencia, en este caso el Sub Gerente con la Gerencia de Administración Tributaria, hacen un estudio para ver cómo está la situación de los ingresos, viendo que los ingresos están bajos, todo esto necesariamente se va a dar cada año en festividades, por ejemplo, fiestas patrias, puede ser en el aniversario del distrito, pero diferentes tipos de beneficios, o sea no todo el tiempo va a ser el beneficio, por ejemplo aplicando un porcentaje (en caso de impuestos o en caso de arbitrios) 50% de la deuda, condonaciones de intereses, 50% de intereses, 100% de interés moratorios, reajustes, todas esas cosas de acuerdo a un criterio técnico y anualmente se da eso, pero dependiendo de un acuerdo que pueda haber.

Ante los resultados de la entrevista realizada podemos verificar en el primer punto que la recaudación de arbitrios es muy baja, porque según los contribuyentes ese pago es excesivo. En segundo punto tenemos que la Gerencia emite valores como la orden de pago, la resolución de determinación de deuda, para que los contribuyentes traten de estar al día en sus pagos. En el punto tres se resalta que el problema de morosidad se ha dado en todos los años, no se ha podido determinar la morosidad y carece de un estudio de estadística. Mediante el cuarto punto se determinó que se evalúan las acciones impartidas en el área de registros tributarios ya que es el pilar de la recaudación. Y como quinto punto se precisó que se otorgan beneficios tributarios mediante un criterio técnico anual.

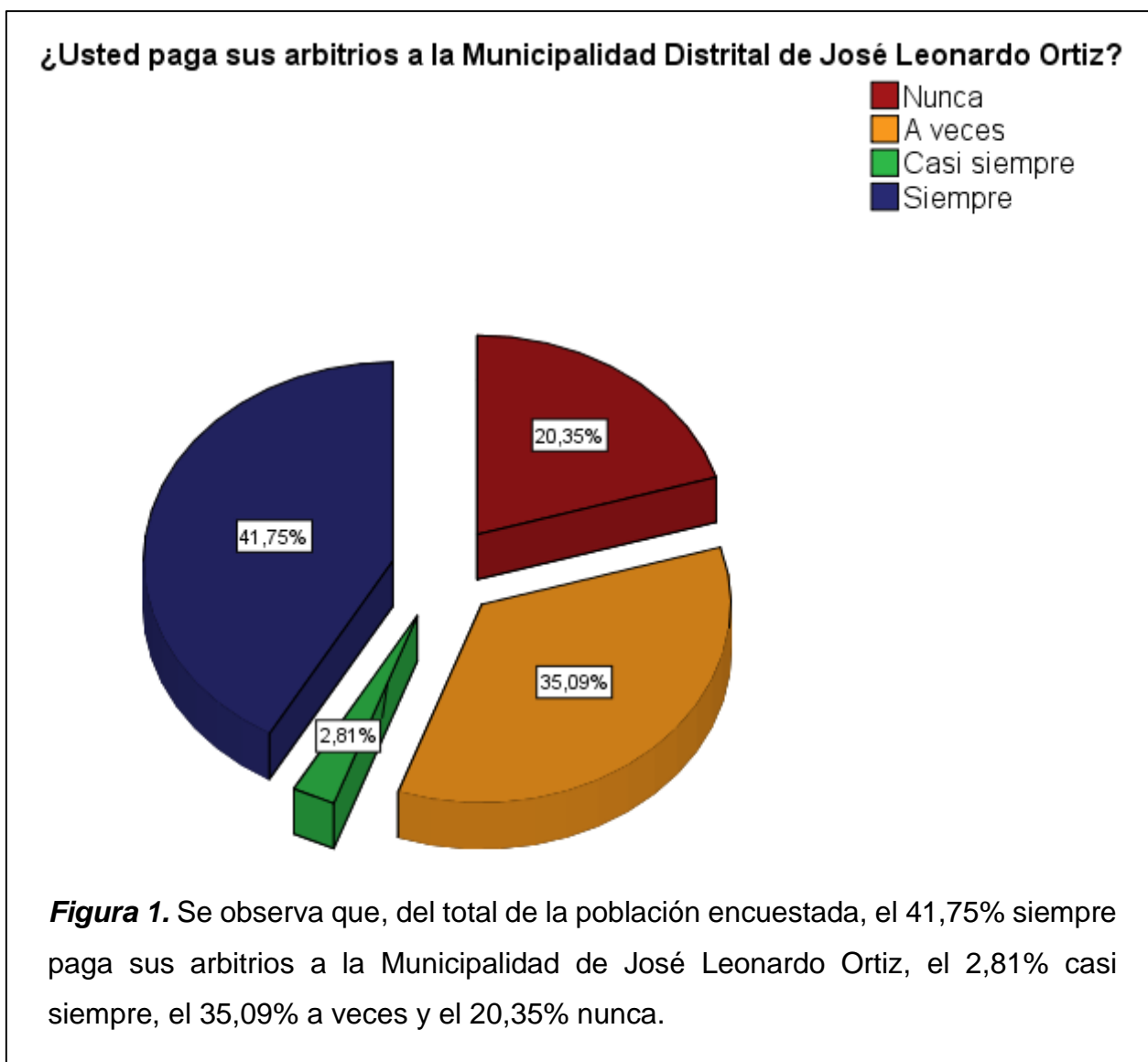


Con respecto al mismo objetivo específico se aplicó un cuestionario de encuesta a los contribuyentes del distrito de José Leonardo Ortiz y cuyos resultados observamos a continuación:

**Tabla 5**

*Paga arbitrios a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.*

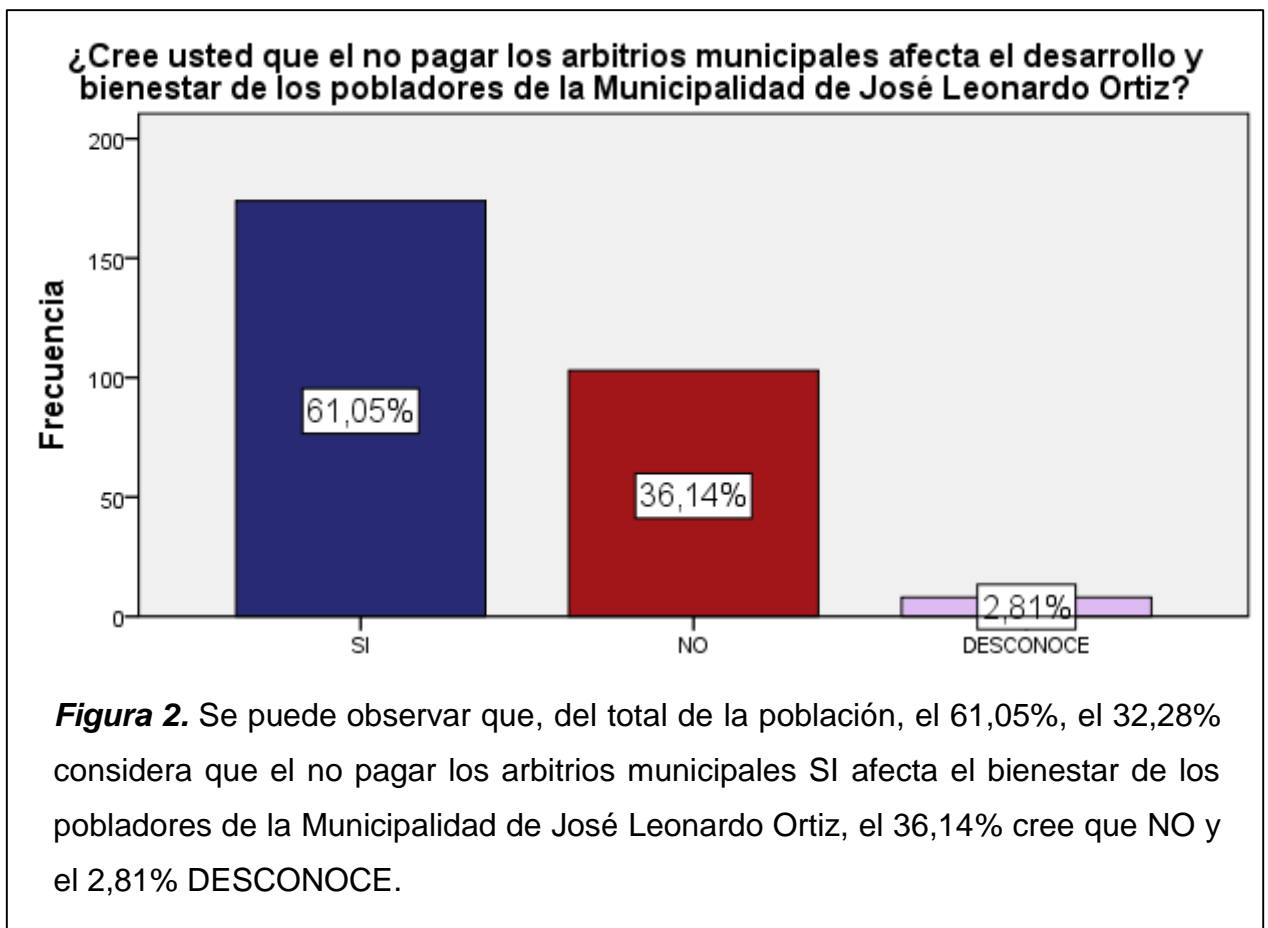
<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	58	20,4
A veces	100	35,1
Casi siempre	8	2,8
Siempre	119	41,8
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>



**Tabla 6**

*No pagar los arbitrios municipales afecta el desarrollo y bienestar de los pobladores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.*

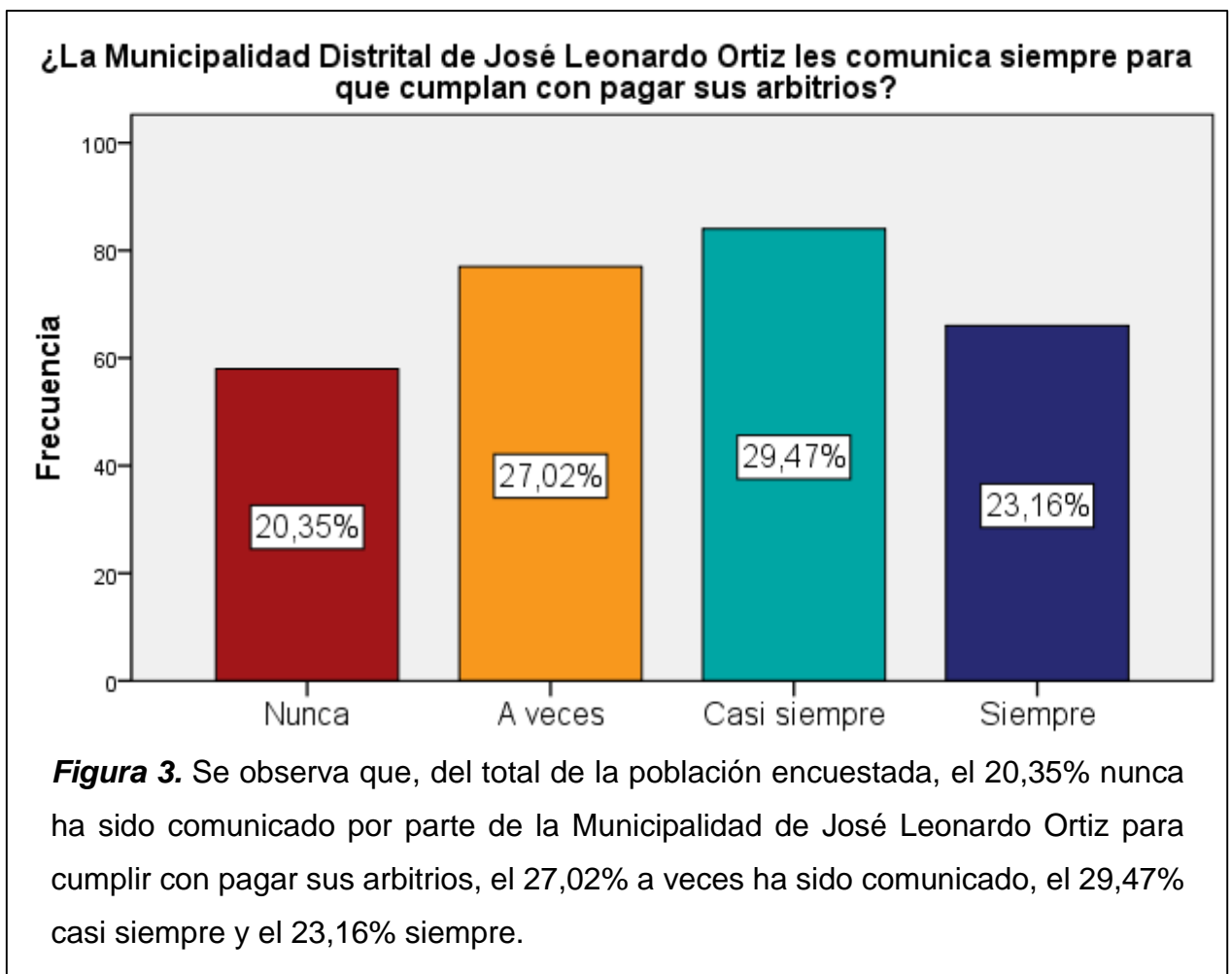
Criterio	Frecuencia	Porcentaje
SI	174	61,1
NO	103	36,1
DESCONOCE	8	2,8
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>



**Tabla 7**

*Municipalidad de José Leonardo Ortiz comunica cumplimiento de pago de arbitrios.*

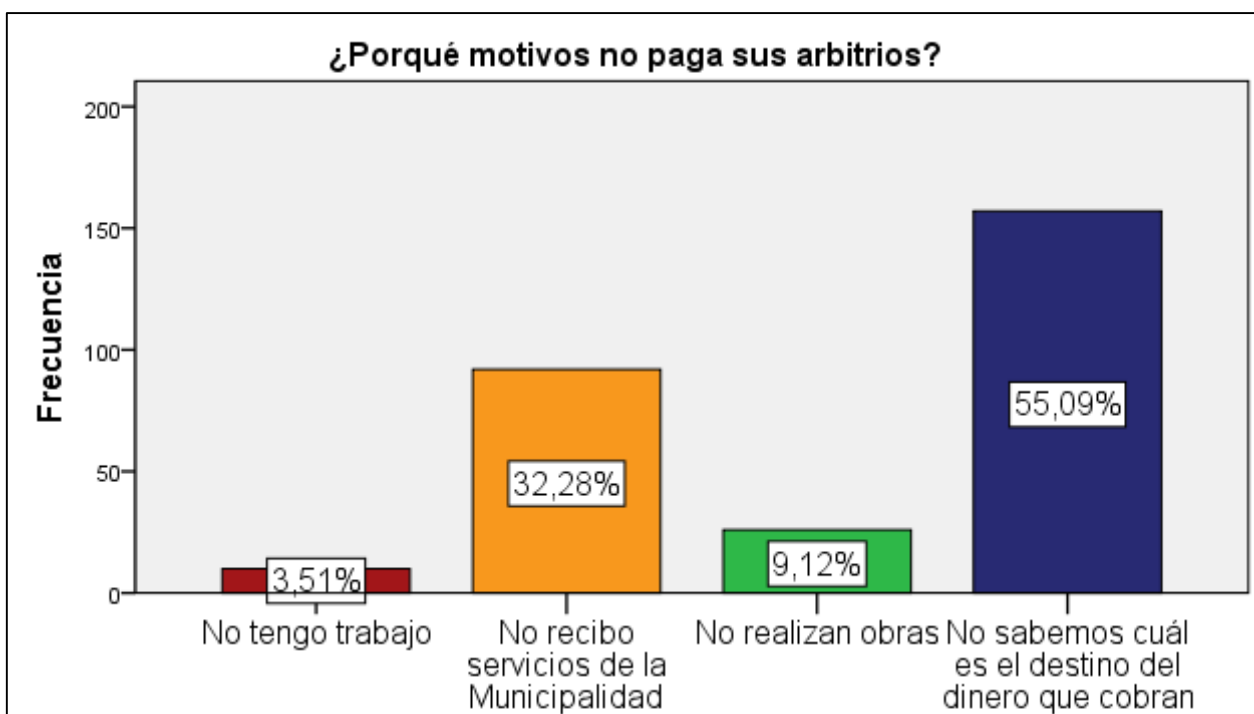
Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	58	20,4
A veces	77	27,0
Casi siempre	84	29,5
Siempre	66	23,2
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>



**Tabla 8**

*Motivos para no pagar sus arbitrios.*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No tengo trabajo	10	3,5
No recibo servicios de la Municipalidad	92	32,3
No realizan obras	26	9,1
No sabemos cuál es el destino del dinero que cobran	157	55,1
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>

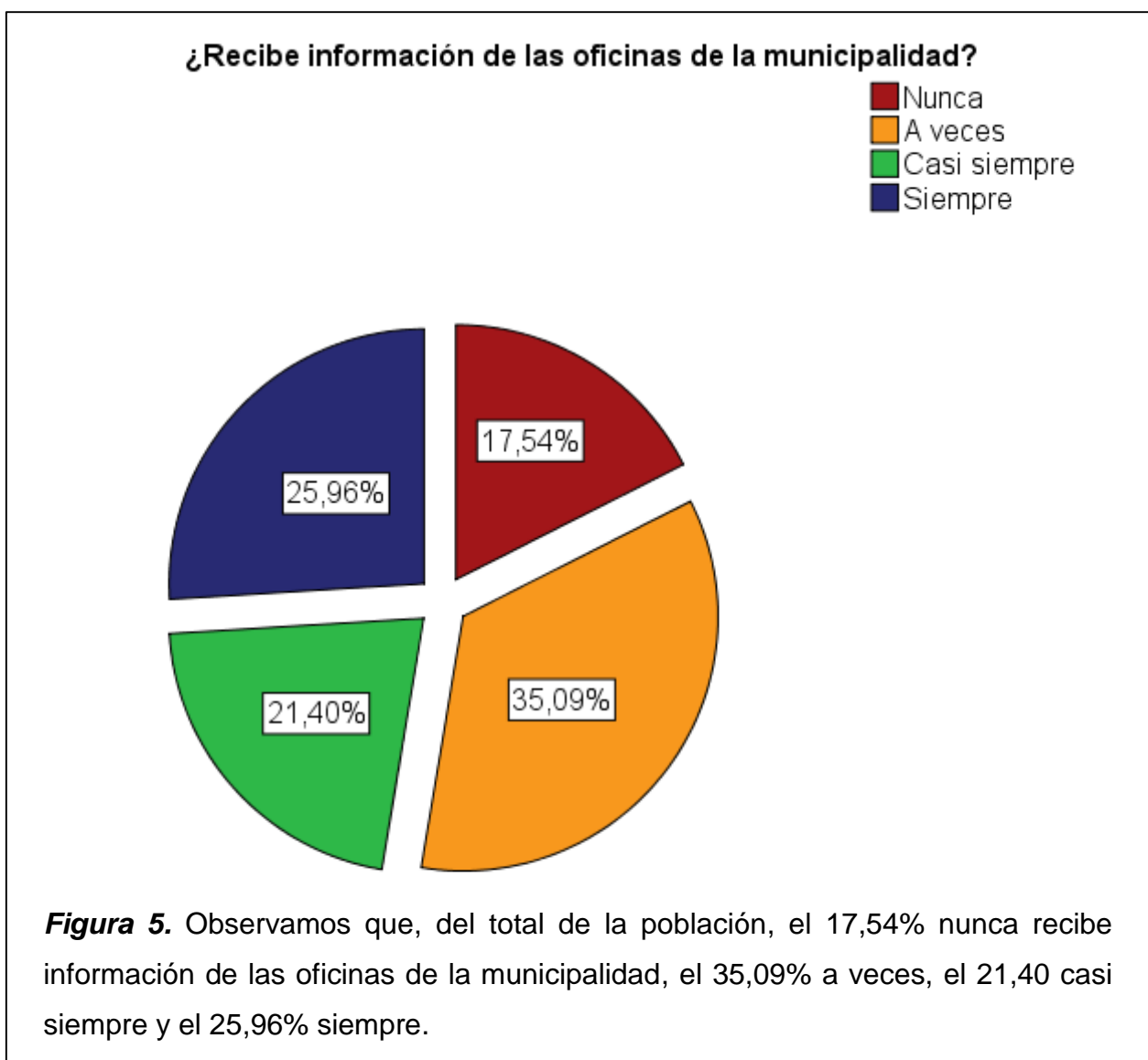


**Figura 4.** Se aprecia que, los motivos de la población encuestada que no pagan sus arbitrios, el 3,51% no tiene trabajo, el 32,28% no recibe servicios de la Municipalidad, el 9,12% observa que no realizan obras y el 55,09% no saben cuál es el destino del dinero que cobran.

**Tabla 9**

*Recibe información de las oficinas de la municipalidad*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	50	17,5
A veces	100	35,1
Casi siempre	61	21,4
Siempre	74	26,0
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>



## 4.2. Discusión de los resultados

En uno de los resultados se observa en la tabla 4 que se encontró una deuda morosa con respecto a arbitrios municipales, como se observa en el arbitrio de limpieza pública que la deuda es de S/. 2,545,757.87 representando un 66% del total entre los años fiscales 2014, 2015 y 2016. Información que corrobora con lo confirmado por La Agencia Peruana de Noticias – ANDINA, (2012) en su artículo noticioso titulado “El 65% de contribuyentes no paga impuestos al municipio de Lima” donde manifiesta que lo vemos de la misma manera con los arbitrios que municipalidad tiene por conveniente, cuyo índice alcanza el 31%. Lo cual nos dice que, de 84 mil 800 del universo de contribuyentes que deben acatar con esta obligación, solo aproximadamente 27,000 contribuyentes se encuentran al día. Información que no coincide con García (2015) mediante su investigación “Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, edo. de México” sostuvo que dentro de sus ingresos salta a la vista en términos de recaudación que se ha aumentado a lo largo de cada periodo fiscal y esto pudo deberse a los esfuerzos de las autoridades municipales al plantear e implantar las estrategias que favorezcan la captación de este impuesto predial.

Otro de los resultados vistos en la Tabla 8 y Figura 4, donde se observa que el 55,09% de la población encuestada no sabe cuál es el destino del dinero que cobran, mientras que el 32,28% no recibe servicios de la municipalidad. Cuyos datos son confirmados por El Diario El Comercio (2015) mediante su noticioso electrónico titulado “Arbitrios: ¿qué criterios se usan para determinar su costo?” recalcó que la principal razón de esta falta de cultura de pago es que la gente no sabe por qué paga realmente. Información que coincide con la investigación de Colindres (2011) denominado Propuesta de Campaña de Sensibilización para favorecer la Recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento De Sololá obtuvo como resultado que para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población. También coincide con Bravo y Puelles (2010) por medio de su

investigación denominado *Elaboración de Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo, 2009 – 2010* obtuvo un resultado donde existe una insatisfacción por parte de los contribuyentes ya que una gran mayoría se mostró en desacuerdo con los servicios que brinda la Municipalidad.

Se encuentra entre los resultados observados en la Tabla 9 y Figura 5 que, el 35,09% del total de los encuestados que reciben información por parte de las oficinas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, mientras que 17,54% nunca reciben la información dato que se corrobora en parte por El Diario El Comercio (2015) que sostiene, a comienzos de año, las municipalidades de todos los distritos del Perú envían a los propietarios de vivienda un cronograma detallando los pagos anuales de los arbitrios municipales así como lo hacen a través de sus oficinas. Este resultado coincide con el encontrado por Colindres (2011) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de Campaña de Sensibilización para favorecer la Recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento De Sololá”, encontrando que Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de brindar la información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población. Asimismo, coincide con Bravo y Puelles (2010) por medio de su tesis denominado “Elaboración de Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo, 2009 – 2010”, encontró que La mayoría de contribuyentes manifiestan que la municipalidad no les brinda información que debería de saber sobre los impuestos municipales a pagar.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

**5.1. Denominación: “NUEVAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES”.**

**5.2. Responsables:**

- ❖ Carhuatanta Valdivia, Jefferson Halley.
- ❖ Vásquez Benavides, Erickson José.

**5.3. Fundamentación:**

Las municipalidades como entes autónomos para cumplir con sus obras y servicios hacia la población, en muchos casos carecen de recursos financieros, hasta el punto de solicitar transferencias por parte del Gobierno Central para cumplir con sus obligaciones respectivas. No obstante, se conoce que la población contribuyente no coopera con el cumplimiento de sus deberes tributarios, y es por ello que hemos convenido contribuir al presente objetivo para lograr la sensibilización de la población contribuyente, con el fin de que paguen el cobro de sus arbitrios y conozcan el destino de dichos pagos. Mediante esta propuesta trataremos de evitar en lo posible la morosidad de los contribuyentes y mejoraremos la recaudación de los arbitrios, para el desarrollo de obras y servicios hacia la población distrital.

**5.4. Objetivo de la propuesta:**

Mejorar la recaudación de arbitrios municipales mediante la puesta en marcha de nuevas estrategias de cobranza.

**5.5. Descripción de la propuesta:**

La propuesta tiene como finalidad mejorar la recaudación de arbitrios municipales y superar la problemática que, entre otros factores, obedece a la morosidad en la cobranza de arbitrios que atraviesa la municipalidad y que se refleja en la falta de obra pública.

Las estrategias de cobranza son las acciones que la municipalidad deberá realizar de manera oportuna e instantánea, mediante un cronograma, que será supervisado y dirigido por el responsable de la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad, para disminuir las deudas del pago de arbitrios y contrarrestar el aumento de morosidad.



## **5.6. Nuevas estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios.**

- Capacitación a los trabajadores que laboran en el área de Administración Tributaria; para un buen trato al contribuyente y con respecto a cada función que desempeñe en el sector que labore.
- Hacer un seguimiento laboral a los trabajadores municipales que realizan el servicio de arbitrios; con eso proponemos que la municipalidad tenga en cuenta el desempeño de cada uno de sus trabajadores exclusivamente en el ámbito laboral y saber con quién o quienes cuenta.
- Mejorar la transparencia de información sobre el servicio de arbitrios hacia la población; haciéndolo de modo virtual que es por medio de la web de la municipalidad y/o anunciando a manera de volantes por la jurisdicción que se estime por conveniente.
- Brindar beneficios a través de incentivos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales como la reducción de un 50% de su siguiente pago al contribuyente que se encuentre al día; con esto queremos que los contribuyentes que si pagan en el tiempo que les corresponde obtengan algún apoyo o beneficio, y que sirva de ejemplo para aquel que no lo es.
- Viabilizar la continuidad de la cobranza de contribuyentes morosos; y no dar por perdido las deudas pudiendo implementar o mejorar las cobranzas.
- Realizar el envío de comunicados, notificaciones de pago mensuales correspondientes a los contribuyentes sobre el vencimiento del pago.
- Sensibilizar la cobranza de arbitrios a través de los medios de comunicación, sea radio o televisión, y a través de anuncios publicitarios; y hacer saber que tiene que pagar y que será en beneficio para él y su familia.
- Al final de cada periodo municipal, convocar a los contribuyentes a una asamblea para informar sobre los ingresos recaudados y cuál fue el destino de dichos arbitrios durante la gestión; incentivando con esto que el contribuyente sienta que su municipalidad está interesada en que sepa que ocurrió con sus pagos realizados por los conceptos de arbitrios.

## **5.7. Recurso Humano**

Para que todas las estrategias se pongan en marcha se deberá contar con el personal que sea necesario. Para la capacitación se deberá contratar ponentes

expertos en el tema de recaudación de tributos, y para las demás estrategias propuestas no se utilizarán otras personas ajenas a la municipalidad.

#### **5.8. Temario de las capacitaciones:**

Tributación Municipal: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tasas y Arbitrios Municipales.</li><li>➤ Estrategias de cobranza.</li></ul>
Arbitrios Municipales.
Tasas y Arbitrios Municipales: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Normativa.</li><li>➤ Limpieza pública</li><li>➤ Parques y jardines</li><li>➤ Seguridad ciudadana o Serenazgo.</li></ul>
Estrategias de Cobranza
Cobranza: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Métodos.</li><li>➤ Tipos.</li><li>➤ Casuística.</li></ul>

**5.9. Cronograma para la realización de las Nuevas Estrategias:**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
1. Capacitación a los trabajadores que laboran en el área de Administración Tributaria												
2. Hacer un seguimiento laboral a los trabajadores municipales que realizan el servicio de arbitrios.												
3. Mejorar la transparencia de información sobre el servicio de arbitrios hacia la población.												
4. Brindar beneficios a través de incentivos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales.												
5. Viabilizar la continuidad de la cobranza de contribuyentes morosos												

<p>6. Realizar el envío de comunicados mensuales correspondientes a los contribuyentes sobre el vencimiento del pago.</p>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<p>7. Sensibilizar la cobranza de arbitrios a través de los medios de comunicación, sea radio o televisión.</p>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<p>8. Al final de cada periodo municipal, convocar a los contribuyentes a una asamblea para informar sobre los ingresos recaudados y cuál fue el destino de dichos arbitrios durante la gestión.</p>													■

### 5.10. Presupuesto:

Se estimaron los costos de para la realización de las “Nuevas estrategias de Cobranza para mejorar la Recaudación de Arbitrios Municipales”, de acuerdo a precios de mercado.

<b>Estrategias</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Monto total</b>
Capacitación a los trabajadores que laboran en el área de Administración Tributaria.	1	2,500.00	2,500.00
Hacer un seguimiento laboral a los trabajadores municipales que realizan el servicio de arbitrios.	4	200.00	800.00
Mejorar la transparencia de información sobre el servicio de arbitrios hacia la población.	12	60.00	720.00
Brindar beneficios a través de incentivos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales.	1	0.00	0.00
Viabilizar la continuidad de la cobranza de contribuyentes morosos.	2	200.00	400.00
Realizar el envío de comunicados mensuales correspondientes a los contribuyentes sobre el vencimiento del pago.	12	50.00	600.00
Sensibilizar la cobranza de arbitrios a través de los medios de comunicación, sea radio o televisión.	12	170.00	2,040.00
Al final de cada periodo municipal, convocar a los contribuyentes a una asamblea para informar sobre los ingresos recaudados y cuál fue el destino de dichos arbitrios durante la gestión.	1	500.00	500.00
<b>TOTAL</b>			<b>7,560.00</b>

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

- Se analizaron los montos de las cuentas por cobrar y los ingresos anuales de los arbitrios, donde se observa que existe deuda pendiente de S/. 3,876,781.94 entre los periodos estudiados y que actualmente no ha sido subsanada.
- El incremento de reportes de pago, así como las ordenes de pagos y resoluciones de determinaciones de deuda surge en base a que los contribuyentes, en la mayoría de casos, no quiere pagar el importe real del tributo, aludiendo que no está sujeto a la realidad; dándose de esta manera la sinceración de la deuda, para de este modo aumentar la recaudación.
- La mayoría de contribuyentes a veces recibe información adecuada de las oficinas de la municipalidad con respecto al pago de arbitrios municipales.
- Se llegó a conocer que el 59.09% del total de contribuyentes no pagan porque desconocen el destino del dinero que les cobran.

### **6.2. Recomendaciones**

- El gerente del Área de recaudación tributaria debe planificar nuevas estrategias de cobranza, donde se formulen una mayor cantidad de soluciones donde se pueda mejorar la capacidad de recaudación de arbitrios del Área de Administración Tributaria.
- Los servicios de arbitrios municipales, deben ser cancelados mensualmente como corresponde en el cronograma de pagos municipales, en caso de que el contribuyente no haga el desembolso del pago, se debe aplicar las notificaciones correspondientes para que cumpla con su responsabilidad de contribuyente.
- Realizar un control y seguimiento en las cuentas por cobrar, para seguir paso a paso las deudas de los contribuyentes y de esa manera evitar ineficiencias en la administración de los recursos.
- La Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad debe tener por conveniencia evaluar y tomar en cuenta parte o el total de las estrategias elaboradas para beneficio de la cobranza de arbitrios ya que tienen por

objetivo contribuir con la mejora de la recaudación que necesita la municipalidad para los destinos que estime por conveniente.

- La Gerencia de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz debe tener muy en cuenta cualquier propuesta de estrategia para mejorar la recaudación, llegando o concientizando con ello a los pobladores del distrito en mención.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias – ANDINA. (2012). *El 65% de contribuyentes no paga impuestos al municipio de Lima*. Recuperado de:  
<http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-el-65-contribuyentes-no-paga-impuestos-al-municipio-lima-416627.aspx>
- Alderete, E. (2013). *Percepciones y Comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo*. (Tesis para optar el Grado de Magister en Ciencia Política con mención en Gerencia Pública). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE\\_GUERE\\_ERNESTO\\_GUSTAVO\\_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballbé M., M. Franch y otros. (2002). *Manual de derecho administrativo*. Guatemala: Editado AECl, p. 346.
- Bravo, N. y Puelles, S. (2010). *Elaboración de Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo, 2009 – 2010*. (Tesis para optar Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Bustamante, H. (2014). *Propuestas de Estrategias de Cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2014*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.
- Campos, R. (2013). *Estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tocache*. (Tesina para optar el Título de Contador Público). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú.  
Disponible en:  
<http://es.slideshare.net/darwinmalpartida/tesina-estrategias-recaudacion-municipalidad-tocache>



- Castillo, J. (2004). *Derecho administrativo*. 3era ed. Guatemala, Guatemala: Ed. Praxis S.A, p. 300
- Colindres, J. (2011). *Propuesta de Campaña de Sensibilización para favorecer la Recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento De Sololá*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación). Universidad San Carlos de Guatemala. Obtenido de:  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0880.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf)
- Congreso de la República del Perú. (Con fecha de publicación 30/12/1993 y fecha de vigencia 31/12/1993). Art. 68, inciso a). *Ley de Tributación Municipal*. Decreto Legislativo N° 776.
- Congreso de la República del Perú. (Publicado el 19 de agosto de 1999). Norma II del Título Preliminar. *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Decreto Supremo N° 135-99-EF.
- Correo del Sur. (2015). *Retoman cobro de deuda por alquileres*. Obtenido de:  
[http://correodelsur.com/local/20150901\\_retoman-cobro-de-deuda-por-alquileres.html](http://correodelsur.com/local/20150901_retoman-cobro-de-deuda-por-alquileres.html)
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. Mexico. Pearson Educación de México S.A. De C.V., pp. 6 – 8. Recuperado de:  
[https://issuu.com/ivanss3/docs/el\\_proceso\\_estrat\\_gico\\_-\\_fernando](https://issuu.com/ivanss3/docs/el_proceso_estrat_gico_-_fernando).
- Fernández J., Caballero P., Ruíz C., Silva M. & Melgarejo J. (2010). *Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*. Programa de Gobernabilidad e Inclusión. Lima, Perú. p. 15.
- García, C. (2015). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, edo. de México*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciado en Contaduría). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala. Obtenido de:  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf>

- Gerencia de Estudios e Investigaciones de La Contraloría General de la República, (2006). *Estudio sobre la determinación de la Tasa por Arbitrios Municipales*. Informe N° 002-2006-CG/EI, pp. 37 – 39.
- Lacayo I. y Escorcía M. (2013). *Compendio Tributario Municipal*. Managua, Nicaragua. Recuperado de:  
<http://www.inej.edu.ni/wp-content/uploads/2013/04/COMPENDIO-TRIBUTARIO-MUNICIPAL-MARZO-2013-1.pdf>
- Mechan, J. (2010). *Validez de los cobros de Arbitrios por Limpieza Pública, Parques y Jardines y Serenazgo del 2002 al 2008 que realizan las municipalidades de la Provincia de Chiclayo para evitar la Confiscatoriedad – 2009*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Morán, G. & Alvarado D. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Estado de México. p. 12. Disponible en:  
<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>
- Reyes, J. (2013). *Pueden embargarte si no pagas el impuesto predial*. Perú 21. Recuperado de:  
<http://peru21.pe/mis-finanzas/pueden-embargarte-si-no-pagas-impuesto-predial-2161773>
- Rojas, J. (2011). *Estrategias para mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, Económica, Industrial y de índole Similar para la Alcaldía del Municipio Escuque, Estado de Trujillo*. (Trabajo Especial de Grado para optar el Título de Licenciada en Contaduría Pública). Universidad de Los Andes. Estado de Trujillo. Venezuela. Disponible en:  
[http://www.bdigital.ula.ve/pdf/pdfpregrado/25/TDE-2012-09-28T04:57:25Z-1825/Publico/rojasjesymar\\_parte1.pdf](http://www.bdigital.ula.ve/pdf/pdfpregrado/25/TDE-2012-09-28T04:57:25Z-1825/Publico/rojasjesymar_parte1.pdf)
- Salinas, J. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Monografía publicada en el portal de la Universidad de los Andes, Venezuela, (17 de Enero del Año 2012). p. 17 – 18. Obtenido de:

[http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34398/1/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34398/1/metodologia_investigacion.pdf)

Sandoval, L. (2009). *Guía de la estructura de costos del servicio de limpieza pública*. Ministerio del Ambiente. Recuperado de:  
<http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/Gu%C3%ADa-de-la-Estructura-de-Costos.pdf>

Senior, J. (2016). *Arbitrariedad en algunos arbitrios municipales*. El Dinero. Disponible en:  
<https://www.eldinero.com.do/23478/arbitrariedad-en-algunos-arbitrios-municipales/>

Torres, E. y Villalobos, R. (2014). *Estrategias de Cobranza para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pacanga, Chepén, La Libertad – 2014*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.

Valle, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México. pp. 60 - 75. Recuperado de:  
[http://fcasua.contaqd.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contaqd.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

Valdivia, M. (2014) *Administración Tributaria*. Programa de Educación Superior a Distancia – PROESAD. Recuperado de:  
[https://presys-proesad.upeu.edu.pe/materiales/CON-0714-0306\\_1363819423.pdf](https://presys-proesad.upeu.edu.pe/materiales/CON-0714-0306_1363819423.pdf)

Ysla, Z. (2015). *Arbitrios: ¿qué criterios se usan para determinar su costo?*. El Comercio. Disponible en:  
<http://elcomercio.pe/economia/peru/arbitrios-que-criterios-se-utilizan-determinar-su-costo-noticia-1823416>

## **ANEXOS**

### **Anexo 01: Guía de Entrevista.**

#### **GUÍA DE ENTREVISTA**

##### **Estrategias de Cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016**

**Objetivo:** Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

**Fecha:**

**Dirigido a:** C.P.C. Adán Cieza Pérez. (Sub Gerencia de Registros Tributarios).

1. ¿Podría explicarnos en qué situación se encuentra la recaudación de arbitrios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?
2. ¿Qué acciones o estrategias dispone para mejorar la recaudación de impuestos?
3. ¿El problema de la morosidad es un problema reciente o data de años atrás?
4. ¿Evalúa periódicamente las acciones impartidas por su despacho?
5. ¿Cada qué periodo dentro del año se ofrece amnistías a los contribuyentes que no logran cancelar a tiempo y que requisitos solicitan para la realización de las amnistías?

## Anexo 02: Cuestionario de encuesta

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### Estrategias de Cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016

**Objetivo:** Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016

**Fecha:**

**Dirigido a:** Contribuyentes del distrito de José Leonardo Ortiz.

1. ¿La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz les comunica siempre para que cumplan con pagar sus arbitrios?  
Nunca ( )    A veces ( )    Casi siempre ( )    Siempre ( )
  
2. ¿Usted paga sus arbitrios a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?  
Nunca ( )    A veces ( )    Casi siempre ( )    Siempre ( )
  
3. Porqué motivos no paga sus arbitrios:
  - a) No tengo trabajo
  - b) No recibo servicios de la Municipalidad
  - c) No realizan obras
  - d) No sabemos cuál es el destino del dinero que cobran
  
4. ¿Recibe información de las oficinas de la municipalidad?  
Nunca ( )    A veces ( )    Casi siempre ( )    Siempre ( )
  
5. ¿Cree usted que el no pagar los arbitrios municipales afecta el desarrollo y bienestar de los pobladores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz?  
SI ( )    NO ( )    DESCONOCE ( )

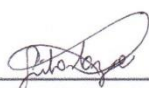
**Anexo 03: Certificado de validación de instrumentos por parte de primer juez experto.**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Janet Isabel Cubas Carranza, Magister en Administración, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado los Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA y ENTREVISTA) elaborada por: Jefferson Halley Carhuatanta Valdivia e Erickson José Vásquez Benavides, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 25 de abril del 2017



---

Mg. Janet Isabel Cubas Carranza  
DNI N° 16408684

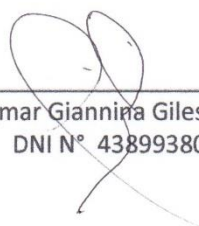
**Anexo 04: Certificado de validación de instrumentos por parte de segundo juez experto.**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Dagmar Giannina Giles Saavedra, Magister en Administración, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado los Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA y ENTREVISTA) elaborada por: Jefferson Halley Carhuatanta Valdivia e Erickson José Vásquez Benavides, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 28 de abril del 2017

  
Mg. Dagmar Giannina Giles Saavedra  
DNI N° 43899380

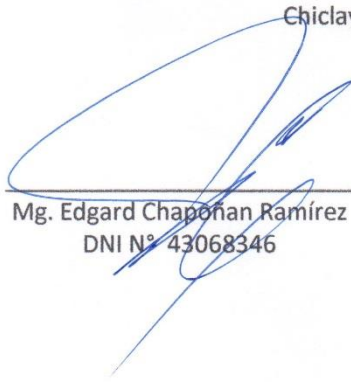
**Anexo 05: Certificado de validación de instrumentos por parte de segundo juez experto.**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgard Chapoñan Ramírez, Magister en Administración y Marketing, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado los Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA y ENTREVISTA) elaborada por: Jefferson Halley Carhuatanta Valdivia e Erickson José Vásquez Benavides, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 30 de abril del 2017



Mg. Edgard Chapoñan Ramírez  
DNI N° 43068346



### Anexo 3: Resultados Turnitin

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Es seguro | <https://turnitin.com/dv?s=3&u=1058771157&lang=es&o=801226589>

Probar el nuevo Feedback Studio

Contabilidad B Proyecto para el: 28-Jul-2017 Roadmap Trabajo 15 de 19

Originality GradeMark PeerMark

**Revisión completa 1**  
POR JEFFERSON CARHUATANTA

turnitin **16%** SIMILAR

**Todas las fuentes** Coincidencia 1 de 16

Source	Similarity
www.sat.gob.pe Fuente de Internet - 2 urls	1%
WebSiteV8/modulos/Tramite...	1%
inf_trib/Tributos_Municipales...	<1%
tribunal.mef.gob.pe Fuente de Internet - 2 urls	1%
www.munimaynas.gob.pe Fuente de Internet - 2 urls	1%
www2.congreso.gob.pe Fuente de Internet - 2 urls	1%
congreso.pucp.edu.pe fuente de Internet	1%
dataonline.gacetajuridic...	1%
eierciendoelderecho.blo...	10%

Excluir fuentes

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

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

**TESIS:**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016.**

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

**Autores:**

**Carhuatanta Valdivia, Jefferson Halley.**  
**Vásquez Benavides Erickson José.**