



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**LA CALIDAD DE INFORMACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y**  
**SU RELACIÓN CON LAS COBRANZAS COACTIVAS DEL**  
**IMPUESTO PREDIAL AL SEGUNDO TRIMESTRE EN LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. CHAPA CONILLA, GABY PATRICIA**  
**Bach. HERRERA SAAVEDRA, MARITA ELENA**

**LIMA – PERÚ**  
**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMANI**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
**Presidente**

---

**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**  
**Secretario**

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser nuestro padre y darnos la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y apoyo incondicional durante todos estos años, y a todos nuestros amigos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a la Universidad Privada Telesup, nuestra Alma Mater, a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merece un agradecimiento especial a Dios por darnos salud y a nuestros padres, por su esfuerzo y dedicación que nos ayudaron a culminar nuestra carrera profesional con su invaluable para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

## RESUMEN

Nuestro resumen se basa en la estructura de nuestra tesis, ésta comprende desde el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, terminando con la discusión, conclusiones y recomendaciones; sustentada por amplia fuente de información de diferentes especialistas de nuestro país y Latinoamérica, quienes con sus aportes ayudaron a esclarecer las dudas en el momento oportuno, lo que corresponde a la calidad de información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre siendo la primera perjudicial para el distrito y porque no decirlo, para el país.

Este trabajo se realizó en base a la información proporcionada por la Municipalidad de Jesús María y con la ayuda de los trabajadores por las encuestas realizadas. Los resultados obtenidos se han expresado a través de tablas. Llegando a la conclusión según el método, es que se comprueba la significancia e influencia entre las dos variables de estudio como son la calidad de información al contribuyente y la cobranza coactiva, cumpliendo a su vez con las hipótesis planteadas en esta investigación.

Por último, llegamos a la conclusión de que la buena comunicación y diálogo entre el contribuyente y el empleado público contribuye significativamente al pago de la cobranza coactiva acompañados de estrategias de educación tributaria que influyen aún más, en los niveles de recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

**Palabras clave:** Calidad de la información y cobranza coactiva.

## **ABSTRACT**

Our Abstract is based on the structure of our thesis, this includes from the Problem Statement, Theoretical Framework, Methodology, Results, ending with the Discussion, Conclusions and Recommendations; supported by a wide source of information from different specialists of our country and Latin America, who with their contributions helped to clarify the doubts that were had at the time, in what corresponds to the quality of information to the taxpayer and its relationship with the coercive collections of the property tax for the second quarter of the year, being the first harmful for the district and why not say it, for the country.

This work was carried out based on the information provided by the municipality of Jesus Maria and with the help of the workers such as the surveys carried out. The results obtained have been expressed through Tables. Coming to the conclusion according to the method, it is that the significance and influence between the two study variables is verified, such as the quality of taxpayer information and coercive collection, in turn complying with the hypotheses proposed in this investigation.

Finally, we arrive at the summary that good communication and dialogue between taxpayers and the public employee contributes to the payment of coercive collection accompanied by tax education strategies can further influence the levels of tax collection in the district municipality of Jesus Maria 2019.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Justificación y aporte del estudio .....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación metodológica .....	17
1.3.3. Justificación práctica .....	17
1.3.4. Justificación social .....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	22
2.2. Bases teóricas de las variables .....	24
2.2.1. Calidad de la información al contribuyente .....	24
2.2.2. Cobranzas coactivas del impuesto predial.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	43



<b>III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>50</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	50
3.1.1. Hipótesis general. ....	50
3.1.2. Hipótesis específicas .....	50
3.2. Variables de estudio .....	50
3.2.1. Definición conceptual.....	50
3.2.2. Definición operacional.....	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	52
3.4. Diseño de la investigación .....	53
3.5. Población y muestra del estudio .....	54
3.5.1. Población .....	54
3.5.2. Muestra .....	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	56
3.7. Métodos de análisis de datos .....	59
3.8. Aspectos Éticos .....	59
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
4.1. Descripción y análisis estadístico .....	60
4.1.1. Variable 1: Calidad de la información.....	60
4.1.2. Variable 2: Cobranza coactiva .....	64
4.2. Contrastación de Hipótesis .....	68
4.2.1. Hipótesis general .....	68
4.2.2. Hipótesis específicas .....	69
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables .....	84
Anexo 3: Instrumentos .....	86
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	90
Anexo 5: Base de datos .....	97
Anexo 6: Propuesta de valor .....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición Operacional V1 .....	51
Tabla 2.	Definición operacional V2 .....	52
Tabla 3.	Población de la Municipalidad Distrital de Jesús María .....	54
Tabla 4.	Muestra de la Municipalidad Distrital de Jesús María .....	55
Tabla 5.	Ficha técnica de recolección de datos .....	57
Tabla 6.	Estadística de Fiabilidad (variable calidad de la información) .....	58
Tabla 7.	Estadísticas de fiabilidad (Cobranza Coactiva).....	58
Tabla 8.	Validez y confiabilidad del instrumento .....	59
Tabla 9.	Calidad de la información .....	60
Tabla 10.	Dimensión de orientación .....	61
Tabla 11.	Dimensión de accesibilidad y seguridad.....	62
Tabla 12.	Dimensión de importancia .....	63
Tabla 13.	Cobranza coactiva .....	64
Tabla 14.	Dimensión de conciencia tributaria .....	65
Tabla 15.	Cobranza coactiva de la deuda exigida .....	66
Tabla 16.	Dimensión de cobranza preventiva.....	67
Tabla 17.	Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de la comunicación y la cobranza coactiva .....	68
Tabla 18.	Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la comunicación y la cobranza coactiva .....	69
Tabla 19.	Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de información y el desarrollo de conciencia tributaria.....	70
Tabla 20.	Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida .....	70
Tabla 21.	Pruebas de chi-cuadrado de la calidad de la información y la cobranza coactiva exigida .....	71
Tabla 22.	Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida .....	72
Tabla 23.	Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de la información y la cobranza preventiva .....	73
Tabla 24.	Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza preventiva .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de la información al contribuyente .....	34
Figura 2. Objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015) .....	35
Figura 3. Etapas del Procedimiento Coactivo (Ministerio de economía y finanzas, 2017) .....	38
Figura 4. Calidad de la información .....	60
Figura 5. Dimensión de orientación .....	61
Figura 6. Dimensión de accesibilidad y seguridad.....	62
Figura 7. Dimensión de importancia .....	63
Figura 8. Cobranza coactiva .....	64
Figura 9. Conciencia tributaria.....	65
Figura 10. Cobranza coactiva de la deuda exigida .....	66
Figura 11. Cobranza preventiva.....	67

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “La calidad de información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019” en su mayoría las municipalidades tienen como problema principal el incumplimiento del pago de los tributos municipales, teniendo como una justificación falta de claridad en la información siendo por ello, que la administración del Consejo Municipal en estos últimos años han puesto la cobranza coactiva como prioridad, y de esta forma obtener mayor incremento en la cobranza, intimidando a los contribuyentes al pago del impuesto predial brindando una mayor claridad en la información que se facilite al contribuyente obligado. El presente trabajo de investigación se compone en siete capítulos.

En el capítulo I, se expone el planteamiento del problema que describe la realidad y problemática, donde se manifiestan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación, lo que nos ha posibilitado poder determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se expone el marco teórico, mediante el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se exponen los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que nos han permitido organizar y planificar la operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, además se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, propuesta de valor y aspectos deontológicos de la investigación.

En el capítulo IV, se exponen los principales resultados de la investigación, primero se describen los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discuten los principales resultados de investigación; luego se analizan los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, planteamos las recomendaciones o sugerencias que han ameritado las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad, dentro de un Estado a nivel general y de las Municipalidades en particular, que se precien de modernas, progresistas e innovadoras buscan las formas de cómo ampliar su base tributaria con el fin de obtener mayores recursos económicos para poder cumplir con las necesidades básicas de su comunidad (agua, desagüe, baja policía, mantenimiento de áreas verdes, serenazgo, etc.). En ese sentido, una Municipalidad provincial o distrital, en ejercicio de su potestad tributaria, impone a los contribuyentes obligaciones que le permiten proveerse de los recursos económicos indispensables para cumplir con sus fines de desarrollo social y económico. Dentro de este marco, se da la relación jurídico-tributario que vincula a la Municipalidad con el deudor tributario, por consiguiente, la obligación tributaria constituye un vínculo de vital importancia. Toda obligación en términos generales, se puede definir como el vínculo jurídico establecido entre dos sujetos, por el cual uno de ellos puede exigir del otro el cumplimiento de una prestación.

En toda obligación tributaria existen dos sujetos: el sujeto activo o acreedor (Municipalidad) y el sujeto pasivo o deudor tributario quien debe cumplir con la prestación tributaria, siendo esta exigible coactivamente. Como bien se sabe, las Municipalidades constituyen la institución consagrada por la Constitución Política para prestar servicios que benefician a la población de su comuna, el problema surge cuando la población no cumple con los pagos prediales que le permiten recibir los beneficios que ese pago garantiza, se produce un desbalance económico y financiero que la Municipalidad debe cubrir y uno de los recursos legales es la cobranza coactiva a fin de recuperar sus acreencias y garantizar la obligación; muchas veces, por cumplir con este objetivo se comenten actos arbitrarios que pueden atentar contra los principios tributarios consagrados en la Constitución Política, como el principio de legalidad y el respeto a los derechos fundamentales de las personas. El caso de nuestro estudio determinar la calidad de la información que recibe el contribuyente para conocer los procedimientos formales (requisitos, cronogramas, beneficios y

sanciones) de modo que sobre esta base el contribuyente sienta que está siendo orientado debida y oportunamente para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Municipalidad que lo cobija.

El presente estudio nace de la inquietud de las alumnas investigadoras para saber por qué, solo el 65% de los contribuyentes cumplen con los pagos de los impuestos prediales en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el período del 2019, uno de los factores que podría generar esta falencia es la mala calidad de la información que brinda la misma Municipalidad por desvirtuar, contradecir, ser inoportuna y escasa, lo que obviamente produce en reforzar el incumplimiento de estos pagos. Es pues, básico conocer la calidad de la información que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús María a través de sus órganos pertinentes sobre el pago de los impuestos prediales y su repercusión que se refleja en los procedimientos de cobranza coactiva.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación de la calidad de la comunicación al contribuyente y la conciencia tributaria sobre la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza preventiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?

### **1.3. Justificación y aporte del estudio**

La presente investigación ha permitido conocer la información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Jesús María 2019. De ello depende que los contribuyentes puedan obtener una buena información y a su vez permita al contribuyente la tranquilidad y confianza con la institución asegurando una buena información por medio de los colaboradores, y sus dudas puedan ser resueltas a un corto tiempo sin confusiones.

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación describe la problemática que se presenta en el área de cobranza coactiva precisamente en la sub gerencia de rentas de la Municipalidad de Jesús María dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales.

Nuestro tema “La calidad de la información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019”, estas variables han sido desarrolladas teniendo como autora Claudia M. De Cesare (2016), que nos explica que existe diversidad en la forma de la institución y operación sobre cobranzas coactivas del impuesto predial en los países latinoamericanos.

Enfocándonos en la cobranza coactiva del Perú, tenemos como autor Saúl Barrera Ayala (2016) que menciona que, en los últimos años, en Perú se ha venido aplicando un Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión y Modernización Municipal (PI) que mejora el desempeño administrativo y manejo económico sobre las cobranzas coactivas del impuesto predial de las municipalidades a nivel nacional.

Resaltando a la municipalidad de Jesús maría nos indica la misma institución en su página web, que todo contribuyente debe pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT.



### **1.3.2. Justificación metodológica**

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva correlacional, ya que vamos a describir los fenómenos y situaciones que se den en un contexto de tiempo. La correlacional nos ayudará a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental ya que todos los sucesos se evaluarán sin alterar las variables.

La conexión que existe entre las dos variables, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información nos ayudara comprender mucho más sobre el tema de cobranzas coactivas.

### **1.3.3. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el fin de la presente investigación nos ha permitido diagnosticar que el cobro del impuesto predial con las cobranzas coactivas en las oficinas de la Municipalidad de Jesús María. Una vez terminada la investigación nos permitirá evaluar la mejora en una buena atención al contribuyente dejando como respuesta la mejora del indicador de pagos en cobranzas coactivas.

### **1.3.4. Justificación social**

La información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial es una investigación que nos beneficia a todos los contribuyentes en general porque el cobro que se realiza de la cobranza coactiva sirve para mejorar el distrito de Jesús María.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

OG Determinar la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Conocer la calidad de la comunicación al contribuyente y la conciencia tributaria sobre la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

OE 2 Determinar la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

OE 3 Establecer la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza preventiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Huayta (2019), realizó la tesis titulada *“Información al contribuyente y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010– 2017”*, para obtener el título de contador público de la universidad privada de Tacna. En su estudio se plantea que los ingresos de la municipalidad de Tacna (su nivel en recaudación) son bajos en impuestos municipales porque los contribuyentes no tienen cultura tributaria e incurren en cumplir con sus obligaciones tributarias. El problema general y específico fue: ¿De qué manera la Gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna, año 2010 - 2017? ¿En qué medida la gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Tacna, año 2010-2017? ¿En qué medida la gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación por arbitrios de la municipalidad provincial de Tacna, año 2010-2017? ¿De qué manera la gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación por impuesto vehicular de la municipalidad provincial de Tacna, año 2010-2017? y los objetivos generales y específicos fueron: comprobar si la gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación tributaria en el Concejo Provincial de Tacna, año 2010-2017. Comprobar cómo la gestión de cobranza coactiva influye en la recaudación del impuesto predial del Concejo Provincial de Tacna, años 2010-2017. Determinar si la gestión de cobranza coactiva influye sobre la recaudación por arbitrios del Concejo Provincial de Tacna, año 2010-2017. Establecer que la gestión de cobranza coactiva influye sobre la recaudación por impuesto vehicular del Concejo provincial de Tacna, año 2010-2017. En conclusión, la Gestión de cobranzas coactiva abarca el 100 % en la implementación, desarrollo de la provincia de Tacna.

Paredes (2018) en su tesis titulada *“La Cobranza Coactiva y el debido proceso”* sustentada en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, para optar el

título profesional en Contabilidad y Finanzas, plantea como problema general la mala recaudación de los impuestos prediales y se propone como octava conclusión la siguiente fórmula para la reforma constitucional que por razón de ubicación sistemática sea agregada al Art. 74 de la Constitución Política: “Los principios y garantías de la función jurisdiccional se aplican a los procedimientos de cobranza coactiva, bajo sanción de nulidad. La Ley regula el mencionado procedimiento”. Como objetivos generales y específicos nos propone la implementación del artículo 74 de la constitución política para todas las municipalidades para de esta forma mejorar la cobranza coactiva de impuesto predial. Como primera conclusión expone: “El poder tributario no es irrestricto ni ilimitado, ya que se encuentra subordinado a los principios constitucionales de legalidad, igualdad, no confiscación y respeto de los derechos fundamentales de la persona, por los cuales debe desenvolverse”

Quintanilla (2017), realiza la tesis titulada *“La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Perú y Latinoamérica-2014”* presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional al grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Perú y Latinoamérica”, el problema en general es abarcar en todo el Perú una alta recaudación de cobranza coactiva y brindar obligación a los contribuyentes en forma directa. La cobranza coactiva es un tema vigente e importante que cobra interés en estos tiempos en el Perú y en Latinoamérica, siendo la evasión tributaria un ilícito que influye en la recaudación del impuesto predial perjudicando al Estado, lo cual motivó aplicar técnicas de recojo de datos, como es la técnica de la encuesta mediante el uso del cuestionario, elaborado con preguntas vinculadas a los indicadores de las dos variables (Evasión Tributaria y Recaudación del impuesto predial), aplicando como objetivo general la encuesta a los pobladores, quienes con sus respuestas nos significaron aportes para clarificar las interrogantes. Con su aporte ayuda a esclarecer las dudas que se tuvo, en lo que corresponde a la evasión tributaria y la recaudación del impuesto predial, siendo la primera perjudicial para el país y porque no decirlo, para el mundo. La conclusión que nos lleva de esta tesis realizada por

Quintanilla, que en nuestro país existe mucha evasión tributaria y poca recaudación del impuesto predial.

Chupitas (2017) realizó la tesis titulada *“Facultades de la Administración Tributaria en el impuesto predial en la Municipalidad de Miraflores - 2017”* presentado en la Universidad Jorge Basadre, para optar el título profesional al grado académico de Contador Público. La presente investigación titulada *Facultades de la Administración Tributaria en el impuesto predial en la Municipalidad de Miraflores - 2017*, tiene como problema general la evasión tributaria del distrito de Miraflores y considerando que se ha generalizado a gran escala distorsionando los objetivos de las normas tributarias y cuestionando las reformas adoptadas con respecto a los impuestos tenemos una visión integral, por lo tanto, se debe considerar la eficiencia para el diseño del sistema tributario y lograr el cumplimiento de las normas establecidas, poniendo énfasis en tomar medidas de reformas en la recaudación tributaria municipal dentro del distrito de Miraflores. Tiene como objetivos generales la investigación de tipo mixta porque implica factores que armonizan el planteamiento del problema, y se ajustan a las expectativas usadas en el estudio, el cual se encargó de hacer funcionar adecuadamente los procedimientos y estrategias que involucraron la creación, elaboración y diseño de planes del proyecto. El diseño de la investigación es de tipo no experimental porque no se realiza manipulación en las variables, lo que se hizo con este tipo de investigación fue observar todos los fenómenos que se dan naturalmente y después analizarlos; Se utilizó una muestra de 100 contribuyentes de la Municipalidad de Miraflores, pudiéndose notar que ellos se identifican con las preguntas y con los problemas que emergen en la administración tributaria municipal dentro de su distrito. En conclusión, todos los pobladores del distrito de Miraflores en su mayoría no entienden la influencia que tiene la cobranza coactiva con la mejoría de su distrito.

Saavedra (2018) realiza la tesis titulada *“Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna”* (2018) presentado en la Universidad Privada de Tacna en la Facultad de Ciencias Empresariales; tiene como problema general la poca recaudación de impuestos prediales, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo

principal determinar como la gestión de cobranza coactiva influye en el nivel de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Tacna, año 2018. El diseño de la investigación es no experimental, presenta un corte longitudinal, la población y muestra está constituida por los tributos municipales del departamento de Tacna del año 2017. Su problema general en esta investigación se basa a la mala información proporcionada por el área de cobranza coactiva y con la aplicación de técnicas como la observación. Llegando a la conclusión, según el método de regresión lineal, es que se comprueba la significancia e influencia entre las variables de estudio como son la cobranza coactiva y la recaudación tributaria, cumpliendo a su vez con las hipótesis planteadas en esta investigación. Por último, se llega a la conclusión que las buenas prácticas y operaciones de cobranza coactiva acompañados de estrategias de educación tributaria pueden influir aún más en los niveles de recaudación de tributos en la provincia de Tacna.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Guerrero (2015) realizó un estudio titulado *“Impuesto predial: factores que afectan su recaudo”*, de la Universidad nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Economía; Cuyo problema general, es la falta de recaudación de impuestos prediales y su objetivo fue evidenciar los factores que sobresaltan el cobro del impuesto predial y que transgreden para que éste no se ejecute con la eficacia que demanda en estos casos para tener un buen capital de recursos. Realizaron un diagnóstico, acerca del artículo, por fuentes primarias y secundarias, como también de las experiencias de personas eficaces o especialistas en el tema por poseer un conocimiento amplio, encontrarse desempeñando cargos con funciones de administración, fiscalización, determinación y cobro del impuesto. Los resultados evidenciaron que la carencia de peculio, cultura del no pagador, mala imagen del personaje, corrupción y como conclusión la no ejecución de acciones de cobranza, son los principales factores que afligen el buen recaudo.

Navarro y Hurtado (2018), realizaron un estudio titulado *“Factores que inciden en el recaudo del impuesto predial unificado en el distrito de Barranquilla”*, de la Universidad nacional de Colombia, Facultad de Ciencias

Económicas, Escuela de Economía; el problema en general como recaudar el impuesto predial en forma unificada y directa a todos los contribuyentes del distrito de barranquilla de esta forma identificar los elementos que tienen una injerencia significativa sobre el recaudo del impuesto predial agrupado. Su objetivo general es la recaudación inmediata de los impuestos prediales. Las conclusiones evidenciaron que el impuesto predial unificado estuvo influenciado por variables como ingresos tributarios diferentes de 21 predial, la tasa efectiva de recaudación, el auto avalúo catastral de la propiedad y el tipo impositivo medio.

Lomas (2016), efectuó una tesis de título *“Programa de mejora en la recaudación del impuesto predial en el Municipio de la ciudad de Oaxaca”* Universidad Istmo, Oaxaca- México, su problema en general se enfoca que no tiene relación sobre el cobro del impuesto predial con los beneficios y establecimientos de la ciudad de Oaxaca; Su objetivo general se descubrió que no existía relación alguna entre los ingresos obtenidos vía impuesto a los predios y los beneficios concedidos a la población, de este modo se encontró que los peculios concebidos por esta vía son utilizados para cubrir sueldos, la compra de 16 materiales de oficina y servicios generales, para los pagos de asesoras y consultorías, entre otros conceptos. De este modo, los ciudadanos no obtienen ningún beneficio por el pago del impuesto predial. En conclusión, tenemos la mala inversión del dinero recaudado del impuesto predial, con el cual lleva al no beneficio de los pobladores.

Fernández (2019), elaboró su tesis con el título *“El cobro coactivo en sede administrativa: Propuesta para su aplicación por parte de la administración tributaria costarricense”* en la Universidad de Costa Rica de la Facultad de Derecho. Su problema general es modificar la normativa del actual cobro de la administración tributaria y llevar una buena administración en la cobranza coactiva. Su objetivo general es determinar el alcance de la ejecutividad y la ejecutoriedad, en el caso específico de la liquidación definitiva como acto administrativo.

Carly (2011) en su tesis *“Sistema de Recaudación Tributaria en materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio*

*e índole Similar caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia – Venezuela”,* tiene como objetivos determinar la efectividad de 16 los procesos de recaudación del mencionado impuesto llevadas a cabo por esta Alcaldía, vincularlos con los de la Alcaldía de Chacao, identificar el nivel informativo y describir el nivel de capacitación de los funcionarios. Su población de estudio está constituida por el personal que labora en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón integrado por seis trabajadores esta misma cantidad se toma como muestra. Concluye que, los procedimientos no son los más acordes para que este ente público municipal alcance las estimaciones de recaudación del impuesto materia de estudio para lo cual ofrece un modelo de sistema de recaudación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Calidad de la información al contribuyente**

#### **2.2.1.1. Calidad**

Robles (2017) nos indica la calidad es inherente a una cosa y debe ser diferenciada al resto. También nos presenta la calidad como un suceso poco normal como por ejemplo un buen servicio (p. 4).

Feliciano (2015) nos indica la calidad, debemos conseguir logrando algo diferente; la calidad debe de ser sobresaliente al resto. La calidad es no congruente al resto de su misma especie (p. 32).

Rodríguez (2015) nos indica la calidad es un proceso constante para determinar un excelente producto. La calidad es una propiedad distinta al resto de su misma especie (p. 22).

Flores (2016) nos indica que es una condición única para cumplir un contrato establecido (p. 23).

Callantes (2019) nos indica la calidad es una función que desempeña la persona que desea sobresalir en algo (p. 14).

Ramírez (2018) nos indica la calidad es una superioridad de algún producto o también la superioridad del comportamiento de una persona (p. 11).



Verano (2017) nos enseña sobre la calidad puede referirse:

Diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien.

La calidad debe entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla. (p. 37)

Guevara (1963) define a la calidad como el respeto a la nación y/o país (p. 25).

Zeithaml y Berry (1985, 1988) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido (p. 22).

Berry (1988) mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. (p. 85).

Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final (p. 14).

Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua (p. 5).

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar (p. 13).

V. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho (p. 8).

Schrolder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos (p. 24)

Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes y consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (p. 25).

#### *2.2.1.1.1. Parámetros de la calidad.*

**Calidad de diseño:** es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.

**Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.

**Calidad de uso:** El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable.

**NC/ ISO 9000 2005:** Según la norma, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Valls (2007) explicó que:

Para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización. (p.15).

**Carácter económico:** La calidad es el indicador más importante para medir la eficiencia de cualquier empresa. Esto se traduce en términos de riesgos, coste y beneficios. (Valls, 2007, p 17).

#### *2.2.1.1.2. Calidad de la información.*

Mendoza (2015), la calidad de la información es la calidad del contenido de los sistemas de información. A menudo se define pragmáticamente como: La aptitud para el uso de la información provista. (p. 14).

**Características para una buena calidad.** Como definición de la calidad de información debemos tener en cuenta que se deben cumplir con ciertos datos que sean reconocidos por todos tales como precisión, oportunidad, relevancia y comprensibilidad. (Mendoza, p. 18).

*2.2.1.1.3. Atributos de la calidad.*

- 1) Precisa: toda información brindada por los colaboradores debe ser precisa y exacta, que pueda resolver las quejas o consultas de los contribuyentes.
- 2) Completa: la información que se brinda a los usuarios tiene que ser completa, dado que una información incompleta puede provocar una toma de decisiones errónea.
- 3) Compatible: es la forma en que se pueda combinar o hacer llegar la calidad de la información, la compatibilidad que existe entre el colaborador y el contribuyente.
- 4) Orientación al usuario: la información que se brinda al usuario debe ser detallada precisa y que sea compatible a las necesidades que requieran los usuarios.
- 5) Relevante: es el componente clave para la calidad de la información y sea dirigida a las personas adecuadas, facilitando que la información que se brinde sea usada de forma correcta.
- 6) Accesible: cuando el contribuyente puede obtener una información necesaria se debe tener en cuenta que para una buena calidad de información la puntualidad y la accesibilidad deben complementarse entre sí.
- 7) Oportuna: toda información con calidad oportuna o puntual y precisa es útil ya que va de la mano de la exactitud de una buena calidad de la información.

- 8) Fácil de usar: la información que brindan los colaboradores a los usuarios debe de ser precisa, comprensible para los contribuyentes y con bastante calidad de información. (Valls, p. 23).

#### **2.2.1.2. Información**

Alcaide (2015), sostienen que “la información constituye el primer pétalo del trébol de la fiscalización”. (p.97). Este concepto nos da entender que la información es fundamental y primordial en toda la gerencia de Administración Tributaria de esa forma mejoraremos con la buena atención al contribuyente y como resultado obtendremos una buena cobranza coactiva del impuesto predial.

Pérez (2018), comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones. Este concepto nos da entender que gracias a la información brindada existe un amplio conocimiento para poder gestionar, dirigir, planear, organizar y ejecutar cualquier tipo de situación.

Changanaqui (2017), la buena Información al usuario este concepto se refiere al conjunto de métodos y técnicas que organizan la información adquirida mediante la experiencia o la introspección de un suceso. (p.5).

Mal Partida (2015), menciona:

“La buena información”, este concepto nos da entender que la información es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios o trabajos). (p.15).

#### **2.2.1.3. Contribuyente**

Rueda (2019), Texto único Ordenado de la Ley del impuesto a la Renta”, nos indica que:

El contribuyente es una persona natural, también considerada un cooperador del estado, donde es el estado que le brinda derechos y deberes al contribuyente.

De igual forma también es llamado contribuyente a las sociedades conyugales como por ejemplo las sociedades anónimas, cooperativas, empresas unipersonales y comunidades laborales. (pp. 32-33).

Ministerio de Economía y Finanzas (2019) “Atención al Contribuyente”, nos explica que el servicio que brindamos al contribuyente es un conjunto de movimientos que realiza la administración tributaria municipal para escuchar la petición de todos los cooperantes y buscan la culminación de las obligaciones tributarias (p. 11).

#### *2.2.1.3.1. Satisfacción al contribuyente.*

Ministerio de Economía y Finanzas (2019) “Atención al Contribuyente”, nos explica sobre los primordiales metas que tiene la entidad hacia el contribuyente como, por ejemplo; calidad de servicio, satisfacción de las exigencias de los contribuyentes. (p.11).

#### *2.2.1.3.2. Objetivos de la atención al contribuyente.*

Para que el contribuyente cumpla con su pago de impuestos prediales debe existir una buena información de su deuda y los objetivos principales son:

- 1) Satisfacción de los contribuyentes
- 2) Colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- 3) Orientación adecuada a los contribuyentes.
- 4) Registro correcto de los datos. (MEF, p. 11).

#### *2.2.1.3.3. Orientación.*

Ibáñez (2017) menciona que es un “proceso de ayuda ofrecido al individuo para que pueda resolver los problemas que la vida le plantea. Dicha ayuda implica asesoramiento, tutela, y dirección, y tiende a conseguir la plena madurez del sujeto” (p. 125).

Nos da entender el autor, la orientación nos dirige para culminar a nuestro objetivo.

Pérez (2015) sostiene que:

Proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con una finalidad de prevención y desarrollo, mediante programas de intervención educativa y social, basados en principios científicos y filosóficos; debe ser considerada como parte integrante del proceso educativo. Implica a todos los educadores y debe llegar a todas las personas, en todos sus aspectos y durante todo el ciclo vital. (p.75)

El autor resalta que la orientación es una de las fases de la vida social de una persona.

Echeverría (2017) menciona que:

La orientación es un proceso continuo, sistemático e intencional de mediación y tendente a desarrollar la capacidad de autodeterminación de las personas para que, basándose en criterios contrastados, sean capaces de identificar, elegir y reconducir, si es preciso, las alternativas ofrecidas por su entorno hasta asumir las más acordes a su potencial y trayectoria vital. (p.14).

El autor nos da entender, que debemos tener siempre en nuestra vida una orientación, de esta manera seremos capaces de cumplir con la meta propuesta.

#### *2.2.1.3.4. Accesibilidad.*

Alonso (2018) sostiene que:

La accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. También, se entiende como la relación con las tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras. (p.48).

Tener Accesibilidad es tener acceso a la información necesaria y requerida para cumplir con nuestros deberes.

#### 2.2.1.3.5. Seguridad.

Vivanco (2015) manifiesta que:

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones. (p.55).

El autor nos da entender, la seguridad es fundamental y primordial en la vida cotidiana de una persona.

#### 2.2.1.3.6. Importancia.

Mendoza (2015) expresa que “importancia es la cualidad de lo importante. Se trata de un término que permite hacer referencia a algo o alguien relevante, destacado o de mucha entidad” (p.5).

El autor nos indica que la importancia es esencial en un hecho ocurrido en la vida cotidiana.

López (2017) añade, asimismo, “el término importancia está estrechamente vinculado a la superioridad, es decir, generalmente se lo utiliza cuando se quiere hablar de la superioridad de algo o alguien por sobre otros que se encuentran un escalón por debajo” (p.17).

El autor nos resalta la importancia como un eje superior de algún suceso.

Echevarría (2019) sostiene que

La importancia es la competitividad que radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado. Es la ventaja competitiva se fundamenta en la “productividad” y en los factores que la determinan dentro de la empresa; debido a ello es necesario saber que la productividad es la relación entre la producción obtenida mediante un sistema de producción de bienes y/o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir su uso eficiente o la

relación entre los resultados obtenidos con respecto a los recursos usados y el tiempo que toma conseguirlos. (p.23).

El autor nos da entender que en una empresa se debe realizar los procesos importantes para culminar con la producción.

Cornelio (2015) menciona que:

La importancia está estrechamente ligada a un contexto de experiencia de la propia realidad; de experiencia individual, cultural, social, etc. siendo de especial importancia la referencia al lenguaje sobre todo referido a la propia lengua, pues mediante ella, el conocimiento tiene la posibilidad de adquirir una expresión oral como habla o escrita y, por tanto, comunicable; lo que le otorga al conocimiento una dimensión pública, sociológica y cultural. (p.14).

*2.2.1.3.7. Derechos y deberes del contribuyente.*

## **1) Derechos**

Pérez (2018) en "Tributación al contribuyente" nos quiere decir que es una disciplina que tiene por objeto el estudio, la interpretación, integración y sistematización de un ordenamiento jurídico para su justa aplicación (p.28).

Como indica Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero (2019):

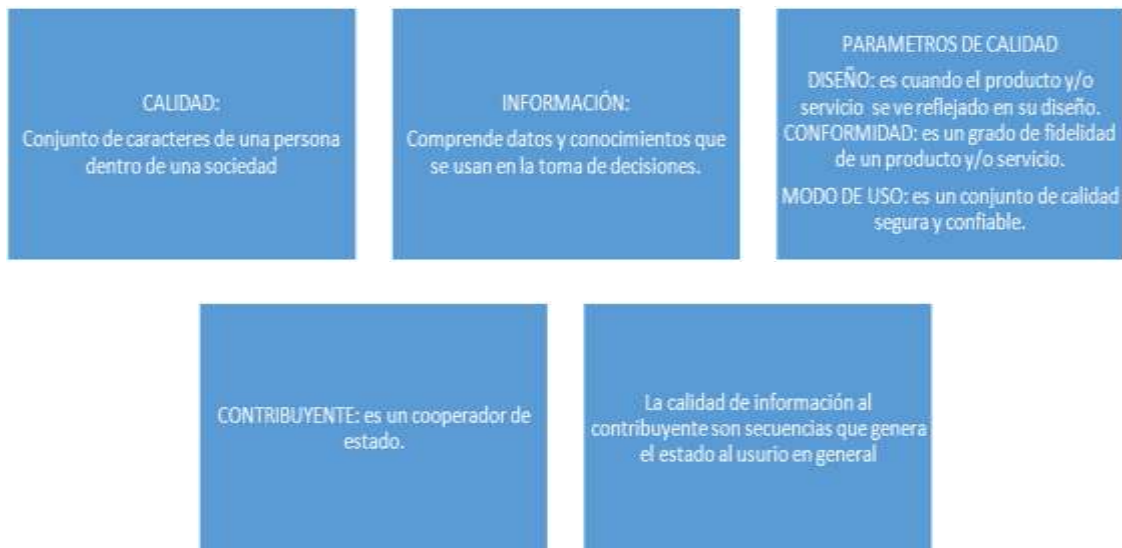
Los principales derechos de los contribuyentes son los siguientes:

- a) Ser tratados con respeto y consideración por el personal al servicio del área de administración tributaria
- b) Exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso.
- c) Sustituir o rectificar sus declaraciones juradas.
- d) Interponer reclamos
- e) Solicitar la ampliación de lo resuelto por el tribunal fiscal.
- f) Solicitar la no aplicación de intereses y sanciones en los casos de duda razonable.
- g) Solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas tributarias.
- h) Solicitar a la administración tributaria la prescripción. (p.12).



De acuerdo con el artículo 87° del Código Tributario, son deberes de los contribuyentes, entre otros, los siguientes:

- a) Inscribirse en los registros de la Administración Tributaria
- b) Acreditar la inscripción cuando la Administración Tributaria lo requiera.
- c) Emitir y/u otorgar, con los requisitos formales legalmente establecidos y en los casos previstos por las normas legales, los comprobantes de pago.
- d) Llevar los libros de contabilidad u otros libros y registros exigidos por las leyes, reglamentos o por Resolución de Superintendencia de la SUNAT.
- e) Permitir el control por la Administración Tributaria, así como presentar o exhibir, en las oficinas fiscales o ante los funcionarios autorizados, según señale la Administración, las declaraciones, informes, libros de actas, registros y libros con tablas y demás documentos relacionados con hechos susceptibles de generar obligaciones tributarias, en la forma, plazos y condiciones que le sean requeridos, así como formular las aclaraciones que le sean solicitadas.
- f) Proporcionar a la Administración Tributaria la información que ésta requiera, o la que ordenen las normas tributarias, sobre las actividades del deudor tributario o de terceros con los que guarden relación, de acuerdo a la forma, plazos y condiciones establecidas.
- g) Conservar los libros y registros, llevados en sistema manual, mecanizado o electrónico, así como los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos susceptibles de generar obligaciones tributarias o que estén relacionados con ellas, mientras el tributo no esté prescrito.



**Figura 1.** Calidad de la información al contribuyente  
Fuente: *Elaboración propia*

## **2.2.2. Cobranzas coactivas del impuesto predial.**

### **2.2.2.1. Cobranza coactiva (judicial)**

Es la última etapa del procedimiento de la cobranza posterior al vencimiento, dichas acciones tienen como objetivo poder lograr que los contribuyentes realicen sus pagos a la brevedad posible, de hacer caso omiso el monto a pagar será mayor por aumento de gastos y costos.

La administración tributaria tiene la facultad de efectuar las cobranzas de las obligaciones tributarias realizando el procedimiento coercitivo legal, trabando medidas de retención bancarias embargos entre otros a todos los contribuyentes morosos.

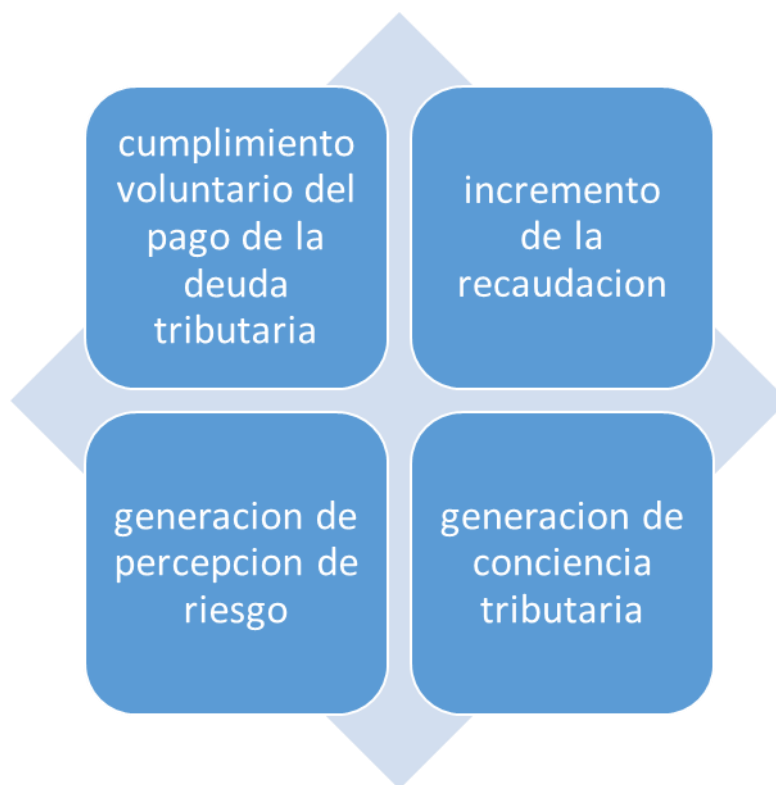
Ley del procedimiento de ejecución coactiva.

La ley N° 26979, en el artículo 1° modificada por la Ley N° 28165 y la Ley N° 28892, consolidadas actualmente en el TUO.

En la presente ley se establece el marco legal de los actos de ejecución coactiva, que ejercen los órganos del gobierno central, regional y local, en poder a las facultades otorgadas por las leyes propias. Asimismo, constituye el marco legal que garantiza a los obligados el desarrollo de un debido proceso coactivo.

### **2.2.2.2. Definición y objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial.**

La administración de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de las acciones que debe de desarrollar la gestión tributaria municipal y poder obtener el pago de la deuda tributaria, la administración de la cobranza del impuesto predial tiene como finalidad lograr sus objetivos.



**Figura 2.** Objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)  
Fuente: Elaboración Propia

- a) Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria: la administración deberá concentrarse en este objetivo, ya que se trata de tener un mayor incremento en la recaudación de forma voluntaria.
- b) Incremento de la recaudación: permitirá a la administración poder contar con mayores recursos para los financiamientos de los diversos bienes y servicios para mejora.
- c) Generación percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria: Tiene como finalidad reducir el porcentaje de contribuyentes deudores

del impuesto predial y motivar a realizar campañas informativas donde pueda especificar las consecuencias del incumplimiento del pago de las obligaciones tributarias.

- d) Generación de conciencia tributaria: la gestión de la cobranza del impuesto predial relacionada con las actividades de información ayudaran a promover la conciencia tributaria en los contribuyentes, realizando una labor de cultura tributaria con el único propósito de formar e informar al contribuyente sobre sus derechos y deberes referente a la materia tributaria.

### **2.2.2.3. Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial**

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015)

La administración tributaria municipal tiene los mecanismos para desarrollar la cobranza del impuesto predial teniendo en cuenta el vencimiento de la deuda. Ya que no será lo mismo hacerle recordar al contribuyente que esta pronto a vencer su deuda, que requerir la cancelación de lo vencido. Teniendo en cuenta que en este proceso de recaudación del impuesto predial no serán las mismas estrategias para cobrar una deuda ordinaria que ejecutar una cobranza coactiva. (p. 35).

A través de la determinación de la deuda se busca poder establecer un monto específico que deben cancelar los contribuyentes, teniendo en cuenta que son ellos los mismos quien brindan la información de sus predios, el colaborador deberá de conocer y verificar dicha información brindada por los contribuyentes.

En la mayoría de las administraciones tributarias realizan la segmentación de la cartera, esto nos facilitará poder determinar una clasificación de un contribuyente de la siguiente manera.

- a) Principales contribuyentes (pricos)
- b) Grandes contribuyentes (gracos)
- c) Medianos y pequeños contribuyentes (mepecos)

Permitirá que la administración municipal haga cumplir con sus obligaciones tributarias a los contribuyentes de mayor deuda tributaria.

El criterio de la segmentación por el cumplimiento de obligaciones tributarias más vinculado es el inicio del proceso de cobranza cuando aún es ordinaria (preventiva y pre-coactiva) está relacionado a los pagos puntuales o algún retraso en los pagos, teniendo la cartera ya segmentada la gestión debe procurar la cobranza realizando las acciones necesarias.

- a) Cobranza preventiva: su finalidad es poder lograr el pago puntual de todas las obligaciones tributarias de los contribuyentes, se dirige a cada uno de los mismos haciéndole recordar la fecha de vencimiento, concepto y monto de la deuda brindándoles los establecimientos y medios de pago.
- b) Orden de pago: es el acto por el cual la gestión administrativa exige al deudor tributario la cancelación de su deuda tributaria,
- c) Medios masivos.
- d) Medios personalizados.

Como cualquier proceso de alguna gestión, requiere un seguimiento por el equipo a cargo esto podrá permitir saber cómo evoluciona los resultados del trabajo, si algo está marchando mal nos permitirá planificar nuevas acciones, que se deben tomar a futuro.

Una vez que se haya finalizado todas las acciones de cobranza ordinaria, emitidos y notificados los valores, aun continua la deuda tributaria impaga, se procederá a la última etapa de la cobranza, que es el procedimiento de la ejecución coactiva. Para las administraciones tributarias municipales, dicho procedimiento se encuentra regulado en la (Ley N° 26979) del procedimiento de ejecución coactiva.

#### ***2.2.2.4. Inicio del procedimiento de ejecución coactiva***

Según la ley 26979, vigente a la fecha artículo 14, “La cobranza coactiva inicia su procedimiento con la notificación hacia el obligado, la cual menciona el mandato del cumplimiento de la obligación exigible, pasado los 7 días hábiles de hacer caso omiso a la notificación se podrá ejecutar alguna medida cautelar estipulado en el artículo 17”.

El procedimiento de ejecución coactiva podrá ser iniciado por el ejecutor coactivo únicamente cuando se haya realizado la notificación el acto administrativo.

El obligado podrá presentar dentro del mismo plazo la interposición del recurso administrativo, teniendo en cuenta que no se encuentre pendiente de vencimiento el plazo. (p.59). una vez cumplido con las etapas del procedimiento de cobranza coactiva es el ejecutor coactivo el único que podrá estar a cargo del procedimiento de ejecución coactivo, ningún otro funcionario podrá llevar a cabo la cobranza.

El inicio del procedimiento de la cobranza coactiva solo se puede iniciar sobre la deuda exigible, toda deuda tributaria es exigible a partir del siguiente día de haber vencido el plazo establecido u oportunidad fijada para tal efecto, Toda deuda que sean exigibles coactivamente podrán ser ejecutadas a través de este procedimiento considerando deudas exigibles.



**Figura 3.** Etapas del Procedimiento Coactivo (Ministerio de economía y finanzas, 2017)  
*Fuente: Página web Ministerio de economía y finanzas,*

- 1) Una vez emitido conforme a ley la contenida en una resolución de determinación o multa debidamente notificada y no reclamada en el plazo de ley.
- 2) La establecida por resolución y no apelada en el plazo de ley.
- 3) La constituida a través de cuotas de amortización de la deuda tributaria, materia de aplazamiento o fraccionamiento pendientes de pago el cual se incumple con las condiciones cual fue otorgado el beneficio.
- 4) La que conste en orden de pago notificada conforme a ley.

Los gastos incurridos en las medidas cautelares trabadas previamente en el amparo de lo dispuesto en los artículos 56° al 58° también es una deuda exigible según lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 117°

#### ***2.2.2.5. En qué consiste la ejecución de la cobranza coactiva:***

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2016):

El proceso de la cobranza coactiva es el que permite poder controlar todas las acciones restrictivas y poder dar confianza a la recuperación de la deuda impaga mediante la difusión de resoluciones de ejecución coactiva, mediante el seguimiento de las medidas cautelares y expedientes coactivos. Toda deuda tributaria vencida y debidamente notificada que no sea cancelada pasará como deuda coactiva. El proceso de ejecución coactiva de acuerdo a la ley N° 26979 regula las deudas tributarias y no tributarias de las municipalidades, mientras que las deudas tributarias del gobierno nacional están reguladas por el código tributario, la administración tributaria es aquella que se encarga de la cobranza y ejecución forzosa del procedimiento coactivo, es el marco legal quien constituye y garantiza el desarrollo de un correcto proceso coactivo a los administradores.

La cobranza, tiene como última etapa la cobranza coactiva, siendo esta iniciada, una vez concluida la cobranza ordinaria y está aún sigue impaga y siendo debidamente notificado con la emisión de REC, (Resolución de Ejecución Coactiva), es el ejecutor coactivo el titular de este

procedimiento de ejecución coactiva con el apoyo del auxiliar coactivo quien ejerce, a nombre de la Entidad, las acciones coactivas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En el procedimiento de cobranza coactiva de conformidad con el artículo 118 del código tributario, se pueden trabar las medidas cautelares siguientes:

- a) En forma de depósito: esta medida se realiza con y sin extracción de bienes son afectados los inmuebles, vehículos, acciones entre otros bienes que estén registrados a nombre del deudor.
- b) En forma de inscripción: es la afectación de un bien registrado en los registros públicos mediante la anotación del gravamen
- c) En forma de retención: cuando se ve afectado el dinero, bienes de valores y derechos de crédito que se encuentran en una entidad financiera, bancaria etc., la medida se levantara una vez que se efectúe el pago.

#### ***2.2.2.6. Cuándo se consideran deudas exigibles coactivamente.***

- 1) Es considerada como deuda exigible a partir del día siguiente del plazo u oportunidad fijada, deberá tener en cuenta que toda deuda no paga a la fecha genera intereses moratorios.
- 2) Cuando se haya emitido por la administración tributaria el contenido de la deuda u obligación exigible. Resolución de Determinación, Resolución de Multa, Orden de Pago u otro valor en cobranza.
- 3) Se notifique correctamente dicho título: o de lo contrario el presunto deudor no podrá hacer uso de los recursos que le confiere la ley para oponerse al título que contiene la deuda, de ser el caso.
- 4) Una vez vencido el plazo para impugnar el título que contiene la deuda u obligación exigible: en inicio, hay que saber que las obligaciones tributarias cuentan con diferentes plazos de impugnación que las



obligaciones no tributarias y Tratándose de las obligaciones tributarias el plazo para reclamar contra las Resoluciones

- 5) El incumplimiento de pago o de la obligación exigible: que al inicio de la cobranza coactiva el sujeto pasivo no haya realizado el pago de la deuda.
- 6) Que la deuda no haya prescrito: en caso de ser así no podría ser considerada como deuda exigible.
- 7) La finalidad del procedimiento de ejecución coactiva es la recuperación de las deudas vencidas, por ende, el ejecutor coactivo no puede ser pertenecer al poder judicial ni administra justicia. Únicamente es quien debe hacer cumplir las obligaciones pendientes ante la administración pública.

#### **2.2.2.7. Revisión judicial del procedimiento**

Ley N° 28165, publicada el 10-01-2004 (artículo 23). Vigente a la fecha, nos indica que todo procedimiento de ejecución coactiva puede ser sometido a un proceso teniendo por objeto primordialmente la revisión judicial de legalidad y cumplimiento de las normas.

Tanto el obligado como el tercero al cual le hubiera recaído la presente responsabilidad solidaria según indica el artículo 10 de la presente ley todos están facultados para poder interponer demanda ante la corte superior, cuya finalidad es que se lleve el procedimiento de la ejecución coactiva para los siguientes casos:

- a) Una vez iniciado el procedimiento de ejecución coactiva se hubiera dictada la medida de ejecución depósito y retención de bienes, valores y fondos en cuentas corrientes, entre otros el responsable solidario como el titular puede asumir el derecho de créditos como cualquiera de las medidas cautelares dictadas en el artículo 33. De la ley presente.
- b) El obligado cuenta con un plazo de (15) días hábiles después de haber sido notificada la resolución que pone como finalizado al procedimiento de ejecución coactiva.

### **2.2.2.8. Suspensión del procedimiento coactivo**

Según el MEF, (2016):

El procedimiento no se podrá suspender por ninguna autoridad ni órgano administrativo o político. Excepto el ejecutor coactivo que deberá hacerlo de oficio a solicitud de parte, bajo responsabilidad. Es el obligado quien a través de la presentación de una solicitud de suspensión del procedimiento coactivo y debidamente sustentada en una de las causales de suspensión previstas en el Artículo 16° y 31° de la Ley 26979. El Ejecutor coactivo podrá pronunciarse a través de una resolución motivada declarando procedente y/o improcedente en el plazo de 15 días hábiles para pronunciarse. Con el cargo de recepción de su solicitud se deberá suspender con la acreditación del silencio administrativo una vez vencido dicho plazo sin pronunciamiento, una vez suspendido el Procedimiento, Ejecutor realizara el levantamiento de las medidas cautelares que se hubieran trabado. Cuando el procedimiento de ejecución coactiva se suspenderá si existiera un mandato emitido por el poder judicial, Además, el procedimiento de ejecución coactiva se suspenderá, bajo responsabilidad, cuando exista mandato emitido por el Poder Judicial, en el curso de un proceso de Amparo<sup>11</sup> o Contencioso Administrativo<sup>12</sup> o cuando se dicte medida cautelar dentro o fuera del proceso contencioso administrativo. La suspensión del procedimiento deberá producirse dentro del día hábil siguiente a la notificación del mandato judicial y/o de la medida cautelar, o de la puesta en conocimiento de la misma por el ejecutado o tercero encargado de la retención, en este último caso, mediante escrito adjuntando copia del mandato o medida cautelar, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23° de la Ley N° 26979 en lo referido a la demanda de revisión judicial. El procedimiento de ejecución coactiva puede ser sometido a un proceso que tenga por objeto exclusivamente la revisión judicial de la legalidad y cumplimiento de las normas previstas para su iniciación y trámite. El obligado, así como el tercero sobre el cual hubiera recaído la imputación de responsabilidad solidaria, están facultados para interponer demanda ante la Corte

Superior, con la finalidad de que se lleve a cabo la revisión de la legalidad del procedimiento de ejecución coactiva, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Una vez iniciado el procedimiento de ejecución coactiva, y se hubiera ordenado la medida de embargo, retención de bienes, valores y fondos en cuentas corrientes, depósitos y otros, los derechos de crédito de los cuales el obligado o el responsable solidario sea titular y que se encuentren en poder de terceros, así como cualquiera de las medidas cautelares previstas en el artículo 33º de la Ley N° 26979.
- b) Después de haber concluido el procedimiento de ejecución coactiva, en un plazo de quince (15) días hábiles notificada la resolución que pone fin al procedimiento. La revisión judicial será tramitada mediante el proceso contencioso administrativo de acuerdo al proceso urgente<sup>14</sup> previsto en el artículo 24 de la Ley N° 27584 que regula el proceso contencioso administrativo.

La suspensión de la tramitación del procedimiento de ejecución coactiva será de forma automática con La sola presentación La demanda de revisión judicial, solo hasta la emisión del pronunciamiento de la Corte Superior, se procederá a levantarán las medidas cautelares trabadas por el ejecutor.

### **2.3. Definición de términos básicos.**

#### **Arbitrios:**

Son Tasas que el contribuyente debe pagar por la realización de un servicio municipal público. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario). Los cuales son serenazgo, limpieza pública, recolección de residuos sólidos y mantenimiento de jardines y parques (Alonso, 2015, p. 33).

#### **Cedulón:**

Es una célula de notificación que se utiliza cuando el domicilio está cerrado y no está físicamente el contribuyente u otra persona dentro de ella, dejándose en forma fija en la puerta del domicilio fiscal del referido contribuyente (Cueva, 2014, p. 83).

**Cobranza coactiva:**

Es la administración tributaria quien tiene la facultad para poder efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando los procedimientos coactivos conforme a ley, como los embargos sobre cualquiera de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas (Torrat, 2009, p. 72).

**Compensación:**

La forma de extinguir una obligación tributaria, por la cual dicha deuda tributaria podrá ser compensada total o parcialmente con los créditos que tenga a su favor por tributos, sanciones, intereses y otros conceptos pagados en exceso o indebidamente, que sean de períodos no prescritos, administrados por el mismo órgano administrador y cuya recaudación es ingreso de una misma entidad. (Artículo 40º del Código Tributario). (Alonso, 2015, p. 58).

**Condonación:**

Es el perdón, que recibe el contribuyente por una disposición expresa de la Ley, por el cual se libera del cumplimiento de la obligación de cancelación de la deuda tributaria. Dicho compromiso tributario podrá ser únicamente condonado por norma expresa con categoría de Ley (Cueva, 2014, p. 122).

**Consolidación:**

Es un modo de prescripción de una deuda tributaria por la cual la dicha obligación tributaria finaliza en el caso de que el acreedor de dicha obligación tributaria se convierte en deudor de la misma como producto del traspaso de derechos o bienes que son materia del tributo. (Artículo 42º del Código Tributario). (Alonso, 2015, p. 77).

**Contribución:**

Es un tributo que se ha generado por haber recibido un beneficio directo para el contribuyente, determinados por la ejecución de obras y servicios del estado (Torat, 2009, p. 99).

**Contribuyente:**

Es aquella persona física o jurídica que sobrelleva la carga del impuesto, sin embargo, no necesariamente es el obligado del pago del mismo (Alonso, 2015, p. 120).

**Deuda corriente:**

Deuda tributaria que se ha generado por un acto comercial o negociable, pero no ha vencido el plazo para su pago (Alonso, 2015, p. 128).

**Deuda exigible:**

Aquella deuda que está establecida mediante una resolución notificada y no fue apelada dentro del plazo de ley (Cueva, 2014, p. 148).

**Deuda ordinaria:**

Deuda tributaria cuyo hecho generador ya se ha producido y se ha vencido el plazo para su pago, pero aún no se ha emitido un valor tributario (Alonso, 2015, p. 171).

**Deuda tributaria:**

Monto adeudado por el acreedor tributario por concepto de tributos, recargos, multas, intereses moratorios, y de ser el caso, los intereses que se generan por el acogimiento al beneficio de fraccionamiento o aplazamiento previsto en el Código Tributario. Se entiende por deuda tributaria la que procede de un hecho imponible y todas las sanciones producidas en el desarrollo de la relación tributaria (Cueva, 2014, p. 182).

**Ejecución:**

Es la actividad tendiente a obtener el cumplimiento forzoso de una obligación, por medio del embargo de bienes en cantidad suficiente para su satisfacción, y la posterior realización de éstos, para que, con el producto de la venta, se pague al acreedor la deuda y otros gastos anexos, tales como intereses y costas (Torat, 2009, p. 132).

**Ejecutado:**

Es la persona a quien se le está realizando el procedimiento el involucrado directo (Alonso, 2015, p. 193).

**Embargo:**

Básicamente es una orden dictada por el ejecutor por medio de la cual se busca, localiza y selecciona los bienes del deudor que serán aprehendidos, ya sea de antemano o durante el ejercicio coactivo para asegurar el resultado de la ejecución (Cueva, 2014, p. 221).

**Fiscalización:**

Es un procedimiento realizado para descubrir contribuyentes morosos, evasores y omisos, forzando los a cumplir con sus deudas tributarias y, a su vez, establece medidas de identificación a los contribuyentes formales de la circunscripción (Cueva, 2014, p. 245).

**Impugnar:**

Solicitar la modificación o nulidad del procedimiento que afirmen ser ilegal o ilícito (Torat, 2009, p. 147).

**Impuesto:**

Denominado también tributo que paga una persona natural o jurídica al estado y está regido por ley, dicho desembolso no origina al estado una contraprestación directa (Torat, 2009, p. 153).

**Imputación:**

Cuando el usuario no está conforme con el procedimiento, está en el derecho de apelar si no se encuentra conforme (Torat, 2009, p. 159).

**Información:**

Es el conjunto de datos o palabras ya procesadas y ordenadas para una fácil comprensión (Cueva, 2014, p. 277).

**Medida cautelar:**

Es un instrumento legal que previene sucesos que posiblemente pudieran suceder en un futuro como consecuencia de un retraso, el cual es muy común durante un proceso que se requieren con el fin de asegurar la efectividad de la petición de esta manera estar alerta frente al hecho de que, la resolución judicial se oriente al término del proceso, es decir la desaparición de los bienes del deudor respecto de realizarse el derecho del acreedor (Torat, 2009, p. 166).

**Muestra:**

Es un fragmento de un tangible y nos permite ver la calidad de la misma (Alonso, 2015, p. 202).

**Notificación:**

Es la acción administrativa donde al contribuyente se da a conocer de manera formal una situación, jurídica e individualizada, cuyos requisitos formales, modos y medios están establecido por la ley y que requiere la posibilidad de que el interesado reciba de manera efectiva dicha comunicación, la misma que tiene efectos jurídicos (Alonso, 2015, p. 246).

**Orientación:**

La actitud que se brinda para poder satisfacer las necesidades y prioridades de los usuarios que quieran ser orientados con alguna duda o queja.

Pago de cuotas: es una cantidad de dinero que se paga en un determinado tiempo ya sea quincenal, mensual o anual, por un determinado servicio o venta que recibimos ya sea de parte de otra persona o empresa (Torat, 2009, p. 172).

**Parámetros:**

Información imprescindible y dirigida para una evaluación valorada para una situación. (Cueva, 2014, p. 372).

**Personalidad Jurídica:**

Es una manera de representación legal que se realiza a una persona dándole una capacidad para poder realizar actos jurídicos, comerciales y tributarios de su persona y grupos de personas (empres o sociedad). Esta representación legal está sujeto a derechos y obligaciones sobre los bienes tangibles e intangibles que se tiene en el orden jurídico. (Cueva, 2014, p. 383).

**Planificación:**

Es el conjunto de ideas para realizar un proyecto (Torat, 2009, p. 188).

**Procedimiento:**

Es el conjunto de actos administrativos emitidos, en este caso por Gobierno Locales, destinados al cumplimiento de la obligación materia de ejecución coactiva (Alonso, 2015, p. 297).

**Proceso:**

Conjunto de hechos consecutivos y relacionados entre sí (Alonso, 2015, p. 299).

**Política Tributaria:**

Son los lineamientos del tratamiento de la política económica y fiscal de un país donde están constituida por tasas, impuestos, contribuciones, etc. Que permita conseguir recursos para financiar el presupuesto público (Torat, 2009, p. 213).

**Propietario:**

T titular del derecho de dominio sobre un inmueble determinado, que, por medio de manifestación de voluntad contenida en escritura pública, lo somete al régimen de propiedad (Torat, 2009, p. 224).

**Recaudación:**

Es el proceso de cobro de los tributos, que considera a los ciudadanos que contribuyan en forma justa, equitativa, proporcional, de acuerdo a su aptitud y capacidad económica (Cueva, 2014, p. 404).



**Retención:**

Viene a hacer la cantidad de dinero que es retenido ya sea de un sueldo u alguna otra percepción es la forma que pueden asegurar el Impago del impuesto (Torat, 2009, p. 233).

**Satisfacción:**

Se dice que es la acción o razón con la que se responde a una consulta o reclamo (Alonso, 2015, p. 342).

**Sistema Tributario:**

Está formado por el conjunto de instituciones y normas que el estado establece como un instrumento para la transferencia de los recursos de los ciudadanos al estado con el objeto de poder cubrir el gasto público (Alonso, 2015, p. 351).

**Tasa:**

Es el tributo que nace de una obligación que es generado por un hecho que el estado realiza una prestación efectiva un servicio público individual al contribuyente. No se considera como tasa el cobro que se obtiene el contribuyente por un servicio de origen contractual (Cueva, 2014, p. 443).

**Tributos:**

Prestaciones generalmente consideradas en efectivo que tiene el estado que demandar en la facultad de su mandato tributario, que permitan conseguir recursos para los fines que se han creados. Se considera tributos: los impuestos, los arbitrios, las contribuciones especiales y por mejoras (Alonso, 2015, p. 362).

**Valor:**

Es la denominación que establece la autoridad fiscal en el proceso de recaudación tributaria establecido por ley, considerando como esta una orden de pago, resolución de multa y resolución de determinación (Cueva, 2014, p. 453).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

HG La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva del impuesto predial del segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa en la conciencia tributaria para la cobranza del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

HE 2 La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

HE 3 La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza preventiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1. Calidad de la información al contribuyente.**

Es una medida del valor que la información proporciona al usuario de esa información. La calidad a menudo se percibe como subjetiva y la calidad de la información puede variar entre los usuarios y entre los usos de la información. Sin embargo, un alto grado de calidad de la información siempre aumenta su objetividad. Existen cuatro categorías (según proponen los autores Wang y Strong):

a) Calidad intrínseca: precisión, objetividad credibilidad reputación

- b) Coeficiente de inteligencia contextual: relevancia, valor agregado, puntualidad, integridad, cantidad de información
- c) Calidad representacional: interpretabilidad, formato, coherencia, compatibilidad
- d) Calidad de accesibilidad: accesibilidad, seguridad de acceso.

### **3.2.1.2. Variable 2. Cobranza coactiva del impuesto predial:**

El proceso de ejecución coactiva consiste en un conjunto de reglas que regulan la actuación de la Administración al momento de ejecutar de manera forzosa un acto administrativo que contiene una obligación de dar, hacer o no hacer a cargo de un particular, ley 26979.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 1: Calidad de la Información:**

Se refiere a la utilización eficiente y eficaz de la información que debe entregar la Municipalidad al contribuyente, para que éste se informe sobre los procesos de sus deberes y obligaciones frente a la retribución por los servicios obtenidos. Esta información puede ser presencial y objetiva (volantes, cartillas, etc.) o mediante el uso de las TIC, los usos de la página web por internet y redes sociales.

**Tabla 1.**  
*Definición Operacional V1*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALAS Y VALORES</b>
<i>Orientacion</i>	Compromiso	(1,2,3,4)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Oportuna	(5,6,7,)	
	Suficiencia	(8,9,10)	
<i>Accesibilidad y Seguridad</i>	Accesibilidad	(11,12,13,14,15)	
	Seguridad	(16,17)	
<i>Importancia</i>	Precisión	(18)	
	Confiable	(19)	
	Relevancia	(20)	

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2.2. Variable 2: Cobranza Coactiva:

Ley N° 26979, es la última etapa del procedimiento de la cobranza posterior al vencimiento, dichas acciones tienen como objetivo poder lograr que los contribuyentes realicen sus pagos a la brevedad posible, de hacer caso omiso el monto a pagar será mayor por aumento de gastos y costos.

Se refiere a la utilización de aquellos procedimientos jurídico-legales de los que se vale una Municipalidad como la conciencia tributaria, la cobranza coactiva de la deuda exigida y la cobranza preventiva para obtener del contribuyente, el pago de los tributos prediales correspondientes al período de tiempo establecido.

**Tabla 2.**  
*Definición operacional V2*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
Conciencia Tributaria	Conciencia	( 21,22,23)	
	Pago Voluntario	( 24,25)	
	Incremento de la Recaudación	(26)	
Cobranza Coactiva de la deuda exigible	Resolución de la ejecución para la cobranza	(27,28,28)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Medidas Cautelares	(29,30,31)	
	Ejecución	(32,33)	
Cobranza Preventiva	Notificaciones en el requerimiento de pago	(34,35)	
	Orden de pago	(36,37,38)	
	Inicios		

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo es aplicada.

Los estudios aplicados buscan representar o delinear a personas, comunidades o cosas explicando sus propiedades, componentes o cualidades. Pueden medir componentes o variables de fenómeno sujeto de investigación. No se menciona como se relaciona las palabras solo

muestra cómo son y cómo se expresan. Por otro lado, los estudios correlacionales miden la relación que puedan existir entre dos (o más) variables y se estudia cómo se comporta una variable frente a la otra. (Alarcón,2019).

La presente investigación es aplicada, correlacional.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular a propósito las variables, es decir, no se hace variar la variable independiente para ver el efecto sobre la variable dependiente. De otro lado la investigación que recolecta datos en un momento determinado se denomina transversal, en cambio si se toma en varios momentos en el tiempo se denomina longitudinal (Hernández et al., 2014). Nuestra investigación es no experimental y transversal.

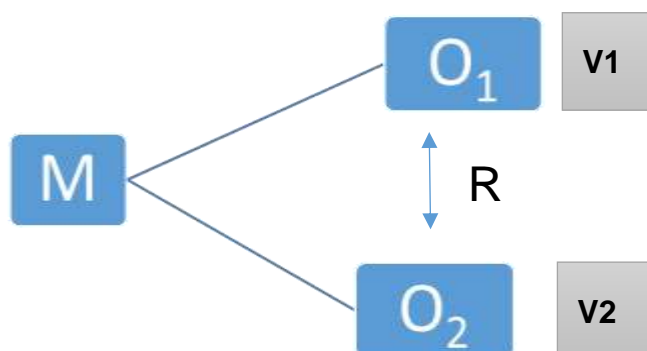
### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es el camino o procedimiento para lograr el objetivo de la misma. Implica responder a las preguntas de la investigación y probar si las hipótesis son correctas (Hernández et al. ,2014).

En el diseño correlacional se planifican las actividades para establecer el nivel de relación entre las variables, en nuestro caso, la variable “calidad de información al contribuyente” con la variable “cobranza coactiva al impuesto predial” con las pruebas que se deben realizar y las técnicas para recabar y analizar los datos. Los tipos de diseño de la investigación son el correlacional, el experimental y no experimental y los tipos de diseños o experimentales son transversales o longitudinales. (UNINAV, 2016)

Existen dos enfoques de a investigación el cuantitativo y el cualitativo, en el cuantitativo se emplea la recolección de datos para demostrar hipótesis basadas en la medición numérica y la estadística, con el objetivo de delinear pautas de comportamiento y demostrar teorías. (Hernández et al. ,2014). Nuestro enfoque es el cuantitativo. Procederemos a recolectar, medir y analizar los datos sobre nuestras variables estrés laboral y desempeño así mismo se busca medir la relación entre las variables.

Diagrama del diseño de la investigación:



Leyenda:

M: Muestra de Estudio

V1: Variable calidad de información al contribuyente

V2: Variable cobranza coactiva

O1: Evaluación de la variable 1

O2: Evaluación de la variable 2

R: Relación entre ambas variables.

### 3.5. Población y muestra del estudio

#### 3.5.1. Población

Una población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones “. (Hernández et al., 2014). En nuestro caso estuvo constituida por X (colocar total de trabajadores) colaboradores del Municipio de Jesús María.

En el presente estudio, la población está constituida por 72 colaboradores que prestan sus servicios en la Municipalidad Distrital de Jesús María

**Tabla 3.**  
*Población de la Municipalidad Distrital de Jesús María*

Población	F	%
Varones	47	66
Mujeres	25	34
TOTAL	72	100

### 3.5.2. Muestra

La muestra según Hernández et. al. (2014) está conformado por un número representativo de colaboradores que figuran en la población. Y, en nuestro caso, aplicando la fórmula la muestra ha estado constituida por 70 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús María. Constituye una muestra aleatoria simple porque se conoce el tamaño de la población, se dispuso de un listado de los colaboradores y porque cualquiera de ellos fue elegido al azar.

Para hallar la muestra se ha seguido el siguiente proceso:

Fórmula para obtener la muestra de los colaboradores.

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

n = Muestra

N = Número de elementos de la población

Z2 = Nivel de confianza 1.96 (si la confianza es del 95%)

p = 0.50

q = 0.50

E = Error de estimación en nuestro caso es 5

Para hallar la muestra de colaboradores:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{72 \times 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot 51 + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{59.9408}{1.4144} = 70$$

**n = 70**

La muestra es de 70 trabajadores

**Tabla 4.**

*Muestra de la Municipalidad Distrital de Jesús María*

Muestra	f	%
Varones	45	64
Mujeres	25	36
TOTAL	70	100

**Criterio de inclusión:** Solo participan los colaboradores de la  
Municipalidad Distrital de Jesús María.

**Criterio de exclusión:** No participan los colaboradores de cualquier otra  
Municipalidad Distrital de Lima Metropolitana.

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

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos implica la forma correcta de recopilar los datos, seleccionar los instrumentos para ello, aplicarlos, obtener la data, codificarlos, guardarlos y analizarlos (Hernández et al., 2014).

La técnica seleccionada para la presente investigación ha sido la encuesta de tipo de escala, que se administró por el tiempo de 20 a 30 minutos, de manera grupal o individual.

El procedimiento a seguir fue el siguiente:

- 1) Coordinación con la gerencia para la implementación de la encuesta en la Municipalidad Distrital de Jesús María
- 2) A los colaboradores se les brindó la Información sobre los objetivos del cuestionario.
- 3) Se efectuó y supervisó la administración del cuestionario para que se llenen los datos necesarios
- 4) Luego de concluida la administración del cuestionario se los recogió, se los revisó para comprobar que estuvieran completos y no existan anomalías para proceder a analizarlos

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario que sirve para medir dos variables.

- 1) La variable independiente calidad de información y que consta de 3 dimensiones: a) Orientación con 10 ítems; b) Accesibilidad y seguridad con 7 ítems, y c) Importancia con 3 ítems.



- 2) La variable dependiente cobranza coactiva que consta de 3 dimensiones:  
 a) Conciencia tributaria con 6 ítems; b) Cobranza coactiva de la deuda exigida con 8 ítems, y c) Cobranza preventiva con 5 ítems.

Estas dimensiones fueron medidas con la escala de Likert con alternativas tabuladas del 1 al 5; siendo el valor 5 para siempre, el valor 4 para casi siempre, el valor 3 para a veces, el valor 2 para casi nunca, y el valor 1 para nunca.

**Tabla 5.**

*Ficha técnica de recolección de datos*

<b>Nombre del instrumento</b>	Encuesta “La calidad de información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019”
<b>Autor de la ficha</b>	Gaby Chapa & Marita Herrera
<b>Año de elaboración</b>	2019
<b>Objetivo general</b>	Determinar si existe relación entre la calidad de información al contribuyente y las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad distrital de Jesús María al 2019
<b>Dirigido a</b>	La jefatura de la Municipalidad Distrital de Jesús María al 2019
<b>Tiempo de aplicación</b>	20 a 30 min
<b>Técnica de recolección</b>	Encuesta
<b>Periodo de recolección</b>	02 días calendario
<b>Método de muestreo</b>	Muestra no probabilística
<b>Dimensiones</b>	Para la variable calidad de información las dimensiones: Orientación, Accesibilidad y Seguridad, Importancia. Para la variable cobranza coactiva las dimensiones: Conciencia Tributaria, Cobranza Coactiva de la deuda exigible, Cobranza Preventiva.
<b>Escala</b>	5 = siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2 = casi nunca 1 = nunca

Fuente: Elaboracion propia

**Confiabilidad**

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al. ,2014).

El coeficiente Alfa de Cronbach es un indicador de confiabilidad muy usado en ciencias sociales. Ofrece una medida de la consistencia interna que tienen las preguntas a contestar que forman una escala. Si esta medida es alta, es una evidencia de la homogeneidad de esa escala, es decir, que los ítems se están orientando en la misma dirección. (Bosco, 2018)

La confiabilidad será determinada mediante el Alpha de Cronbach.

Los requisitos que debe cumplir un instrumento son validez y confiabilidad: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (Hernández et al. ,2014).

**Tabla 6.**

*Estadística de Fiabilidad (variable calidad de la información)*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
80.6%	20

Fuente: Elaboración Propia.

La prueba de fiabilidad del instrumento con el coeficiente Alfa de Cronbach mostró los siguientes resultados para cada variable. Calidad de la Información

De acuerdo a la tabla de interpretación el Alpha de Cronbach para la variable Calidad de la Información el instrumento presentó un 0.806 (80.6% de confiabilidad) la cual es calificada como buena y el instrumento se puede aplicar.

**Tabla 7.**

*Estadísticas de fiabilidad (Cobranza Coactiva)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
86.4%	19

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla de interpretación el Alpha de Cronbach para la variable Cobranza Coactiva el instrumento presentó un 0.864 (86.4% de confiabilidad) la cual es calificada como buena y el instrumento se puede aplicar.

**Tabla 8.**

*Validez y confiabilidad del instrumento*

N°	Nombres
1)	Dr. Aybar Huamany Justiniano
2)	Dra. Edu. // metodóloga. Chirinos Gastelu Teresa
3)	Mag. Adm, Estratégica. Torre Camargo Víctor

Fuente. Elaboración propia.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Por análisis descriptivo se elaboraron tablas de resultados que contienen las respuestas (escala), mostrando frecuencia y porcentajes. Esto para cada variable (dimensiones) en virtud de la data obtenida de las encuestas tanto de la variable independiente como de la variable dependiente. Se realizaron los gráficos respectivos.

Por análisis inferencial se efectuó una Prueba de Hipótesis para contrastar las hipótesis y determinar si se acepta la Hipótesis Nula (no se relacionan las variables, son independientes) con la Hipótesis Alternante (sí se relacionan las variables, una depende de la otra). Se usará la prueba  $X^2$  (chi-cuadrado) a un nivel de significación del 0.05.

A fin de poder analizar los datos de manera adecuada, se hará uso de del programa MS Excel 2016 o 2019 y/o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) en la versión 25, mismo que cuenta con los estadísticos necesarios para hacer las interpretaciones concretas del estudio.

### **3.8. Aspectos Éticos**

La investigación se realizó solicitando los permisos necesarios a las autoridades de la organización y se evaluaron a personas conscientes y de manera voluntaria sin coacción alguna. Personas a quienes se les informó acerca de la investigación en objetivos y metodología. Se mantuvo el respeto a sus derechos e integridad. Se reservará la originalidad de los datos como la confidencialidad de la información obtenida de las personas de la organización.

## IV. RESULTADOS

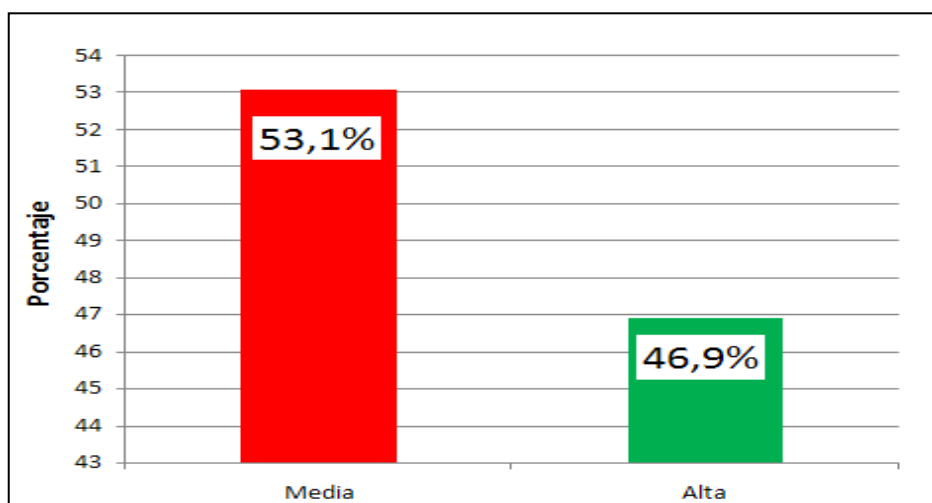
### 4.1. Descripción y análisis estadístico

#### 4.1.1. Variable 1: Calidad de la información

**Tabla 9.**  
*Calidad de la información*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Media	42	53,1
Alta	28	46,9
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 4.** Calidad de la información  
Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

Para el 53.1% de los colaboradores encuestados, considera a la calidad de la información en el rango medio, el 46,9% restante lo ubica en el nivel alto. Esto implica reconocer la calidad de la información que brinda a sus usuarios, la Municipalidad Distrital de Jesús María como el factor eficiente y eficaz para el desarrollo de la comunidad distrital.

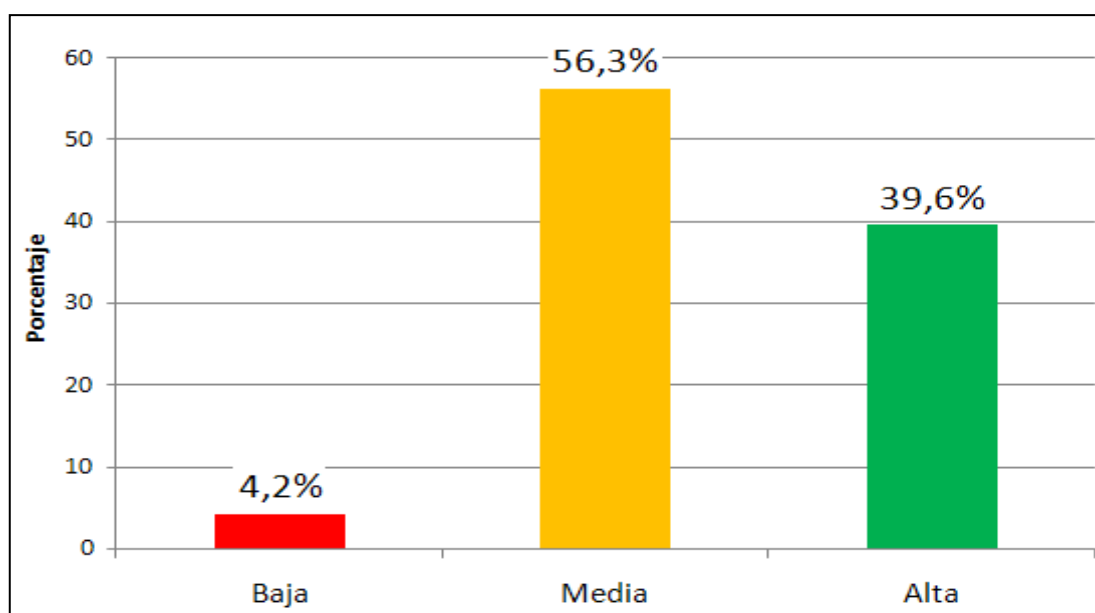
#### 4.1.1.1. Dimensión 1: Orientación

**Tabla 10.**

*Dimensión de orientación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	4,2
Media	44	56,3
Alta	23	39,6
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 5.** Dimensión de orientación

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 56.3% de los colaboradores ubica la dimensión de la orientación a los usuarios y vecinos en el nivel medio, el 39.58% lo clasifica en el nivel alto, y el 4.2% lo ubica en el nivel bajo. Esto implica que el 95,88% de la muestra considera que es fundamental la orientación clara, adecuada y oportuna de las actividades propias de la Municipalidad Distrital de Jesús María. Esto significa que, si la orientación es eficiente, entonces las actividades propias de esta comuna también serán eficientes y bien desarrolladas.

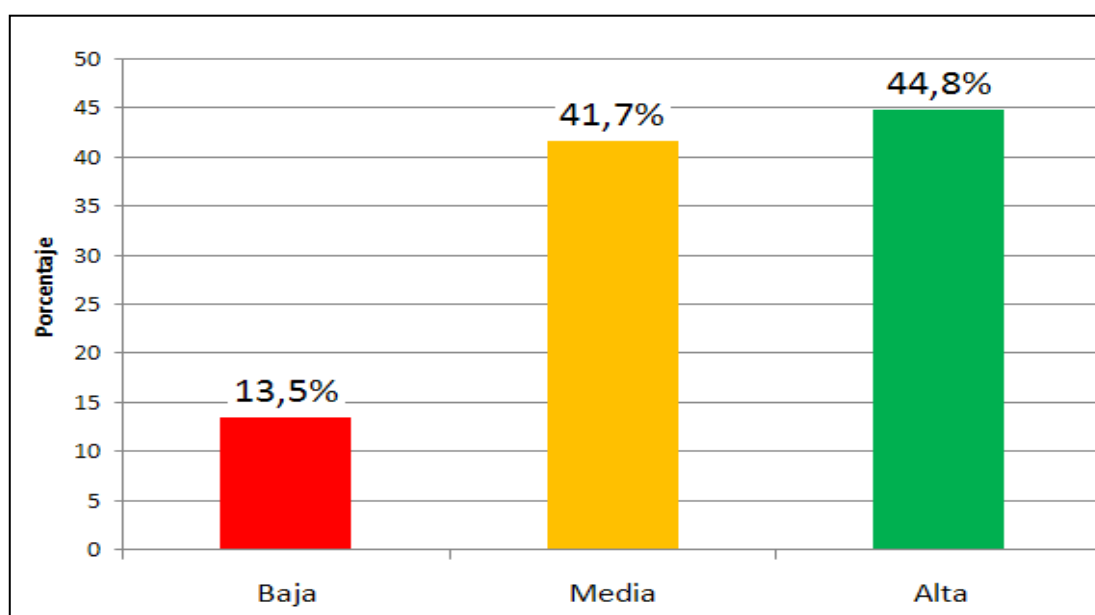
#### 4.1.1.2. Dimensión 2: Accesibilidad y seguridad

**Tabla 11.**

*Dimensión de accesibilidad y seguridad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	13,5
Media	29	41,7
Alta	31	44,8
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 6.** Dimensión de accesibilidad y seguridad

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 44.8% de los encuestados ubica la dimensión de la accesibilidad y seguridad de la comunicación que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús María como alcanzable y práctica sobre sus actividades pertinentes en el nivel alto, el 41.67% la ubica en el nivel medio y el 13.5% la clasifica en el nivel bajo. La dimensión de la accesibilidad y seguridad de la comunicación que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús María en el 2019, ha sido desarrollada satisfactoriamente.

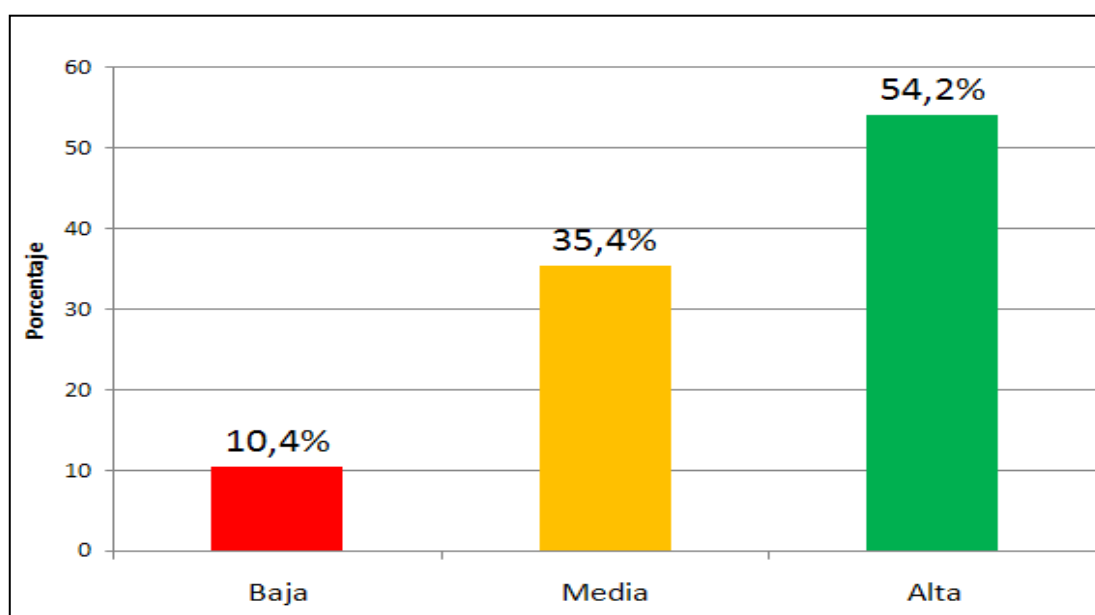
### 4.1.1.3. Dimensión 3: Importancia

**Tabla 12.**

*Dimensión de importancia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	10,4
Media	21	35,4
Alta	43	54,2
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 7. Dimensión de importancia**

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 54.2% de los encuestados de la muestra señala que la importancia de la comunicación que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús María en el periodo 2019, han sido observadas por el usuario o vecino para el pago de sus tributos, por ello, esta valoración y apreciación ubica a esta dimensión en el nivel alto; el 35.4% lo ubica en el nivel medio y el 10.4% en el nivel bajo. El 89.6% de los estudiantes de la muestra indica que la comunicación al vecino es de gran importancia y de vital necesidad para los procedimientos adecuados y pertinentes para el pago de sus tributos e impuestos.

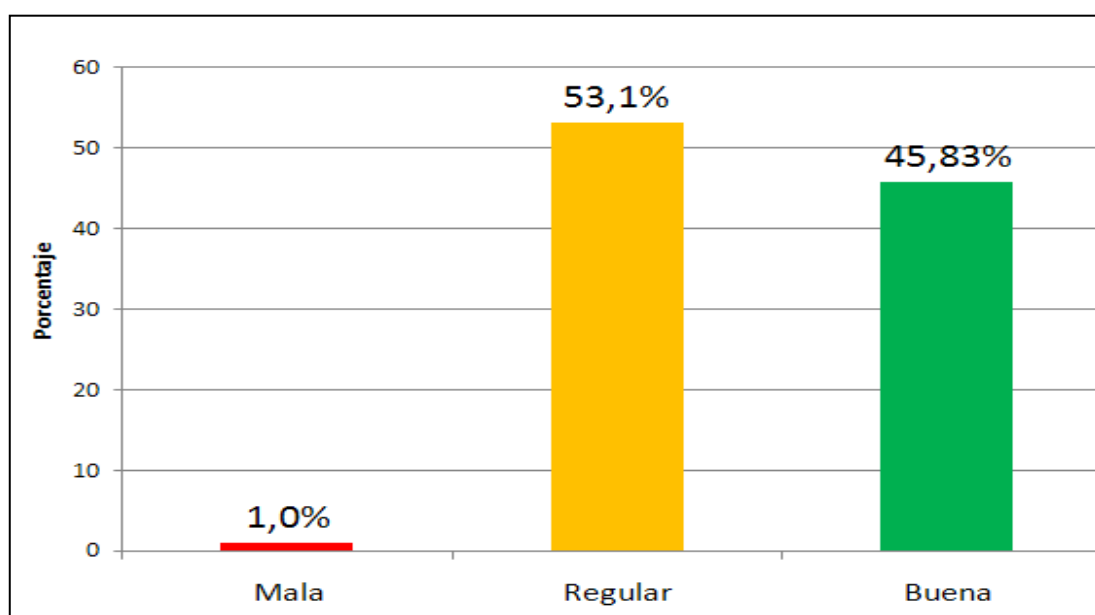
#### 4.1.2. Variable 2: Cobranza coactiva

**Tabla 13.**

*Cobranza coactiva*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1,0
Regular	38	53,1
Buena	31	45,83
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 8.** Cobranza coactiva

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 53.1% de los colaboradores encuestados ubica la variable de cobranza coactiva ejecutada por la Municipalidad Distrital de Jesús María en el rango de regular, el 45.83% lo clasifica en el nivel bueno y el 1% en el rango bajo. Se observa que el 99% de los integrantes de la muestra con relación a la ejecución de las cobranzas coactivas por dicha Municipalidad ha sido satisfactoria.



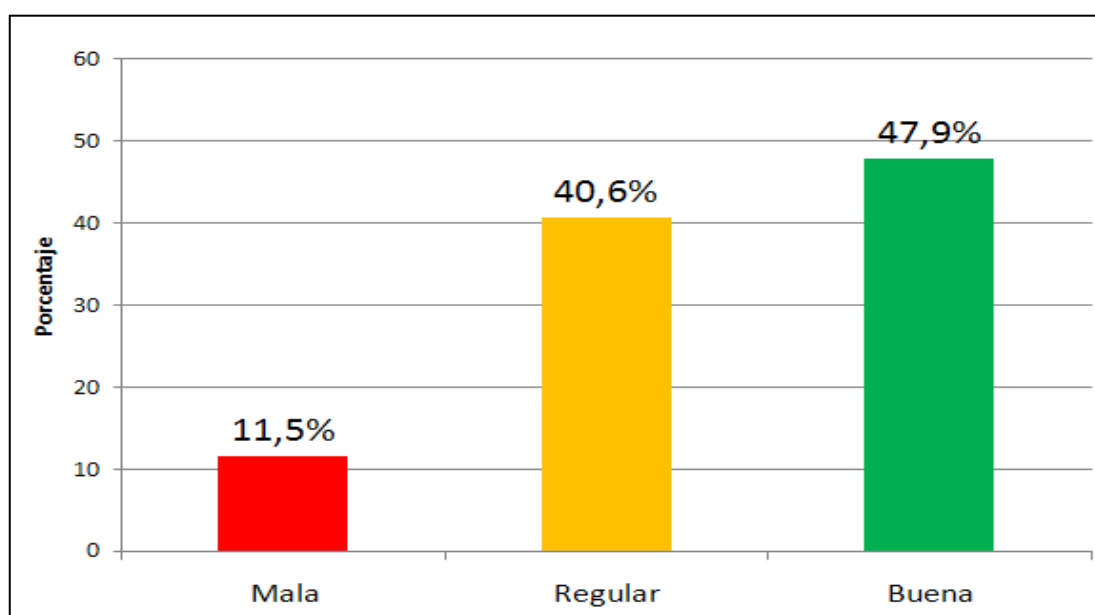
#### 4.1.2.1. Dimensión 1: Conciencia tributaria

**Tabla 14.**

*Dimensión de conciencia tributaria*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	11,5
Regular	31	40,6
Buena	42	47,9
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 9.** Conciencia tributaria

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 47.9% de los encuestados de la muestra, considera que la formación de la conciencia tributaria de los usuarios y vecinos de la Municipalidad Distrital de Jesús María en el 2019, ha sido buena; el 40.6% indica que fue regular, y el 11.5% lo ubica en el nivel bajo. El 88,55% de los colaboradores admite que la formación de conciencia tributaria ha sido buena y les ha permitido conocer en extensión y amplitud conocer sus derechos y deberes frente a su comunidad.

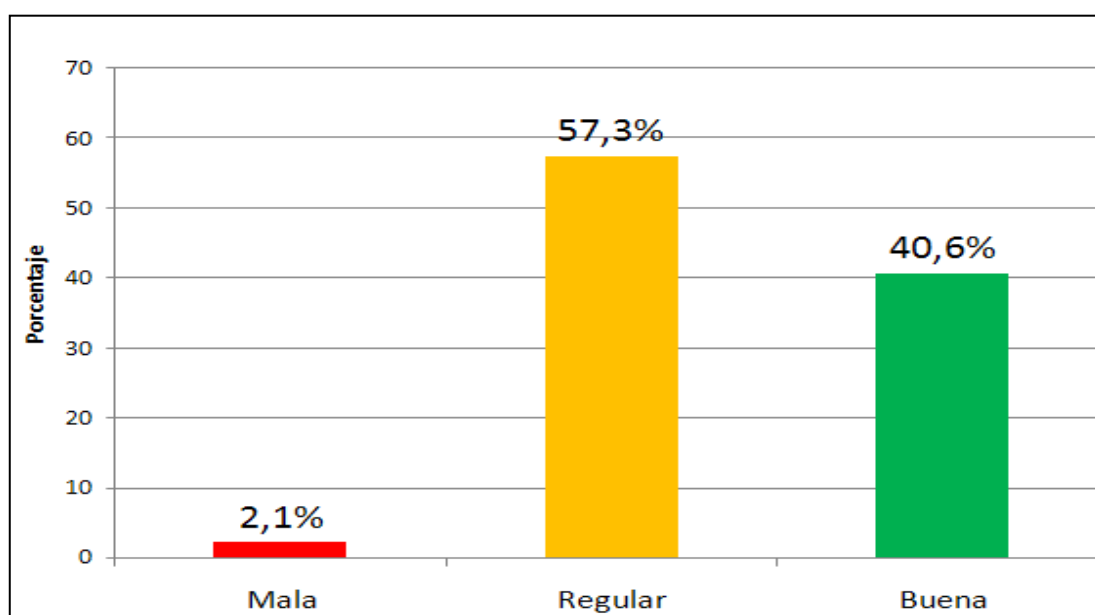
#### 4.1.2.2. Dimensión 2: Cobranza coactiva de la deuda exigida

**Tabla 15.**

*Cobranza coactiva de la deuda exigida*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2,1
Regular	44	57,3
Buena	24	40,6
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 10.** Cobranza coactiva de la deuda exigida

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 57.3% de los encuestados de la muestra considera que las cobranzas coactivas de la deuda exigida por la Municipalidad Distrital de Jesús María realizadas en el 2019, lo ubica en rango regular; el 40.6% indica que es buena, solo el 2.1% de la muestra indica que es baja. Este es uno de los factores verdaderamente diferenciales que determina la verdadera ejecución de la Municipalidad porque implica conocimientos, prácticas, dominio de los procedimientos propios de la comuna.

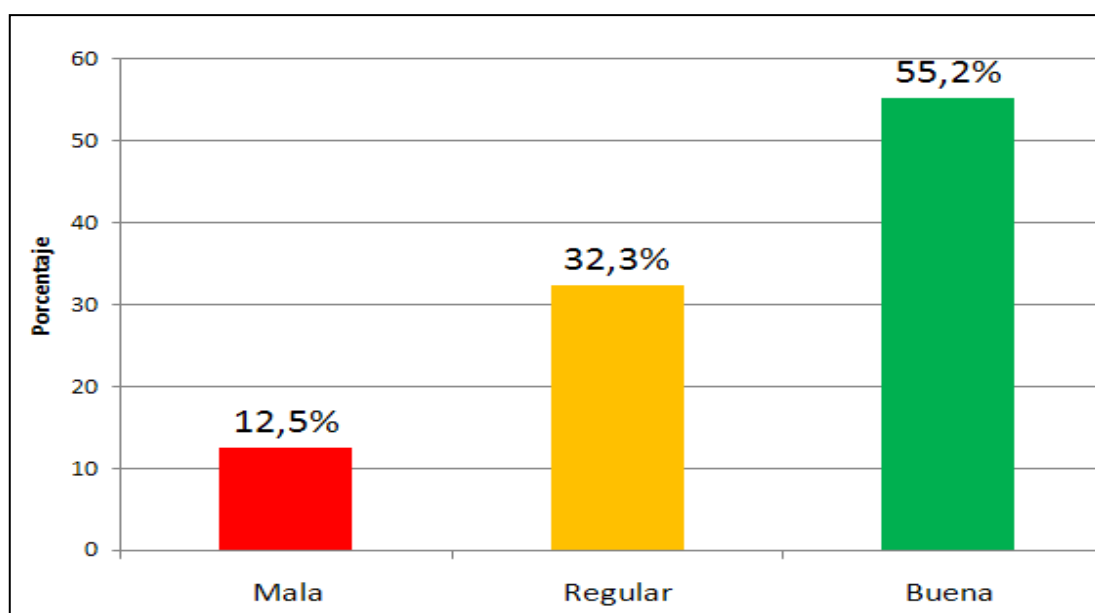
### 4.1.2.3. Dimensión 3: Cobranza preventiva

**Tabla 16.**

*Dimensión de cobranza preventiva*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	12,5
Regular	29	32,3
Buena	33	55,2
Total	70	100,0

Fuente: Propia



**Figura 11.** Cobranza preventiva

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

El 55.2% de los encuestados considera que la cobranza preventiva ejecutada por la Municipalidad Distrital de Jesús María en el 2019 ha sido buena, el 32.29% señala que fue regular, mientras que el 12.5% señala que este proceso fue bajo, sin embargo, los colaboradores de la Municipalidad, señalan que las acciones de cobranza preventiva fueron saludables y satisfactorias.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

Contraste de hipótesis de la  $\chi^2$  entre la calidad de la comunicación y la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Las distinciones observadas con respecto a los factores bajo examen (ordinales para los dos factores) recomiendan que la teoría se intente utilizando un ensayo no paramétrico de dependencia o impacto, pensando en un ejemplo crítico, con el objetivo de que los resultados no se vean afectados y sean dignos de mención.

#### Hipótesis de prueba:

Ho: La calidad de la comunicación al contribuyente no es significativa para la cobranza coactiva del impuesto predial del segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Ha: La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva del impuesto predial del segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

Regla de decisión

Rechaza Ho si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si  $\text{sig} > \alpha$

Estadística de prueba usando SPSS 24.0

**Tabla 17.**

*Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de la comunicación y la cobranza coactiva*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,149	2	0,000
Razón de verosimilitudes	15,874	2	0,000
Asociación lineal por lineal	14,960	1	0,000
N de casos válidos	70		

Fuente: Propia

**Tabla 18.**

*Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la comunicación y la cobranza coactiva*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Tau-b-Kendall	0,795	0,000
N de casos válidos		70	

Fuente: Propia

### **Interpretación:**

Como el valor del sig = 0.000  $< \alpha = 0.05$  se rechaza la  $H_0$  a favor de la  $H_a$ . Por otro lado, el análisis de Tau-b-Kendall afirma que el nivel de relación entre las variables de estudio es de 0,795= 79.5% lo cual es alta y positiva y se concluye que la calidad de la comunicación se relaciona significativamente con la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

### **4.2.2. Hipótesis específicas**

#### **4.2.2.1. Hipótesis específica 1**

Contraste de hipótesis de la  $\chi^2$  entre la calidad de la comunicación y el desarrollo de la conciencia tributaria para la cobranza del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Las distinciones consideraron que los factores bajo investigación (ordinales para los dos factores) recomiendan que la especulación se pruebe con un ensayo no paramétrico de dependencia o impacto, considerando un ejemplo crítico con el objetivo de que los resultados no se vean afectados y sean enormes.

### **Hipótesis de prueba:**

Ho: La calidad de la comunicación al contribuyente no es significativa en la conciencia tributaria para la cobranza del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Ha: La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa en la conciencia tributaria para la cobranza del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es de 95%.

Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

Estadística de prueba usando SPS S 24.0

**Tabla 19.**

*Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de información y el desarrollo de conciencia tributaria*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,300	4	0,000
Razón de verosimilitudes	42,492	4	0,000
Asociación lineal por lineal	34,651	1	0,000
N de casos válidos	70		

Fuente: Propia

**Tabla 20.**

*Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Tau-b-Kendall	0,609	0,000
N de casos válidos		70	

Fuente: Propia

### Interpretación:

Como el valor del  $\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$  se rechaza la  $H_0$  a favor de la  $H_a$ . Entonces nuevamente el examen de Tau-b-Kendall expresa que el nivel de impacto entre los factores de investigación es  $0.609 = 60.9\%$ , en otras palabras, es alta y positiva, y se concluye que la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida de tal manera que cuánto más eficiente sea la calidad de la información, la cobranza coactiva de la deuda exigida será más significativa del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 2

Contraste de hipótesis de la  $\chi^2$  entre la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Los contrastes observados en cuanto a los factores bajo investigación (ordinales para los dos factores) recomiendan que la prueba de la teoría se realice mediante una prueba no paramétrica de dependencia o impacto, considerando un ejemplo notable con el objetivo de que los resultados no están influenciados y son enormes.

#### Hipótesis de trabajo:

Ho: La calidad de la comunicación al contribuyente no es significativa para la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Ha: La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es 95%.

Regla de decisión

Rechazar Ho si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si  $\text{sig} > \alpha$

Estadística de prueba usando SPSS 24.0

#### Tabla 21.

*Pruebas de chi-cuadrado de la calidad de la información y la cobranza coactiva exigida*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,604	4	0,013
Razón de verosimilitudes	13,136	4	0,011
Asociación lineal por lineal	8,832	1	0,003
N de casos válidos	70		

Fuente: Propia

**Tabla 22.**

*Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Tau-b-Kendall	0,712	0,000
N de casos válidos		70	

Fuente: Propia

**Interpretación:**

Como el valor del sig = 0.013 <  $\alpha = 0.05$  se rechaza la  $H_0$  a favor de la  $H_a$ . Entonces nuevamente el examen de Tau-b-Kendall expresa que el nivel de impacto entre los factores de investigación es 0.712 = 71.2 % o en otras palabras es alta y positiva, y se concluye que la calidad de la información y la cobranza coactiva de la deuda exigida se relacionan significativamente, de manera que cuánto más eficientes sea la calidad de la información la cobranza coactiva de la deuda exigida será más eficiente.

**4.2.2.3. Hipótesis específica 3**

Contraste de hipótesis de la  $\chi^2$  entre la calidad de la información y la cobranza preventiva de tal manera que cuánto más eficiente sea la calidad de la información, la cobranza preventiva será más significativa del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Las diferencias observadas respecto a las variables en estudio (ordinales para ambas variables) orienta a que el contraste de las hipótesis se realice a través de una prueba de no paramétrica de dependencia o influencia, considerando una muestra significativa, de manera que los resultados no se vean afectados y sean significativos.

**Hipótesis de trabajo:**

**Ho:** La calidad de la comunicación al contribuyente no es significativa para la cobranza preventiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

**Ha:** La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza preventiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.



El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

Estadística de prueba usando SPSS 24.0

**Tabla 23.**

*Pruebas de chi-cuadrado entre la calidad de la información y la cobranza preventiva*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,046	4	0,000
Razón de verosimilitudes	54,987	4	0,000
Asociación lineal por lineal	41,649	1	0,000
N de casos válidos	70		

Fuente: Propia

**Tabla 24.**

*Análisis de Tau-b-Kendall entre la calidad de la información y la cobranza preventiva*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Tau-b-Kendall	0,659	0,000
N de casos válidos		70	

Fuente: Propia

**Interpretación:**

Como el valor del sig = 0.000  $< \alpha = 0.05$  se rechaza la  $H_0$  a favor de la  $H_a$ . Entonces nuevamente el examen de Tau-b-Kendall expresa que el nivel de impacto entre los factores de investigación es 0.659 = 65.9% o en otras palabras es alta y positiva, y se concluye que existe relación significativa entre la calidad de la información y la cobranza preventiva, de manera que cuánto más eficiente sea la calidad de la información, la cobranza preventiva será más eficiente de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la calidad de la información con la cobranza coactiva del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.

Luego del análisis de los resultados se pudo hallar que existe una relación significativa entre la calidad de la información y la cobranza coactiva en dicha Municipalidad. Se define como calidad de la información según Beneyto (2015) como el conjunto de características muy peculiares que distinguen con veracidad, objetividad y eficiencia a la entrega de la información a otra persona, en este caso, al contribuyente, lo que le permite conocer los aspectos más notorios de su relación tributaria con la Municipalidad como son los factores de orientación, acceso y seguridad e importancia en cuyo trasfondo se perciben la manera de interactuar entre el contribuyente y la Municipalidad, esto permite la interacción entre ambas partes, y que es facilitada u obstaculizada por la manera de comunicarse entre sí.

Bolívar (2016) en su obra *“Relación entre contribuyente y municipio”*, señala que la sociedad no es el único contexto comunicativo, sino que muchas otras instituciones como la municipalidad recurren a los medios de comunicación para incrementar y desarrollar la conciencia cívico-ciudadana, debe brindar información y desarrollar el vínculo formal entre el contribuyente y la municipalidad. Por tanto, la comunidad por sí sola no puede satisfacer las necesidades de formación de los ciudadanos-contribuyentes, sino que las instituciones como la municipalidad, debe contar con los medios comunicacionales más eficientes y eficaces para establecer los deberes y derechos entre ambas partes.

Por otro lado, la cobranza coactiva según Heredia (2014) es la facultad que tiene la Administración Tributaria, en nuestro caso, la Municipalidad para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias referidas al pago tributario predial, utilizando los mecanismos coercitivos jurídico-legales, como con los embargos sobre cualquiera de los bienes inmuebles o muebles de propiedad de

los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas.

Con relación a la calidad de la información esta posibilita a la Municipalidad iniciar los procedimientos formales para la cobranza coactiva, intervienen factores como el nivel comunicativo del personal, de sus habilidades expresivas y gramaticales del idioma español, dominio de la semántica (significado), de la fonética (sonido) y morfológica (estructura), la personalidad, la simpatía y empatía, las aptitudes coloquiales y dialógicas. Cuando se produce un desfase en la información, se espera que el contribuyente no estará satisfecho con la información lo que derivará en que cometa errores y equivocaciones en el cumplimiento de sus deberes frente a la Municipalidad.

Huayta (2019) en su tesis: “Información al contribuyente y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010 – 2017”, sostiene que el pago de los impuestos prediales son bajos porque los contribuyentes no tienen cultura tributaria e incurren en cumplir con sus obligaciones tributarias frente a la municipalidad. Este mismo fenómeno se repite en la Municipalidad Distrital de Jesús María, los contribuyentes no demuestran una formación cívico-ciudadana como es debido.

Los resultados del presente estudio tienen una estrecha asociación con la tesis de Quintanilla (2017) “La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Perú y Latinoamérica- 2014” afirmando que la evasión tributaria tiene una fuerte incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Perú y Latinoamérica. En el caso peruano, a nivel nacional, el 65% de las municipalidades sufren déficits de pago del impuesto predial, por ello, la cobranza coactiva es un recurso muy frecuente en su aplicación.

Por otro lado, Chupitas (2017) en tesis: “Facultades de la Administración Tributaria en el impuesto predial en la Municipalidad de Miraflores - 2017” muestra cómo la evasión tributaria del impuesto predial se ha generalizado a gran escala distorsionando los objetivos de las normas tributarias y cuestionando las reformas adoptadas con respecto a los impuestos prediales lo que genera obviamente en el cumplimiento oportuno y eficiente de los gastos de la

Municipalidad en la prestación de servicios básicos a la comunidad señalando que se debe considerar la eficiencia del sistema tributario y lograr el cumplimiento de las normas establecidas por el contribuyente, poniendo énfasis en tomar medidas de reformas en la recaudación tributaria municipal.

También, se debe considerar a Lomas (2016) quien en su tesis “Programa de mejora en la recaudación del impuesto predial en el Municipio de la ciudad de Oaxaca” afirma que el cobro del impuesto predial en la ciudad de Oaxaca; son necesarios para el pago de sueldos, la compra de materiales de oficina y servicios generales, para los pagos de asesoras y consultorías, entre otros conceptos. De este modo, los ciudadanos no obtienen ningún beneficio por el pago del impuesto predial.

Finalmente, se propone a los estudiantes universitarios de Administración, realizar otros estudios académicos que traten el tema de la calidad de la información en sus diferentes aristas para una mejor información. Las variables de este estudio siempre requerirán ser investigadas más detenidamente a efectos de mejorar la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Administración en las diferentes universidades del país.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La calidad de la información al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019, están relacionadas significativamente a un nivel de significación de 0.05; lo cual al contrastarse a través del análisis factorial que se basa en usar todos los datos para determinar la relación pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO lo cual contiene a chi – cuadrada calculada, quedando rechazada la hipótesis nula, porque según el Tau-b-Kendall expresa el nivel de impacto entre las variables de la investigación de 0,00 sig y una correlación de 0,795 alta positiva que nos indica la dependencia de ambas variables
- Segunda:** La calidad de la información al contribuyente y la conciencia tributaria de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019, están relacionadas significativamente, a un nivel de significación de 0.05; lo cual al contrastarse a través del análisis factorial que se basa en usar todos los datos para determinar su relación pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO lo cual contiene a chi – cuadrada calculada, quedando rechazada la hipótesis nula, porque según el Tau-b-Kendall expresa el nivel de impacto entre las variables de la investigación de 0,609 como moderada y positiva.
- Tercera:** La calidad de la información al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda exigida de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019, están relacionadas significativamente a un nivel de significación de 0.05; lo cual al contrastarse a través del análisis factorial que se basa en usar todos los datos para establecer la relación pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de

esfericidad de Barlett y KMO lo cual contiene a chi – cuadrada calculada, quedando rechazada la hipótesis nula, porque según el Tau-b-Kendall expresa el nivel de impacto entre las variables de la investigación de 0,712 como alta y positiva.

**Cuarta:** La calidad de la información al contribuyente y la cobranza preventiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019 están relacionadas significativamente, a un nivel de significación de 0.05; lo cual al contrastarse a través del análisis factorial que se basa en usar todos los datos para establecer la relación pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO lo cual contiene a chi – cuadrada calculada, quedando rechazada la hipótesis nula, porque según el Tau-b-Kendall expresa el nivel de impacto entre las variables de la investigación de 0,659 como moderada y positiva.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Capacitar y actualizar al personal de colaboradores del área del servicio al contribuyente, a través de sus respectivos organismos internos (Sistema Administrativo Tributario) para brindar una información apropiada y oportuna, esta capacitación debe planificar y desarrollar estrategias eficaces, modernas e innovadoras para mejorar y consolidar la calidad de la comunicación para informar a vecinos y usuarios sobre los cronogramas de pago de los tributos del impuesto predial de cada año.
- Segunda:** Desarrollar la conciencia tributaria en los vecinos y usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús María, para que sean participativos y dinámicos mediante campañas vivenciales, entrega de afiches, slogans, cartillas para que este modo los vecinos y usuarios comprendan que solo el pago puntual del impuesto predial posibilitará un mejor cumplimiento de las obras y servicios planificadas por la Municipalidad.
- Tercera:** Ampliar la página web de la Municipalidad Distrital de Jesús María como plataforma informática para mantener una comunicación fluida, directa y responsable de los cronogramas de pago del impuesto predial.
- Cuarta:** Fomentar la práctica de pago puntual del impuesto predial como un derecho y un deber del vecino o usuario para desarrollar su madurez cívico-ciudadana en la Municipalidad de Jesús María.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2019). *Clases de Investigación*. Lima: Slide Share.
- Alcaide, M. (2015) *Calidad de Información*. Madrid: Aries.
- Alonso, F. (2015). *Diccionario de las Ciencias Administrativas*. México: Quetzal.
- Álvarez, A. (2013). *Presupuesto Público*. México: Quetzal.
- Aramayo, P. (2017). *Planeamiento Estratégico Empresarial*. Lima: San Marcos.
- Arévalo, J. (2015). *Fiscalización y Procedimientos Contenciosos Tributarios*. México: Caribe.
- Bacacorzo, G. (2009). *El Procedimiento de Ejecución Coactiva*. Lima: Amauta.
- Bacacorzo, G. (2013). *Tratado de Derecho Administrativo*. Lima: Chasqui.
- Bolívar (2016). *Relación entre contribuyente y municipio*. México: Quetzal.
- Castro, R. (2013). *Evaluación Económica y Social de Proyectos de Inversión Pública*. Bogotá: Antillas.
- Cervantes, D. (2013). *Manual de Derecho Administrativo*. Arequipa: Rodhas.
- Chumpitas (2017). *Facultades de la administración tributaria en el impuesto predial en la municipalidad de Miraflores*. Lima.
- Cueva, R. (2014). *Lecciones de la Administración Científica*. Buenos Aires: Visión.
- Flores, J. (2018). *Costos y Presupuestos*, Lima: Grau.
- García, E. (2011). *Derecho Administrativo*. Barcelona: Aries
- Guerra, M. (2014). *Inicio del Procedimiento de Cobranza Coactiva y la Retención a Terceros*. Lima: San Marcos.
- Guerrero, (20165). Tesis. *Impuesto predial sobre factores que afectan su recaudo*
- Iglesias, C. (2009). *Derecho Tributario. Dogmática General de la Tributación*. Lima: PUC.
- Heredia, (2014). *Cobranza coactiva*. Lima: San Marcos.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>



- Huayta (2019). Tesis: *Información al contribuyente y su influencia en la recaudación*. Lima.
- Lomas (2016). *Programa de mejora en la recaudación del impuesto predial en el municipio de la ciudad de Oaxaca, México*,
- Macedonio, E. (2009). *El Procedimiento de Cobranza Coactiva en el Código Tributario*. Lima: Mantaro.
- Navarro, L. (2018). *Factores que inciden en el recaudo del impuesto predial*. Colombia: Veracruz.
- Rojas, M. (2008). *Planeamiento y Presupuesto Estratégico*. Lima: Chasqui.
- Saavedra (2018). *Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2018*. Lima.
- Sánchez, L. (2019). *Sistemas del impuesto predial*. Colombia: Caribe
- Portocarrero, M. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María 2018*. Tesis. para obtener el título de licenciada en Administración, Finanzas y Negocios Globales. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. TELESUP. 138p.
- Procedimiento de la cobranza coactiva Ley N° 26979, vigente a la fecha. Lima: El Peruano.
- Paredes (2018). *La cobranza coactiva y el debido proceso*. Lima
- Quintanilla (2017). Tesis. *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Perú y Latinoamérica*. Lima.
- Rueda, J. (2012). *Código Tributario*. México: Geomex.
- Torrat, O. (2009). *Glosario Administrativo*. Lima: PUC.
- UNINAV. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Caribe.
- Valeriana, O. (2007). *Planeamiento Empresarial*, Lima: San Marcos.
- Zuluaga, R. (2017). *Creación Consolidación de Empresas*. Bogotá: Cauca.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?	Determinar la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.	La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.	Variable Independiente: Calidad de la información	Tipo de estudio: Descriptivo Correlacional de enfoque cuantitativo.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Variable dependiente: Cobranza Coactiva	Diseño: No experimental de corte transversal.
a) ¿Cuál es la relación de la calidad de la comunicación al contribuyente y la conciencia tributaria sobre la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?	a) Conocer la calidad de la comunicación al contribuyente y la conciencia tributaria sobre la cobranza coactiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.	a) La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa en la conciencia tributaria para la cobranza del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.		Área de estudio: Municipalidad de Jesús María
b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?	b) Determinar la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.	b) La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza coactiva de la deuda exigida del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.		Población y muestra: 70 Colaboradores
¿Cuál es la relación entre la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza preventiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019?	c) Establecer la calidad de la comunicación al contribuyente y la cobranza preventiva del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.	c) La calidad de la comunicación al contribuyente es significativa para la cobranza preventiva de la deuda del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019.		Instrumentos: Encuesta
				Valoración estadística: Paquete Excel y/o estadístico SSPS 25

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

### Variable 1: Calidad de la Información

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES
ORIENTACION	Compromiso	1. ¿El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad?	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4). Siempre (5)
		2. ¿Se le brinda en el momento adecuado la información al contribuyente?	
		3. ¿Es suficiente la información brindada al contribuyente para que tome una decisión?	
		4. ¿Es comprensible el reclamo de los contribuyentes por una mala orientación?	
	Oportuna	5. ¿Es veraz la información que se brinda al contribuyente?	
		6. ¿Es entendible el lenguaje que utilizan los colaboradores a la hora de comunicarse con el contribuyente?	
		7. ¿Es oportuna la orientación que se le brinda al contribuyente?	
	Suficiencia	8. ¿Es suficiente la información brindada al contribuyente?	
		9. ¿Es suficiente brindar todas las orientaciones del tema de cobranza coactiva?	
		10. ¿Es accesible la información que se le brinda al contribuyente?	
Accesibilidad y Seguridad	Accesibilidad	11. ¿Es segura la información que se le brinda al contribuyente?	
		12. ¿Es accesible los datos que se solicita al contribuyente?	
		13. ¿Es accesible toda la documentación exacta que exige el contribuyente?	
	Seguridad	14. ¿Es segura el almacenamiento de datos de los contribuyentes?	
		15. ¿Es segura la calidad de información brindada hacia el contribuyente?	
Importancia	Relevancia	16. ¿Es precisa la información que se le brinda al contribuyente?	
		17. ¿Es confiable la información que se le brinda al contribuyente?	
		18. ¿Es relevante la información que se le brinda al contribuyente?	
		19. ¿Es relevante mejorar la atención al contribuyente?	
		20. ¿Es confiable los datos brindados por la municipalidad de Jesús María?	

## Variable 2: Cobranza Coactiva

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	
Conciencia Tributaria	Conciencia	1. ¿El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad? 2. ¿El contribuyente efectúa el pago de tributos voluntariamente?	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	
	Pago Voluntario	3. ¿La conciencia tributaria genera incremento de la recaudación? 4. ¿La publicidad de la campaña con el vencimiento del impuesto predial aumenta el pago voluntario? 5. ¿Es mayor el porcentaje de la cobranza coactiva con el pago voluntario?		
	Incremento de recaudación	6. ¿Contribuye la administración con promover la cultura tributaria para un pago voluntario?		
Cobranza Coactiva de la deuda exigible	Resolucion de la ejecucion para la cobranza	7. ¿La resolución de ejecución contribuye al incremento de la recaudación? 8. ¿Las medidas cautelares contribuyen al incremento de la recaudación? 9. ¿La ejecución del embargo contribuye al incremento de la recaudación?		
	Medidas Cautelares	10. ¿Las retenciones bancarias tienen mayor porcentaje con el incremento a la recaudación de los tributos? 11. ¿Se ve reflejado el incremento de la cobranza coactiva con la ejecución de embargos? 12. ¿Cree usted que las medidas cautelares emitidas por la municipalidad aumenta positivamente en las metas de la cobranza?		
		13. ¿Las facilidades que brinda la administración ayudan a disminuir las medidas cautelares y elevar el porcentaje de la cobranza coactiva?		
		14. ¿Contribuyen las notificaciones al incremento de la cobranza coactiva? 15. ¿Aporta la notificación de las órdenes de pago con el incremento de la recaudación? 16. ¿La notificación de inicios contribuye con el incremento de la recaudación?		
	Cobranza Preventiva	Orden de pago		17. ¿Los inicios del procedimiento coactivo aumentan a la recaudación del impuesto predial? 18. ¿Las campañas masivas realizadas por la administración aumentan la recaudación y disminuye el porcentaje de deudores coactivos?
		Inicios		19. ¿Las notificaciones de los inicios del procedimiento coactivo ayudan a disminuir la cobranza coactiva?

### Anexo 3: Instrumentos

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA SER APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2019

### INSTRUCCIONES:

Estimado Señor: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada con el trabajo de investigación:

### La calidad de información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019

Al respecto se le solicita elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima y le agradecemos su gentil colaboración.

### Criterios a considerar para responder la encuesta.

NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>I. DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN</b>					
1. ¿El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad?					
2. ¿Se le brinda en el momento adecuado la información al contribuyente?					
3. ¿Es suficiente la información brindada al contribuyente para que tome una decisión?					
4. ¿Es comprensible el reclamo de los contribuyentes por una mala orientación?					
5. ¿Es veraz la información que se brinda al contribuyente?					
6. ¿Es entendible el lenguaje que utilizan los colaboradores a la hora de comunicarse con el contribuyente?					
7. ¿Es oportuna la orientación que se le brinda al contribuyente?					
8. ¿Es suficiente la información brindada al contribuyente?					

9. ¿Es suficiente brindar todas las orientaciones del tema de cobranza coactiva?					
10. ¿Es accesible la información que se le brinda al contribuyente?					
<b>II. DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>					
11. ¿Es segura la información que se le brinda al contribuyente?					
12. ¿Es accesible los datos que se solicita al contribuyente?					
13. ¿Es accesible toda la documentación exacta que exige el contribuyente?					
14. ¿Es segura el almacenamiento de datos de los contribuyentes?					
15. ¿Es segura la calidad de información brindada hacia el contribuyente?					
16. ¿Es precisa la información que se le brinda al contribuyente?					
17. ¿Es confiable la información que se le brinda al contribuyente?					
<b>III. DIMENSIÓN: IMPORTANCIA</b>					
18. ¿Es relevante la información que se le brinda al contribuyente?					
19. ¿Es relevante mejorar la atención al contribuyente?					
20. ¿Es confiable los datos brindados por la municipalidad de Jesús María?					

**CUESTIONARIO SOBRE COBRANZA COACTIVA**  
**PARA SER APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2019**

**INSTRUCCIONES:**

Estimado Señor: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada con el trabajo de investigación:

**La calidad de información al contribuyente y su relación con las cobranzas coactivas del impuesto predial al segundo trimestre en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2019**

Al respecto se le solicita elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima y le agradecemos su gentil colaboración.

**Criterios a considerar para responder la encuesta.**

<b>NUNCA</b> 1	<b>CASI NUNCA</b> 2	<b>A VECES</b> 3	<b>CASI SIEMPRE</b> 4	<b>SIEMPRE</b> 5
-------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------

<b>DIMENSIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. DIMENSIÓN: CONCIENCIA TRIBUTARIA</b>					
1. ¿El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad?					
2. ¿El contribuyente efectúa el pago de tributos voluntariamente?					
3. ¿La conciencia tributaria genera incremento de la recaudación?					
4. ¿La publicidad de la campaña con el vencimiento del impuesto predial aumenta el pago voluntario?					
5. ¿Es mayor el porcentaje de la cobranza coactiva con el pago voluntario?					
6. ¿Contribuye la administración con promover la cultura tributaria para un pago voluntario?					
<b>II. DIMENSIÓN: COBRANZA COACTIVA DE LA DEUDA EXIGIDA</b>					
7. ¿La resolución de ejecución contribuye al incremento de la recaudación?					
8. ¿Las medidas cautelares contribuyen al incremento de la recaudación?					



9. ¿La ejecución del embargo contribuye al incremento de la recaudación?					
10. ¿Las retenciones bancarias tienen mayor porcentaje con el incremento a la recaudación de los tributos?					
11. ¿Se ve reflejado el incremento de la cobranza coactiva con la ejecución de embargos?					
12. ¿Cree usted que los medidas cautelares emitidas por la municipalidad aumenta positivamente en las metas de la cobranza?					
13. ¿Las facilidades que brinda la administración ayudan a disminuir las medidas cautelares y elevar el porcentaje de la cobranza coactiva?					
14. ¿Contribuyen las notificaciones al incremento de la cobranza coactiva?					
<b>III. DIMENSIÓN: COBRANZA PREVENTIVA</b>					
15. ¿Aporta la notificación de las órdenes de pago con el incremento de la recaudación?					
16. ¿La notificación de inicios contribuye con el incremento de la recaudación?					
17. ¿Los inicios del procedimiento coactivo aumentan a la recaudación del impuesto predial?					
18. ¿Las campañas masivas realizadas por la administración aumentan la recaudación y disminuye el porcentaje de deudores coactivos?					
19. ¿Las notificaciones de los inicios del procedimiento coactivo ayudan a disminuir la cobranza coactiva?					

## **Anexo 4: Validación de instrumentos**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 (CALIDAD DE LA INFORMACION)"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinenci <sup>a</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ORIENTACION</b>								
1	El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad?	✓		✓		✓		
2	Se le brinda en el momento adecuado la información al contribuyente?	✓		✓		✓		
3	Es suficiente la información brindada al contribuyente para que tome una decisión?	✓		✓		✓		
4	Es comprensible el reclamo de los contribuyentes por una mala orientación?	✓		✓		✓		
5	Es veraz la información que se brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
6	Es entendible el lenguaje que utilizan los colaboradores a la hora de comunicarse con el contribuyente?	✓		✓		✓		
7	Es oportuna la orientación que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
8	Es suficiente la información brindada al contribuyente?	✓		✓		✓		
9	Es suficiente brindar todas las orientaciones del tema de cobranza coactiva?	✓		✓		✓		
<b>ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>								
10	Es accesible la información que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
11	Es segura la información que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
12	Es accesible los datos que se solicita al contribuyente?	✓		✓		✓		
13	Es accesible toda la documentación exacta que exige el contribuyente?	✓		✓		✓		
14	Es segura el almacenamiento de datos de los contribuyentes?	✓		✓		✓		
15	Es segura la calidad de información brindada hacia el contribuyente?	✓		✓		✓		
<b>IMPORTANCIA</b>								
16	Es precisa la información que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
17	Es confiable la información que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
18	Es relevante la información que se le brinda al contribuyente?	✓		✓		✓		
19	Es relevante mejorar la atención al contribuyente?	✓		✓		✓		
20	Es confiable los datos brindados por la municipalidad de Jesús María?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg. MARCO HUAYTANI, SUSANILMO      DNI: 08822479

Especialidad del validador: Metodólogo y TEHATECO      19 de Noviembre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - variable 2 - (COBRANZA COACTIVA)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONCIENCIA TRIBUTARIA</b>								
1	Existe conciencia tributaria en el contribuyente?	✓		✓		✓		
2	El contribuyente efectúa el pago de tributos voluntariamente?	✓		✓		✓		
3	La conciencia tributaria genera incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
4	La publicidad de la campaña con el vencimiento del impuesto predial aumenta el pago voluntario?	✓		✓		✓		
5	Es mayor el porcentaje de la cobranza coactiva con el pago voluntario?	✓		✓		✓		
6	Contribuye la administración con promover la cultura tributaria para un pago voluntario?	✓		✓		✓		
<b>COBRANZA COACTIVA DE LA DEUDA EXIGIBLE</b>								
7	La resolución de ejecución contribuye al incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
8	Las medidas cautelares contribuyen al incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
9	La ejecución del embargo contribuye al incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
10	Las retenciones bancarias tienen mayor porcentaje con el incremento a la recaudación de los tributos?	✓		✓		✓		
11	Se ve reflejado el incremento de la cobranza coactiva con la ejecución de embargos?	✓		✓		✓		
12	Cree usted que las medidas cautelares emitidas por la municipalidad aumenta positivamente en las metas de la cobranza?	✓		✓		✓		
13	Las facilidades que brinda la administración ayudan a disminuir las medidas cautelares y elevar el porcentaje de la cobranza coactiva?	✓		✓		✓		
<b>COBRANZA PREVENTIVA</b>								
14	Contribuye las notificaciones al incremento de la cobranza coactiva?	✓		✓		✓		
15	Aporta la notificación de las órdenes de pago con el incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
16	La notificación de inicios contribuye con el incremento de la recaudación?	✓		✓		✓		
17	Los inicios del procedimiento coactivo aumentan a la recaudación del impuesto predial?	✓		✓		✓		
18	Las campañas masivas realizadas por la administración aumentan la recaudación y disminuye el porcentaje de deudores coactivos?	✓		✓		✓		
19	Las notificaciones de los inicios del procedimiento coactivo ayudan a disminuir la cobranza coactiva?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: Aydar Humari Justizano DNI: 08822479

Especialidad del validador: Metodólogo y Teórico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Noviembre del 2019

 **Catedrático Dr. Aydar Humari Justizano**  
Firma del Reportero Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 (CALIDAD DE LA INFORMACION)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ORIENTACION</b>								
1	El contribuyente comprende la información brindada por la municipalidad?	X		X		X		
2	Se le brinda en el momento adecuado la información al contribuyente?	X		X		X		
3	Es suficiente la información brindada al contribuyente para que tome una decisión?	X		X		X		
4	Es comprensible el reclamo de los contribuyentes por una mala orientación?	X		X		X		
5	Es veraz la información que se brinda al contribuyente?	X		X		X		
6	Es entendible el lenguaje que utilizan los colaboradores a la hora de comunicarse con el contribuyente?	X		X		X		
7	Es oportuna la orientación que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
8	Es suficiente la información brindada al contribuyente?	X		X		X		
9	Es suficiente brindar todas las orientaciones del tema de cobranza coactiva?	X		X		X		
<b>ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>								
10	Es accesible la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
11	Es segura la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
12	Es accesible los datos que se solicita al contribuyente?	X		X		X		
13	Es accesible toda la documentación exacta que exige el contribuyente?	X		X		X		
14	Es segura el almacenamiento de datos de los contribuyentes?	X		X		X		
15	Es segura la calidad de información brindada hacia el contribuyente?	X		X		X		
<b>IMPORTANCIA</b>								
16	Es precisa la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
17	Es confiable la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
18	Es relevante la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
19	Es relevante mejorar la atención al contribuyente?	X		X		X		
20	Es confiable los datos brindados por la municipalidad de Jesús María?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TERESA CRISTINA CASTELI      DNI: 07571242

Especialidad del validador: Metodología      .....15... de Noviembre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - variable 2 – (COBRANZA COACTIVA)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONCIENCIA TRIBUTARIA</b>								
1	Existe conciencia tributaria en el contribuyente?	X		X		X		
2	El contribuyente efectúa el pago de tributos voluntariamente?	X		X		X		
3	La conciencia tributaria genera incremento de la recaudación?	X		X		X		
4	La publicidad de la campaña con el vencimiento del impuesto predial aumenta el pago voluntario?	X		X		X		
5	Es mayor el porcentaje de la cobranza coactiva con el pago voluntario?	X		X		X		
6	Contribuye la administración con promover la cultura tributaria para un pago voluntario?	X		X		X		
<b>COBRANZA COACTIVA DE LA DEUDA EXIGIBLE</b>								
7	La resolución de ejecución contribuye al incremento de la recaudación?	X		X		X		
8	Las medidas cautelares contribuyen al incremento de la recaudación?	X		X		X		
9	La ejecución del embargo contribuye al incremento de la recaudación?	X		X		X		
10	Las retenciones bancarias tienen mayor porcentaje con el incremento a la recaudación de los tributos?	X		X		X		
11	Se ve reflejado el incremento de la cobranza coactiva con la ejecución de embargos?	X		X		X		
12	Cree usted que las medidas cautelares emitidas por la municipalidad aumenta positivamente en las metas de la cobranza?	X		X		X		
13	Las facilidades que brinda la administración ayudan a disminuir las medidas cautelares y elevar el porcentaje de la cobranza coactiva?	X		X		X		
<b>COBRANZA PREVENTIVA</b>								
14	Contribuye las notificaciones al incremento de la cobranza coactiva?	X		X		X		
15	Aporta la notificación de las órdenes de pago con el incremento de la recaudación?	X		X		X		
16	La notificación de inicios contribuye con el incremento de la recaudación?	X		X		X		
17	Los inicios del procedimiento coactivo aumentan a la recaudación del impuesto predial?	X		X		X		
18	Las campañas masivas realizadas por la administración aumentan la recaudación y disminuye el porcentaje de deudores coactivos?	X		X		X		
19	Las notificaciones de los inicios del procedimiento coactivo ayudan a disminuir la cobranza coactiva?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [X]    Aplicable después de corregir  [ ]    No aplicable  [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: Teresa Chirinos Gasteló    DNI: 07971242

Especialidad del validador: Metodología

15 de Noviembre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1 (CALIDAD DE LA INFORMACION)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ORIENTACION</b>								
1	Es comprensible la información que se les brinda a los contribuyentes?	X		X		X		
2	Se le brinda en el momento adecuado la información al contribuyente?	X		X		X		
3	Es suficiente la información brindada al contribuyente para que tome una decisión?	X		X		X		
4	Es comprensible el reclamo de los contribuyentes por una mala orientación?	X		X		X		
5	Es comprensible la alta tasa de pago en cobranza coactiva?	X		X		X		
6	En qué momento oportuno el contribuyente solicita información?	X		X		X		
7	Es oportuna la orientación que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
8	Es suficiente la información brindada al contribuyente?	X		X		X		
9	Es suficiente brindar todas las orientaciones del tema de cobranza coactiva?	X		X		X		
<b>ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>								
10	Es accesible la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
11	Es segura la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
12	Es accesible los datos que se solicita al contribuyente?	X		X		X		
13	Es accesible toda la documentación exacta que exige el contribuyente?	X		X		X		
14	Es segura el almacenamiento de datos de los contribuyentes?	X		X		X		
15	Es segura la calidad de información brindada hacia el contribuyente?	X		X		X		
<b>IMPORTANCIA</b>								
	Es precisa la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
	Es confiable la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
	Es relevante la información que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
	Es relevante atender a todos los contribuyentes al mismo tiempo?	X		X		X		
	Es precisa todo el acceso que se le brinda al contribuyente?	X		X		X		
	Es relevante mejorar la atención al contribuyente?	X		X		X		
	Es precisa los datos en montos que tiene la municipalidad de Jesús maria?	X		X		X		
	Es confiable los datos brindados por la municipalidad de Jesús María?	X		X		X		
	Es confiable todos los colaboradores de la municipalidad de Jesús María?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Torres Camarero Victor Harold

DNI: 40006297

Especialidad del validador: Mg. Administración Estratégica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

VICTOR TORRES CAMARERO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - variable 2 - (COBRANZA COACTIVA)



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONCIENCIA TRIBUTARIA</b>								
1	Existe conciencia tributaria en el contribuyente?	X		X		X		
2	El contribuyente efectúa el pago de tributos voluntariamente?	X		X		X		
3	La conciencia tributaria genera incremento de la recaudación?	X		X		X		
4	La publicidad de la campaña con el vencimiento del impuesto predial aumenta el pago voluntario?	X		X		X		
5	Es mayor el porcentaje de la cobranza coactiva con el pago voluntario?	X		X		X		
6	Contribuye la administración con promover la cultura tributaria para un pago voluntario?	X		X		X		
<b>COBRANZA COACTIVA DE LA DEUDA EXIGIBLE</b>								
7	La resolución de ejecución contribuye al incremento de la recaudación?	X		X		X		
8	Las medidas cautelares contribuyen al incremento de la recaudación?	X		X		X		
9	La ejecución del embargo contribuye al incremento de la recaudación?	X		X		X		
10	Las retenciones bancarias tienen mayor porcentaje con el incremento a la recaudación de los tributos?	X		X		X		
11	Se ve reflejado el incremento de la cobranza coactiva con la ejecución de embargos?	X		X		X		
12	Cree usted que las medidas cautelares emitidas por la municipalidad aumenta positivamente en las metas de la cobranza?	X		X		X		
13	Las facilidades que brinda la administración ayudan a disminuir las medidas cautelares y elevar el porcentaje de la cobranza coactiva?	X		X		X		
<b>COBRANZA PREVENTIVA</b>								
14	Contribuye las notificaciones al incremento de la cobranza coactiva?	X		X		X		
15	Aporta la notificación de las órdenes de pago con el incremento de la recaudación?	X		X		X		
16	La notificación de inicios contribuye con el incremento de la recaudación?	X		X		X		
17	Los inicios del procedimiento coactivo aumentan a la recaudación del impuesto predial?	X		X		X		
18	Las campañas masivas realizadas por la administración aumentan la recaudación y disminuye el porcentaje de deudores coactivos?	X		X		X		
19	Las notificaciones de los inicios del procedimiento coactivo ayudan a disminuir la cobranza coactiva?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Torres Camargo Victor Raul DNE: 40006297

Especialidad del validador: Administración Estratégica 15 de Enero del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

VICTOR TORRES CAMARGO



## Anexo 5: Base de datos

Calidad de la información																						
N°	Dimensión de orientación										Dimensión de accesibilidad y seguridad							Importancia			ST1	V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	5	3	2	1	2	3	2	4	2	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	48	Medio
2	3	4	5	1	3	2	2	1	4	5	2	2	3	2	4	3	3	5	2	2	43	Medio
3	3	5	5	3	5	4	5	2	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	72	Alto
4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	2	4	5	4	3	3	5	3	5	2	4	82	Alto
5	3	3	1	4	3	3	2	4	5	2	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	64	Medio
6	4	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	4	4	5	4	3	1	4	4	3	73	Alto
7	4	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	4	63	Medio
8	3	2	3	4	3	3	2	3	1	5	2	2	1	3	3	3	4	1	1	5	58	Medio
9	1	3	1	2	4	2	3	4	3	4	5	4	2	3	5	2	3	4	1	3	62	Medio
10	2	1	1	3	1	4	5	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	32	Bajo
11	4	4	3	2	5	2	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	94	Alto
12	4	5	5	2	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	5	5	84	Alto
13	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	2	3	5	4	3	5	76	Alto
14	3	5	5	3	5	3	5	3	4	2	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	76	Alto
15	4	5	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	5	42	Medio
16	5	5	3	1	2	5	4	5	4	4	2	5	3	5	4	3	5	2	2	5	70	Alto
17	1	1	3	2	2	5	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	4	32	Bajo
18	4	2	5	2	4	3	2	4	4	3	3	1	3	4	2	3	3	4	2	4	45	Medio
19	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	92	Alto
20	3	2	2	4	3	4	3	2	4	5	1	2	4	3	4	5	5	2	3	4	41	Medio
21	5	2	5	5	2	4	5	2	4	4	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	84	Alto
22	5	5	4	1	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	4	35	Medio
23	5	2	4	5	2	3	3	2	3	1	2	4	3	2	3	5	5	1	2	3	40	Medio

24	3	2	1	5	1	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	5	3	3	1	4	38	Medio
25	3	4	2	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	2	2	5	75	Alto
26	5	1	4	5	4	4	2	5	3	4	3	4	2	5	3	4	4	2	2	2	74	Alto
27	2	3	5	1	4	2	3	1	3	5	3	2	2	3	2	5	4	4	5	2	64	Medio
28	1	2	2	1	1	3	4	2	3	5	2	2	3	1	1	4	2	1	3	5	30	Bajo
29	2	5	3	5	2	3	2	5	4	5	3	2	3	4	5	3	4	5	4	4	78	Alto
30	2	5	3	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	44	Medio
31	4	1	3	2	4	4	3	3	2	5	2	4	5	4	5	5	3	1	5	2	47	Medio
32	3	3	5	5	2	2	3	1	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	79	Alto
33	2	5	4	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	5	2	1	2	38	Medio
34	5	1	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	5	2	5	60	Medio
35	3	5	4	2	1	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	4	5	5	2	4	83	Alto
36	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	2	3	2	2	3	5	4	2	1	4	45	Medio
37	2	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1	4	64	Medio
38	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	5	5	2	3	72	Alto
39	2	2	4	3	4	3	4	3	2	5	1	2	2	3	3	3	4	2	2	4	53	Medio
40	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	4	2	3	1	2	30	Bajo
41	3	5	3	2	4	3	4	3	4	5	2	2	2	4	3	5	4	1	3	3	46	Medio
42	2	1	2	5	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	4	5	2	5	4	53	Medio
43	4	1	2	2	4	4	3	4	5	5	3	2	3	2	1	3	4	2	3	3	62	Medio
44	3	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	1	2	1	4	2	2	2	3	60	Medio
45	4	2	3	4	2	4	5	5	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	2	56	Medio
46	2	1	5	5	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	2	3	3	4	4	65	Medio
47	2	2	3	3	2	3	4	2	3	5	2	3	1	3	2	5	5	2	5	3	61	Medio
48	1	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	44	Medio
49	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	50	Medio
50	2	2	1	2	2	3	4	2	3	4	3	2	1	3	1	4	2	3	2	5	47	Medio
51	5	1	2	2	2	4	5	5	3	4	2	1	2	2	1	4	4	2	5	3	53	Medio

52	1	1	5	5	5	3	3	4	3	2	4	3	4	2	5	4	5	4	2	5	70	Alto
53	3	5	1	3	5	5	4	3	5	4	2	3	5	2	2	4	3	3	5	5	72	Alto
54	1	5	3	2	1	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	5	4	1	5	3	48	Medio
55	2	4	2	3	1	3	4	3	2	3	3	2	1	3	4	4	5	2	5	3	46	Medio
56	2	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4	1	4	66	Alto
57	5	3	3	2	2	4	5	4	5	3	2	3	1	3	1	4	5	2	1	4	55	Medio
58	1	2	1	3	2	3	4	3	4	5	3	2	2	3	2	4	5	1	4	5	64	Medio
59	1	4	4	2	2	5	3	4	3	4	2	3	1	1	1	5	3	1	4	4	53	Medio
60	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	3	2	2	1	3	4	5	1	3	4	62	Medio
61	2	2	1	2	2	4	5	3	5	4	3	2	1	3	1	5	3	3	2	4	58	Medio
62	5	1	2	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	2	1	3	2	2	5	2	53	Medio
63	1	1	5	5	5	3	3	2	4	5	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	71	Alto
64	3	5	1	3	5	5	4	4	3	3	2	3	5	2	2	4	3	3	5	2	75	Alto
65	1	5	3	2	1	3	4	5	3	4	1	2	2	2	2	5	3	1	5	5	43	Medio
66	2	4	2	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	3	4	3	5	2	5	3	55	Medio
67	2	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	76	Alto
68	5	3	3	2	2	4	4	3	2	5	2	3	1	3	1	5	4	2	1	5	35	Medio
69	1	2	1	3	2	4	3	4	5	5	3	2	2	3	2	3	5	1	4	5	48	Medio
70	1	4	4	2	2	4	5	3	5	4	2	3	1	1	1	4	3	1	4	5	33	Medio

Cobranza coactiva																					
N°	Dimensión de conciencia tributaria						Dimensión de cobranza coactiva de la deuda exigida								Dimensión de cobranza preventiva					ST2	V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	1	4	2	3	3	2	1	4	1	4	1	2	3	2	3	2	1	3	2	45	Medio
2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	1	2	4	3	3	2	3	1	2	3	70	Alto
3	5	1	2	3	1	2	2	1	3	3	4	1	3	1	4	2	1	4	2	58	Medio
4	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	5	1	3	1	4	4	5	5	3	76	Alto
5	4	2	1	5	2	2	2	3	4	5	1	5	2	5	2	4	5	5	1	85	Alto
6	4	5	2	2	3	4	4	3	3	4	2	1	2	4	1	2	2	2	3	67	Medio
7	2	1	1	1	5	2	1	1	2	3	5	2	1	2	3	1	5	5	2	69	Alto
8	3	2	4	1	2	3	3	5	2	1	3	5	5	2	1	5	3	4	2	74	Alto
9	5	4	2	4	4	3	2	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	5	1	75	Alto
10	3	4	2	2	2	2	2	3	3	1	5	3	2	1	3	1	5	4	4	55	Medio
11	3	3	3	2	3	3	5	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	67	Medio
12	2	3	4	5	4	2	4	3	2	4	5	5	4	2	4	5	2	1	2	84	Alto
13	5	5	5	3	2	1	3	5	5	3	4	2	2	1	3	2	3	2	1	92	Alto
14	4	3	2	4	4	3	1	2	1	4	3	2	4	2	4	1	3	3	1	68	Alto
15	1	1	5	3	4	3	5	2	4	4	4	2	2	1	3	2	1	4	2	77	Alto
16	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	5	2	3	4	1	1	1	2	60	Medio
17	3	5	5	1	2	1	2	3	2	1	4	4	5	2	3	5	5	2	1	86	Alto
18	2	3	2	4	2	2	2	5	5	2	4	1	1	4	5	1	3	4	3	77	Alto
19	3	2	2	4	4	3	2	2	1	5	3	2	5	5	5	3	3	1	1	87	Alto
20	4	1	3	1	3	1	2	5	5	4	4	1	3	1	1	1	3	4	2	72	Alto
21	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3	5	3	1	4	5	3	1	1	2	68	Alto
22	4	3	3	5	4	2	5	1	3	3	2	3	2	3	1	1	5	2	3	75	Alto
23	4	2	2	5	1	3	5	5	4	5	1	1	2	1	4	2	2	1	2	70	Alto
24	5	4	1	2	2	1	1	4	5	2	3	4	1	4	2	1	2	1	3	69	Alto

25	2	1	5	3	2	2	2	3	2	2	5	2	1	3	1	4	1	3	1	67	Medio
26	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	1	2	2	2	5	1	79	Alto
27	2	2	4	5	5	2	5	3	5	1	2	1	4	2	1	3	2	1	2	80	Alto
28	1	4	1	4	5	2	4	3	2	4	3	3	4	1	2	1	4	2	3	78	Alto
29	1	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	4	5	2	2	80	Alto
30	1	3	5	2	1	1	2	4	2	5	3	3	2	3	4	1	3	2	2	49	Medio
31	2	5	2	5	5	2	4	5	1	3	1	4	3	4	5	2	2	5	1	86	Alto
32	5	3	5	2	2	2	5	2	1	4	1	2	5	2	3	3	5	2	2	77	Alto
33	4	2	4	2	3	2	5	2	1	3	5	4	4	5	4	3	2	1	1	87	Alto
34	5	4	1	3	5	4	1	3	2	3	1	4	2	4	3	2	4	5	1	80	Alto
35	2	3	5	2	4	2	1	4	1	5	4	1	5	5	1	4	4	3	2	85	Alto
36	1	5	4	4	4	2	4	5	1	4	2	4	1	2	2	5	3	1	2	83	Alto
37	3	3	1	1	1	3	5	3	4	1	1	4	2	3	1	2	2	2	2	61	Bajo
38	1	3	5	1	1	1	3	4	2	3	4	3	3	3	3	1	3	5	3	67	Medio
39	1	1	3	2	5	3	4	5	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	1	76	Alto
40	4	5	1	5	5	2	4	2	4	2	2	5	5	2	1	4	5	4	3	89	Alto
41	2	4	4	3	1	2	4	1	2	5	4	2	3	2	1	3	2	1	2	72	Alto
42	4	3	5	3	4	2	1	5	5	5	5	1	5	4	3	2	4	1	2	93	Alto
43	5	2	4	2	5	1	2	4	4	4	1	1	3	1	5	3	4	2	1	58	Medio
44	1	1	4	3	2	2	1	5	3	5	2	1	3	5	1	1	3	5	2	59	Medio
45	2	4	1	4	2	2	5	1	5	1	5	1	2	3	4	3	3	3	2	64	Medio
46	4	2	2	2	5	3	2	4	2	5	1	3	2	2	1	5	3	4	2	78	Alto
47	5	3	3	5	1	3	5	2	4	2	2	3	4	3	2	1	3	1	3	76	Alto
48	5	5	4	4	2	2	4	5	3	4	4	2	4	2	1	4	4	2	1	65	Medio
49	3	3	1	4	4	1	3	5	4	3	1	3	3	5	3	4	3	4	1	83	Alto
50	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	1	3	2	3	1	1	1	76	Alto
51	3	3	3	3	5	2	1	2	4	2	3	1	5	5	3	2	4	3	2	86	Alto
52	3	4	2	2	5	1	4	5	3	5	2	4	2	5	1	3	4	3	1	76	Alto

53	3	2	2	5	3	1	5	5	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	1	73	Alto
54	5	3	1	5	2	2	5	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	3	2	74	Alto
55	1	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	5	2	5	1	1	2	1	60	Bajo
56	3	2	2	4	2	1	3	4	2	2	5	2	4	5	1	3	2	2	2	71	Alto
57	2	1	3	2	3	4	4	3	1	2	3	1	3	1	5	4	4	4	2	69	Alto
58	1	1	1	2	1	2	5	1	3	3	4	4	2	2	3	2	2	5	3	56	Medio
59	1	5	3	2	2	1	5	1	2	1	4	5	4	5	3	3	5	5	2	84	Alto
60	2	1	3	4	3	2	2	2	5	5	3	1	1	1	3	1	2	4	1	73	Alto
61	3	3	1	4	4	3	3	5	4	3	1	3	3	5	3	4	3	4	2	83	Alto
62	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	1	3	2	3	1	1	2	76	Alto
63	3	3	3	3	5	2	1	2	4	2	3	1	5	5	3	2	4	3	1	86	Alto
64	3	4	2	2	5	3	4	5	3	5	2	4	2	5	1	3	4	3	1	76	Alto
65	3	2	2	5	3	1	5	5	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	2	73	Alto
66	5	3	1	5	2	2	5	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	3	2	74	Alto
67	1	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	5	2	5	1	1	2	1	60	Bajo
68	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	2	4	5	1	3	2	2	2	71	Alto
69	2	1	3	2	3	2	4	3	1	2	3	1	3	1	5	4	4	4	2	69	Alto
70	1	1	1	2	1	1	5	1	3	3	4	4	2	2	3	2	2	5	2	56	Medio

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

La siguiente propuesta de valor tiene como objetivo desarrollar un plan de acción para aumentar el pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Jesús María y mejorar los servicios que presta dicha institución a la comunidad de Jesús María.

Asimismo, para dar una pronta solución a los problemas encontrados se podría aplicar una encuesta anónima de conciencia tributaria que abarcaría todas las brechas de quiebre de la organización municipal, para que los contribuyentes puedan sentirse escuchados y puedan brindar sus opiniones libremente, para ello la Dirección del Gestión Comunal debe concientizarse acerca de cuán importante es el pago puntual de los impuestos prediales, ya que de ello dependerá la prestación de servicios de seguridad, recojo de basura, mantenimiento de parques, armonía, tranquilidad y seguridad de todos los contribuyentes.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación ayudarán a tener un diagnóstico para prever situaciones complejas que aquejan a la Municipalidad Distrital de Jesús María.