

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en
la Municipalidad de Tambopata, 2024”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Bach. TAPIA HUAMAN, Maricielo

Bach. CONDORI CHARCA, Soledad

ASESORA:

Mgt. TAYPE CALLA, Yeni Verónica

Puerto Maldonado, noviembre 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en
la Municipalidad de Tambopata, 2024”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Bach. TAPIA HUAMAN, Maricielo

Bach. CONDORI CHARCA, Soledad

ASESORA:

Mgt. TAYPE CALLA, Yeni Verónica

DEDICATORIA

Quiero agradecer a mis padres, quienes gracias a su amor y esfuerzo que pusieron en mí, me motivaron a estudiar y alcanzar mis metas; a mis hermanos y abuelito quienes con su compañía y amor formaron una fortaleza en mi para seguir avanzando.

A mi asesora y compañera de tesis por el apoyo que recibí para la elaboración de tesis.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas que fueron parte de este trayecto.

Bach. TAPIA HUAMAN, Maricielo.

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi esperanza en cada paso de este camino. Gracias por darme sabiduría, paciencia y determinación para superar los obstáculos. Sin Su amor y bendiciones, este logro no habría sido posible. Mi fe en Él ha sido mi mayor inspiración y mi fuente constante de fortaleza y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme a luchar siempre por mis sueños.

A todas las personas que me brindaron su apoyo durante el transcurso de este trabajo, por su confianza, sus palabras de aliento y su tiempo, los cuales fueron fundamentales para lograr este objetivo.

Bach. CONDORI CHARCA, Soledad.

AGRADECIMIENTOS

A la Municipalidad provincial de Tambopata, por permitirnos realizar la investigación dentro de la entidad.

A la Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios, por brindarnos las herramientas y el espacio para crecer tanto académica como personalmente. y, especialmente, a los docentes, cuya dedicación y sabiduría me han guiado a lo largo de este recorrido. Gracias por su entrega, por motivarme a seguir adelante y por compartir su conocimiento.

Bach. TAPIA HUAMAN, Maricielo
Bach. CONDORI CHARCA, Soledad

RST-RI_Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	7%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uandina.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www.mef.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citasActivo

Excluir bibliografíaActivo

Excluir coincidencias < 1%

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos, pongo a vuestra distinguida consideración el informe Tesis intitulado **“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024”**

A efecto de optar el Título Profesional de Contadora Pública. Esperando contar con la aprobación a fin de desarrollar nuestra investigación, que nos permite conocer con mayor amplitud el tema desarrollado.

Atentamente,

Bach. TAPIA HUAMAN, Maricielo
Bach. CONDORI CHARCA, Soledad

RESUMEN

La tesis “Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024” tuvo como objetivo general describir Como se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024, la muestra fueron 20 trabajadores, investigación de tipo básico, diseño no experimental, descriptiva, tuvo como objetivo general describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, ambos instrumentos utilizados (Gestión de Cobranza y Recaudación) demostraron Buena Confiabilidad ($\alpha=0.622$ y $\alpha=0.818$, respectivamente).

Los hallazgos revelaron una discrepancia significativa entre la percepción interna de la gestión y los resultados, gestión de cobranza fue valorada como moderadamente alta (media: 54.55), aunque con una alta dispersión en las respuestas (desviación estándar 8.30) que sugiere heterogeneidad en su aplicación. En contraste, la recaudación del impuesto predial mostró una media baja (32.15) con poca dispersión (desviación estándar 4.37), indicando una percepción homogénea de la deficiencia o limitación en los resultados. Esta disparidad sugiere que, si bien existen acciones de cobranza, estas no se traducen de forma uniforme en una mayor recaudación. Analizando las etapas, se encontró que la cobranza preventiva (media: 18.95) es moderadamente favorable, pero su asimetría negativa señala aspectos deficientes (frecuencia de campañas o seguimiento) que requieren ser estandarizados. La cobranza pre-coactiva (media: 20.30) tiene una percepción más favorable, pero su alta dispersión y curtosis indican esfuerzos mixtos en su aplicación entre unidades administrativas, reforzando la necesidad de institucionalizar y supervisar rigurosamente los protocolos.

Palabras claves: Gestión de cobranza, control y fiscalización, accesibilidad de los contribuyentes, recaudación del impuesto predial.

ABSTRACT

The thesis *“Property Tax Collection and Revenue Management in the Municipality of Tambopata, 2024”* aimed to describe how property tax collection management was carried out in the Municipality of Tambopata in 2024. The sample consisted of 20 employees. Basic, non-experimental, and descriptive research was used. Both instruments used (Collection Management and Collection) demonstrated good reliability ($\alpha = 0.622$ and $\alpha = 0.818$, respectively).

The results revealed a significant discrepancy between the perception of internal management and the results. Collection management was rated as moderately high (mean: 54.55), although with high dispersion in the responses (standard deviation: 8.30), suggesting heterogeneity in its application. In contrast, property tax collection showed a low mean (32.15) with little dispersion (standard deviation: 4.37), indicating a homogeneous perception of deficiency or limitation in the results.

This disparity suggests that, while collection efforts exist, they do not translate uniformly into increased revenue. Analyzing the different stages, preventive collection (mean: 18.95) is found to be moderately favorable, but its negative skewness indicates deficiencies (campaign frequency or follow-up) that require standardization. Pre-enforcement collection (mean: 20.30) has a more favorable perception, but its high dispersion and kurtosis indicate mixed efforts in its application among administrative units, reinforcing the need to institutionalize and rigorously supervise the protocols.

Key words: Collection management, control and oversight, taxpayer accessibility, property tax collection.

INTRODUCCIÓN

La investigación busca determinar ¿Cómo se desarrolla la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad de Tambopata, 2024?

La presente investigación se estructura en 4 capítulos, según se detallan a continuación:

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: Situación problemática, Formulación del Problema, Justificación e Importancia, Objetivos de la Investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO: Bases teóricas, Marco Conceptual y Antecedentes.

CAPITULO III: METODOLOGÍA LA INVESTIGACIÓN: Ámbito de Estudio, Tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información.

CAPITULO IV: RESULTADOS: Conclusiones y Recomendaciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 2

1.2.1. Problema General..... 2

1.2.2. Problemas Específicos 3

1.3. Objetivos..... 3

1.3.1. Objetivo General..... 3

1.3.2. Objetivos Específicos..... 3

1.4. Identificación de variables..... 3

1.5. Operacionalizacion de variables 4

1.6. Hipótesis 5

1.7. Justificación 5

1.8. Consideraciones éticas..... 6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 7

2.1. Antecedentes de estudio 7

2.2. Marco Teórico..... 9

2.3. Definición de términos 19

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 22

3.1. Tipo de estudio 22

3.2. Enfoque de investigación 22

3.3. Nivel de investigación 22

3.4. Diseño de investigación 22

3.5. Población y muestra 22

3.5.1. Población..... 22

3.5.2. Muestra..... 23

3.6. Métodos, técnicas..... 23

3.6.1. Métodos..... 23

3.6.2. Técnicas	23
3.6.3. Tratamiento de los datos	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	25
4.1. Resultados descriptivos para los Objetivos Específicos.....	27
4.2. Resultados descriptivos para el Objetivos General.....	42
CONCLUSIONES.....	61
SUGERENCIAS	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	
ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 3 INSTRUMENTO	
ANEXO 4 AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	25
Estadísticas de fiabilidad	25
Tabla 2	26
Estadísticas de fiabilidad	26
Tabla 3	27
Eficacia de las estrategias de comunicación para recordar obligaciones tributarias	27
Tabla 4	28
Percepción de los incentivos para el pago puntual	28
Tabla 5	30
Impacto de las estrategias preventivas en la reducción de la morosidad	30
Tabla 6	31
Uso de notificaciones electrónicas como herramienta preventiva	31
Tabla 7	32
Frecuencia de campañas de concientización	32
Tabla 8	33
Descriptivos	33
Tabla 9	35
Eficacia de los planes de pago en la etapa pre-coactiva.....	35
Tabla 10	36
Contacto con contribuyentes morosos.....	36
Tabla 11	37
Seguimiento a los acuerdos de pago	37
Tabla 12	39
Uso de indicadores de desempeño	39
Tabla 13	40
Abordaje de barreras para regularización	40
Tabla 14	41
Descriptivos	41
Tabla 15	42
Verificación de la correcta declaración de propiedades.....	42
Tabla 16	44
Efectividad de la fiscalización para detectar subvaluaciones	44

Tabla 17	45
Eficiencia en la actualización de registros catastrales.....	45
Tabla 18	46
Notificación de inconsistencias en declaraciones.....	46
Tabla 19	47
Eficacia de las auditorías tributarias.....	47
Tabla 20	48
Sanciones aplicadas por incumplimiento.....	48
Tabla 21	49
Transparencia en el proceso de fiscalización.....	49
Tabla 22	50
Disponibilidad de información actualizada para fiscalización.....	50
Tabla 23	51
Oportunidad para corregir errores antes de sanciones.....	51
Tabla 24	52
Contribución del proceso de fiscalización a la recaudación.....	52
Tabla 25	53
Acceso a consultas rápidas sobre el impuesto predial.....	53
Tabla 26	54
Infraestructura tecnológica para trámites en línea.....	54
Tabla 27	55
Asistencia brindada a contribuyentes para el cumplimiento tributario.....	55
Tabla 28	56
Accesibilidad al estado de cuenta del impuesto predial.....	56
Tabla 29	57
Accesibilidad general a la información del impuesto predial.....	57
Tabla 30	58
Opciones de pago ofrecidas al contribuyente.....	58
Tabla 31	59
Descriptivos.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	27
Eficacia de las estrategias de comunicación para recordar obligaciones tributarias	27
Figura 2.....	29
Percepción de los incentivos para el pago puntual.....	29
Figura 3.....	30
Impacto de las estrategias preventivas en la reducción de la morosidad	30
Figura 4.....	31
Uso de notificaciones electrónicas.....	31
Figura 5.....	32
Frecuencia de campañas de concientización.....	32
Figura 6.....	35
Eficacia de los planes de pago en la etapa pre-coactiva.....	35
Figura 7.....	36
Contacto con contribuyentes morosos.....	36
Figura 8.....	38
Seguimiento a los acuerdos de pago	38
Figura 9.....	39
Uso de indicadores de desempeño	39
Figura 10.....	40
Abordaje de barreras para regularización	40
Figura 11.....	43
Verificación de la correcta declaración de propiedades.....	43
Figura 12.....	44
Efectividad de la fiscalización para detectar subvaluaciones	44
Figura 13.....	45
Eficiencia en la actualización de registros catastrales.....	45
Figura 14.....	46
Notificación de inconsistencias en declaraciones.....	46
Figura 15.....	47
Eficacia de las auditorías tributarias	47
Figura 16.....	48
Sanciones aplicadas por incumplimiento.....	48

Figura 17.....	49
Transparencia en el proceso de fiscalización	49
Figura 18.....	50
Disponibilidad de información actualizada para fiscalización.....	50
Figura 19.....	51
Oportunidad para corregir errores antes de sanciones	51
Figura 20.....	52
Contribución del proceso de fiscalización a la recaudación	52
Figura 21.....	53
Acceso a consultas rápidas sobre el impuesto predial	53
Figura 22.....	54
Infraestructura tecnológica para trámites en línea.....	54
Figura 23.....	55
Asistencia brindada a contribuyentes para el cumplimiento tributario	55
Figura 24.....	56
Accesibilidad al estado de cuenta del impuesto predial	56
Figura 25.....	57
Accesibilidad general a la información del impuesto predial.....	57
Figura 26.....	58
Opciones de pago ofrecidas al contribuyente.....	58

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la recaudación del impuesto predial representa una fuente significativa de ingresos para los gobiernos locales, siendo crucial para el financiamiento de servicios públicos esenciales y el desarrollo urbano sostenible (Sánchez & Moreno, 2022).

En muchos países, la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial se ha incrementado mediante la implementación de tecnologías avanzadas y la actualización regular de catastros. Según un informe del Banco Mundial (2020), los países de la OCDE logran una recaudación de impuesto predial que representa, en promedio, el 1.9% del PIB, mientras que en los países en desarrollo esta cifra es significativamente menor, debido a deficiencias en los sistemas de administración tributaria y la falta de actualización catastral (Reina et al., 2022).

En el Perú, el impuesto predial es una de las principales fuentes de ingreso para las municipalidades, siendo fundamental para la inversión en infraestructura y servicios públicos. No obstante, la eficiencia en la recaudación de este impuesto varía considerablemente entre las diferentes municipalidades del país. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2022, la recaudación del impuesto predial a nivel nacional representó solo el 0.3% del PIB. Esto se debe en parte a problemas como la falta de actualización catastral, la baja cultura tributaria y la ineficiencia en los procesos de cobranza. En un estudio del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se identificó que solo el 50% de los predios en el Perú están debidamente registrados y actualizados en los catastros municipales.

La Municipalidad de Tambopata, ubicada en la región de Madre de Dios, no es ajena a estos desafíos. En 2023, la recaudación del impuesto predial en

Tambopata fue de aproximadamente 1.5 millones de soles, lo que representó solo el 60% de la proyección inicial de recaudación. Esta brecha en la recaudación se atribuye a múltiples factores, entre ellos la falta de un catastro actualizado, la limitada capacidad de gestión de cobranza y una cultura tributaria deficiente entre los contribuyentes locales. Además, se reportó que cerca del 40% de los predios en Tambopata no están debidamente registrados o su información catastral está desactualizada, lo que complica la tarea de recaudación eficiente del impuesto predial.

La gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Tambopata presenta serios desafíos que afectan su capacidad para generar ingresos necesarios para el desarrollo local. La falta de un catastro actualizado y la ineficiencia en los procesos de cobranza resultan en una baja recaudación, lo que limita la capacidad del municipio para financiar proyectos de infraestructura y mejorar los servicios públicos. Además, la baja cultura tributaria entre los residentes contribuye a la morosidad y evasión fiscal, exacerbando el problema de la recaudación.

Abordar estos desafíos requiere una estrategia integral que incluya la actualización del catastro, la implementación de tecnologías de gestión de cobranza, y campañas de sensibilización para mejorar la cultura tributaria. Solo así, la Municipalidad de Tambopata podrá mejorar significativamente su recaudación del impuesto predial y, en consecuencia, su capacidad para impulsar el desarrollo local y mejorar la calidad de vida de sus residentes.

Por lo que se pretende lograr con esta investigación que tiene como problema general ¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza preventiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?

PE2: ¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza pre coactiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Describir Como se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza preventiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

OE2: Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza pre coactiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

1.4. Identificación de variables

Variable 1: Gestión de Cobranza

Variable 2: Recaudación del impuesto Predial

1.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión de Cobranza	(MEF, 2015) “La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado”.	Es el conjunto de actividades, estrategias, y procedimientos implementados por una entidad para asegurar la recuperación eficiente y oportuna de los pagos adeudados por los contribuyentes, e n particular aquellos relacionados con obligaciones tributarias como el impuesto predial. Este proceso incluye la gestión de cobranza preventiva y Pre-coactiva.	Gestión en la etapa de cobranza preventiva	Comunicación por medios masivos.
			Gestión en la etapa de cobranza Pre-coactiva	Comunicación por medios personalizados
				Emisión y notificación de valores.
				Seguimiento de las acciones de cobranza.
Variable 2 Recaudación del impuesto Predial	Proceso mediante el cual una municipalidad obtiene los recursos económicos provenientes del cobro de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, incluyendo el impuesto predial.	el proceso mediante el cual la municipalidad, percibe los pagos correspondientes al impuesto aplicado sobre la propiedad inmobiliaria dentro de su jurisdicción. Este proceso incluye al control y fiscalización y la accesibilidad de los contribuyentes.	Control y Fiscalización	Número de auditorías realizadas.
				Sanciones aplicadas por incumplimiento.
			Accesibilidad de los Contribuyentes.	Número de puntos de pago disponibles.
				Disponibilidad de opciones de pago en línea.

1.6. Hipótesis

No cuenta con hipótesis por ser una investigación descriptiva.

1.7. Justificación

Conveniencia.

La recaudación eficiente del impuesto predial es fundamental para cualquier municipalidad, ya que constituye una fuente vital de ingresos para financiar el desarrollo urbano, infraestructura y servicios públicos esenciales. En la Municipalidad de Tambopata, mejorar la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial no solo aumentará los ingresos fiscales, sino que también contribuirá a la estabilidad financiera y a la capacidad del gobierno local para cumplir con sus obligaciones y proyectos. Este estudio es conveniente porque proporciona una base de conocimiento sólida para implementar mejoras prácticas en la gestión fiscal, beneficiando directamente a la administración municipal y, por ende, a la comunidad local.

Relevancia Social.

La recaudación del impuesto predial tiene un impacto directo en la calidad de vida de los residentes de Tambopata. Con mayores ingresos, la municipalidad puede invertir en servicios públicos críticos como educación, salud, seguridad y saneamiento. Además, una gestión fiscal transparente y eficiente fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, promoviendo una cultura de cumplimiento tributario. Esta investigación es socialmente relevante porque aborda problemas estructurales que afectan el bienestar de la población y propone soluciones que pueden mejorar significativamente las condiciones de vida en la región.

Implicaciones Prácticas:

Los resultados de esta investigación tendrán aplicaciones prácticas inmediatas para la Municipalidad de Tambopata. Al identificar las debilidades actuales en la gestión de cobranza y recaudación, se podrán desarrollar e implementar estrategias específicas para mejorar

estos procesos. Esto incluye la modernización de los sistemas de información catastral, la capacitación del personal encargado de la cobranza y la implementación de tecnologías avanzadas para facilitar los pagos y mejorar la comunicación con los contribuyentes. Las implicancias prácticas de este estudio también se extienden a la formulación de políticas públicas más efectivas y a la creación de un modelo de gestión replicable en otras municipalidades con desafíos similares, contribuyendo así al fortalecimiento de la administración tributaria a nivel local y nacional.

1.8. Consideraciones éticas

En la presente investigación se observan rigurosamente los preceptos de confidencialidad respecto a las personas que participaron; por tal motivo, se preservará en estricto sigilo su identidad, con el propósito de asegurar la obtención imparcial y fidedigna de los datos suministrados por los participantes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Díaz, 2022) En la investigación que titula “Efectividad y Optimización del recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Umbita-Boyacá tuvo como objetivo Identificar las falencias que presenta el municipio de Úmbita – Boyacá en cuanto al proceso de cobro coactivo del Impuesto Predial.

El presente escrito fue gestado en base al enfoque cualitativo, dado que éste engloba toda indagación emprendida en el ámbito de las disciplinas humanísticas, especialmente en lo atinente a las ciencias sociales y el derecho. El marco epistémico predominante adoptado es el socio-crítico, por cuanto éste, además de contemplar dimensiones cuantitativas y cualitativas del fenómeno, persigue como finalidad primordial la formulación de una proposición transformadora, orientada a alterar la recurrencia del fenómeno observado o bien a modificar los elementos que en él confluyen. Se colige que la problemática fue parcialmente subsanada, en tanto se advirtió la carencia de diligencia por parte de los servidores adscritos a la Alcaldía, encargados de la captación del tributo, para efectuar el monitoreo de los pactos de pago y activar los procedimientos de ejecución coactiva correspondientes. De igual manera, se identificaron condiciones de limitados ingresos en la colectividad municipal, lo cual obstaculiza el cumplimiento de las obligaciones relativas al Impuesto Predial, incrementando la probabilidad de instauración de procesos coercitivos que comprometan el único acervo patrimonial de los obligados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Quispe, 2024) En su indagación intitulada “Cobranza coactiva e Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital San Sebastián, Cusco 2019-2021”, tiene como objetivo general definir la relación entre la Cobranza Coactiva y el Impuesto Predial en la municipalidad distrital san Sebastián, cusco en el periodo 2019-2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, de naturaleza utilitaria, con alcance expositivo-relacional, estructura no experimental y corte

sincrónico; el universo de análisis comprendió archivos e informes inherentes al acopio y exigencia coactiva del Impuesto Predial correspondientes a los lapsos examinados; se utilizó como procedimiento de acopio de datos el examen documental, siendo la herramienta empleada la ficha homónima. Los hallazgos reflejan que, en los años 2019, 2020 y 2021, mediante la vía coactiva se consiguió recaudar el 36.80%, 30.26% y 38.99% del total colectado, respectivamente; adicionalmente, la evaluación corriente arrojó índices de eficacia del 89.63%, 66.99% y 70.09%, mientras que la evaluación no corriente reportó desempeños del 23.87%, 20.45% y 36.97%. En última instancia, el test de Spearman evidenció un valor $p = .000$ y un $Rho = 0.889$, lo cual permite inferir una elevada correspondencia positiva entre la cobranza coactiva y el tributo predial en la mencionada comuna durante el lapso observado.

(Briceño & Torres, 2022) en su investigación titulada: "Estrategias de Gestión de Cobranzas y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022". El propósito investigativo se orientó a establecer el vínculo entre la GC y la captación fiscal en dicha entidad provincial durante el año en cuestión. El estudio se enmarcó como básico, con diseño no experimental, sincrónico y de tipo expositivo-asociativo; la cohorte y muestra analizada comprendió a 73 sujetos contribuyentes. La metodología para el acopio de datos fue la encuesta, instrumentada mediante un cuestionario estructurado. Los desenlaces empíricos revelaron una asociación estadísticamente significativa entre la GC y la percepción impositiva en la Municipalidad Provincial de Utcubamba en 2022, sustentada en un coeficiente de Rho de Spearman de 0.979 (correlación positiva muy elevada) y un valor p de 0.000 ($p \leq 0.01$).

2.1.3. Antecedentes locales

(Ovalle, 2021) En su investigación denominada “La Gestión de Cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tambopata, periodo 2020”, como objetivo principal fue describir como se desarrolla la gestión de cobranza del impuesto predial en la municipalidad provincial de Tambopata durante el periodo 2020. El tipo de investigación, fue descriptiva con un enfoque cuantitativo. Diseño no experimental y corte transversal. El conjunto de análisis estuvo conformado por los documentos que avalan las etapas de cobranza preventiva, pre coactiva y coactiva, así como por 13 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad. Para la obtención de datos se implementaron como métodos la entrevista y el escrutinio documental, valiéndose de un cuestionario estructurado y una ficha de análisis documental, que permitió examinar los archivos inherentes a cada fase del procedimiento recaudador y disponer los resultados en matrices tabulares. La indagación concluyó que la Gestión de Cobranzas del impuesto predial fue ejecutada mediante las fases de cobranza preventiva, pre coactiva y coactiva, sustentándose en la Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial y el Manual para la optimización de la Recaudación del Impuesto Predial en gobiernos locales.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gestión de Cobranza

(MEF, 2015) “La gestión de cobranza del impuesto predial constituye el entramado de diligencias que ha de emprender la entidad fiscalizadora edil con el propósito de obtener la satisfacción de la obligación tributaria. Dicha administración se inaugura con la incorporación del sujeto pasivo y su bien inmueble en los registros de la instancia tributaria local, y se consuma con la extinción íntegra del tributo liquidado”.

2.2.1.1. Objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial

(MEF, 2015) Se tiene los siguientes objetivos:

a) Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria

Su propósito es propiciar un entorno propicio que induzca al obligado fiscal a efectuar el desembolso de manera espontánea. En tal sentido, no se persigue instaurar una coerción recaudatoria desde el inicio; por el contrario, los procedimientos coactivos deben constituir el último recurso al que se acuda para obtener la satisfacción del impuesto.

b) Incremento de la recaudación

Esta finalidad apunta a dotar de mayores caudales a la entidad edilicia mediante la intensificación del recaudo. De forma ideal, las labores recaudatorias han de ser persistentes, con el objetivo de que la captación no solo se incremente, sino que adquiera cierta estabilidad y previsibilidad.

c) Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria

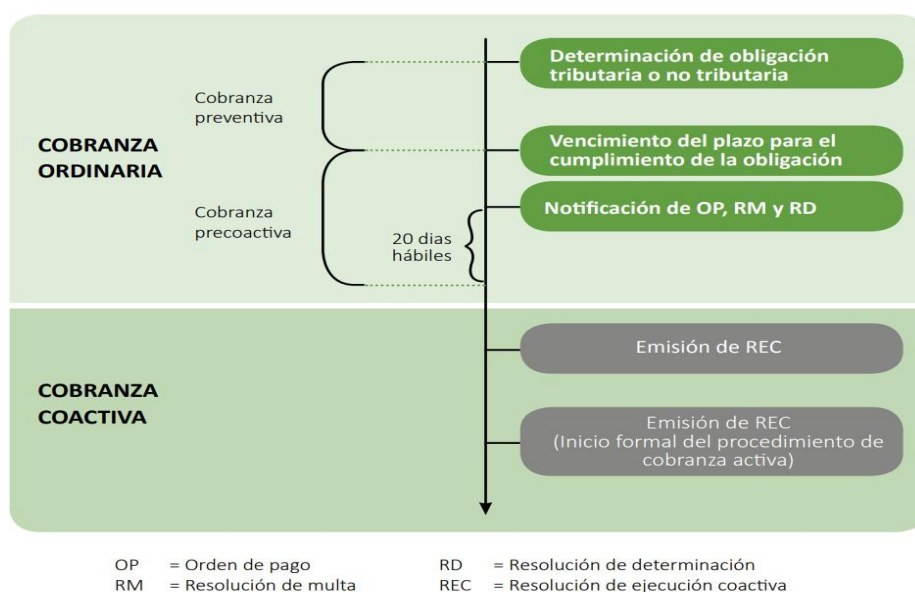
Esta meta consiste en instaurar en los contribuyentes morosos del gravamen predial la noción de que, ante el incumplimiento de sus cargas fiscales, se exponen a medidas punitivas o al menoscabo de su acervo patrimonial.

d) Generación de conciencia tributaria

Las acciones asociadas a la gestión recaudatoria del impuesto predial contribuyen a incentivar la responsabilidad fiscal en la ciudadanía, ya que, más allá de procurar la percepción del tributo, implican una dimensión formativa cuyo cometido es ilustrar y sensibilizar al contribuyente respecto de sus prerrogativas y obligaciones impositivas.

2.2.1.2. Acciones de cobranza

(MEF, 2015) La administración tributaria municipal posee la competencia para desplegar mecanismos de cobranza. Estas maniobras se desarrollan en dos fases:



A. Cobranza ordinaria: Constituida por aquellas diligencias emprendidas por la entidad fiscal municipal con el propósito de propiciar la satisfacción espontánea, por parte de los obligados tributarios, del tributo predial, desde el momento en que se configura la exigencia fiscal hasta antes de iniciarse el proceso de coerción ejecutiva. En tal sentido, las maniobras de recaudación ordinaria comprenden una fase anticipatoria y otra pre ejecutiva (MEF, 2015).

a.1 Gestión en la etapa de cobranza preventiva

Su propósito es inducir la cancelación oportuna de las cargas fiscales. Por consiguiente, se orienta a los sujetos pasivos a fin de recordarles: el límite temporal de exigibilidad, la naturaleza y cuantía del adeudo, así como los espacios y mecanismos habilitados para su liquidación. Resulta pertinente discriminar dos modalidades amplias para estas gestiones preventivas: de índole masiva y de carácter individualizado (MEF, 2015).

a.1.1. Medios masivos: La articulación anticipatoria por medios masivos se dirige al conjunto íntegro de obligados fiscales, sin atender a la segmentación de la cartera contributiva. La intención es anunciar la inminencia del cierre del término para el cumplimiento del pago del tributo predial. Entre todos los recursos, destaca con particular interés el portal digital de la entidad fiscal local. Aunque se trata de un instrumento de bajo costo y con capacidad de difusión extensa, su aprovechamiento estará condicionado por el grado de acceso a Internet en la demarcación y por el perfil del contribuyente. Lo más notable de este canal es que, además de proporcionar datos sobre las cargas tributarias, puede ofrecer información personalizada sobre el estado de obligaciones y facilitar su cancelación electrónica (MEF, 2015).

a.1.2. Medios personalizados La articulación preventiva de índole personalizada se dirige a cada sujeto fiscal de manera diferenciada, otorgando prioridad a aquellos cuya contribución económica reviste mayor relevancia. Al igual que en el caso anterior, la meta consiste en rememorar las fechas de expiración de las responsabilidades fiscales y, simultáneamente, actualizar los datos vinculados a su registro, como el domicilio fiscal, teléfonos, correos electrónicos, entre otros. En esta fase pueden desplegarse diversas tácticas, tales como el envío de misivas o mensajes electrónicos de recordatorio, así como la realización de comunicaciones telefónicas (MEF, 2015).

a.2 Gestión en la etapa de cobranza Pre-coactiva

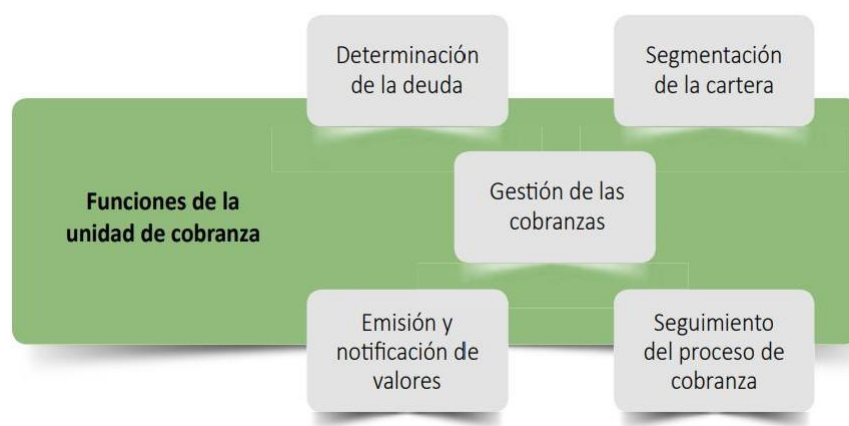
Durante la fase pre-coactiva, se presenta una obligación fiscal vencida cuya satisfacción no ha ocurrido en el término estipulado. En consecuencia, tanto el contenido como la tonalidad de la interlocución deben experimentar una mutación sustancial, ya que no se trata únicamente de transmitir datos o rememorar el compromiso pecuniario, sino de incitar de manera apremiante al obligado a efectuar el desembolso de forma inmediata, al tiempo que se procura instaurar en él una noción tangible de exposición o contingencia. Esto implica que, en vez de limitarse a reiterar la existencia del débito —lo cual se presume ya internalizado por el contribuyente— se hace imprescindible exponer las consecuencias derivadas del incumplimiento, incluyendo la acumulación de réditos moratorios, costas de cobranza y, en última instancia, la posible afectación de su haber patrimonial.

En este estadio, resultan esenciales tanto la iniciativa como el carácter resolutivo del contingente responsable, ya que el transcurso temporal conspira contra la eficacia recaudatoria, incrementando la complejidad de recuperar el crédito y, correlativamente, el volumen de recursos que deberá destinar la administración fiscal municipal a las labores de recuperación.

La administración de la cartera suele encomendarse a agentes sectoriales o gestores de cobranza, quienes deben poseer un dominio exhaustivo del aparato normativo tributario, a fin de orientar al deudor y minimizar dilaciones producidas por contingencias administrativas previsibles. Tales operadores también asumen la incumbencia de mantener actualizados los datos del contribuyente, de forma que, llegado el caso de iniciar una ejecución coactiva, se disponga de información fidedigna y vigente relativa a la titularidad de los bienes inmuebles, domicilio fiscal, coordenadas de contacto, entre otros aspectos pertinentes (MEF, 2015).

B. Cobranza coactiva: Normada por el ordenamiento jurídico, esta etapa reviste un carácter rigurosamente formalista y demanda la observancia de requisitos específicos, tales como la investidura del agente facultado para ejecutar las diligencias de cobranza, la emisión de documentos y notificaciones con apego a formas preestablecidas, la sujeción ineludible a los plazos legales, así como la selección del operador competente para la implementación de las acciones recaudatorias. (MEF, 2015).

2.2.1.3. Funciones de la unidad de cobranza



Fuente: (MEF, 2015)

2.2.2. Recaudación del impuesto Predial

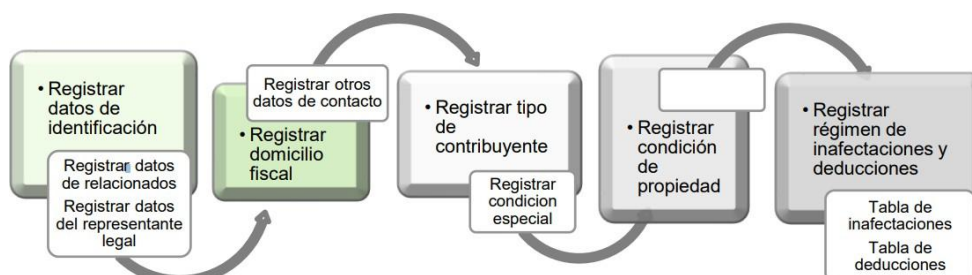
La recaudación del impuesto predial está relacionada directamente al pago y los medios para efectuarlo se han renovado en razón los sistemas y las TIC's que van actualizando y generando nuevas plataformas. (MEF, 2023).

a) El registro de contribuyentes

Una de las principales preocupaciones de las administraciones tributarias es el correcto registro de los contribuyentes y su actualización en las oportunidades que corresponda ya que garantiza eficiencia en los procesos de la recaudación del impuesto predial. Un contribuyente debidamente registrado genera códigos y cuentas corrientes, que sirven para asociar las obligaciones a las cuales está sujeto el contribuyente y su respectivo monitoreo y seguimiento.

El proceso de registro regula las condiciones y requisitos que el contribuyente debe seguir para estar inscrito ante la administración tributaria. Los datos que se registran servirán para la correcta identificación, clasificación y ubicación de los contribuyentes. El registro de contribuyentes consiste en registrar los datos que se consignarán en la declaración jurada del impuesto predial sobre la identificación y domicilio fiscal del contribuyente; así como información de su relación con el inmueble respecto del cual se generará la obligación tributaria (MEF, 2023).

El proceso de registro de contribuyentes comprende las siguientes actividades



Fuente: (MEF, 2023)

b) El registro de datos tributarios:

b.1. Registro de predios:

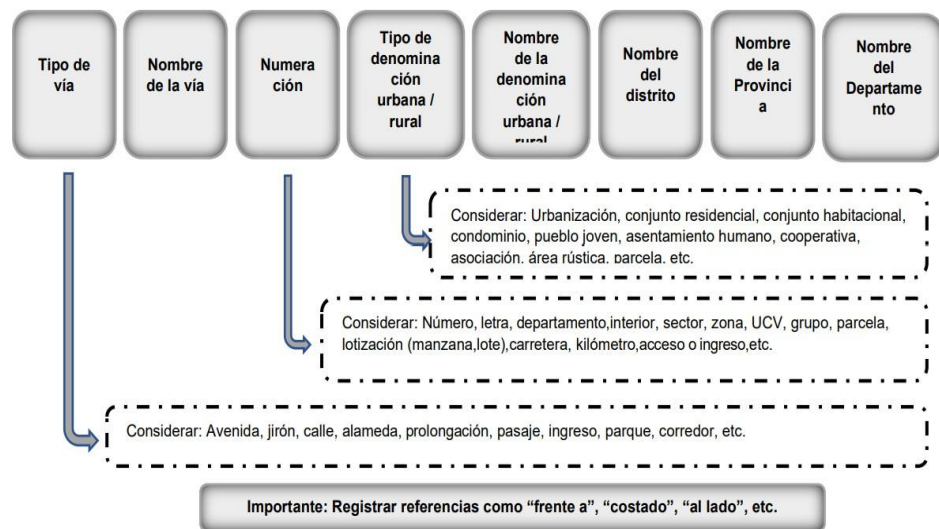
Este trámite conlleva la inscripción de datos vinculados a la tenencia inmobiliaria, los cuales se utilizan para determinar la base imponible del gravamen correspondiente. La información a consignar abarca: la localización geográfica, las características físicas del inmueble, los elementos complementarios, así como las eventuales exoneraciones aplicables al mismo. Cada inmueble ingresado en el sistema genera un identificador alfanumérico, usualmente denominado código de predio único dentro de la estructura de la administración fiscal, que permite su individualización, seguimiento y consulta sistemática. Conviene recordar que se entiende por predio a todo bien raíz o unidad inmobiliaria situada dentro del ámbito territorial del distrito, sin importar su destinación funcional (MEF, 2023).

A continuación, se detalla el itinerario procedimental para la inscripción de predios proceso de registro de predios es el siguiente:



Fuente: (MEF, 2023)

b.2. Registrar la ubicación del predio: Implica recopilar la información pertinente a la localización del inmueble (dónde se halla ubicado), por lo cual necesario considerar los siguientes datos :es necesario considerar los siguientes datos:



Fuente: (MEF, 2023)

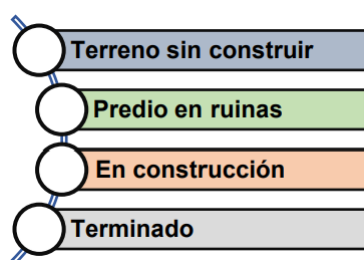
b.3. Registrar los datos del predio: Implica analizar la información relevante al uso, condición y categoría del inmueble:

Se reconocen múltiples clasificaciones de predios, cuya delimitación o categorización podrá ser especificada por cada entidad tributaria local conforme al nivel de sofisticación de sus dinámicas económicas. Las modalidades de utilización del inmueble más recurrentes comprenden las siguientes:



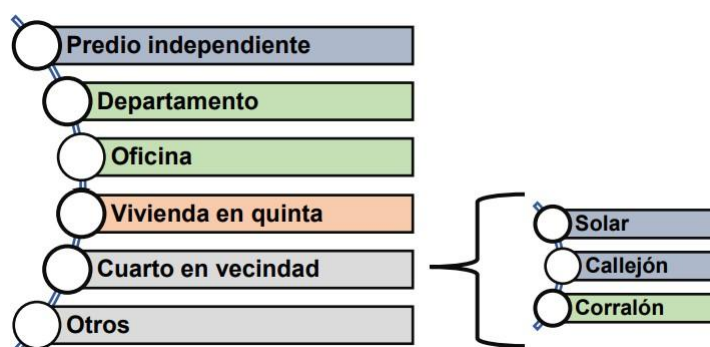
Fuente: (MEF, 2023)

Los estados del predio pueden clasificarse en:



Fuente: (MEF, 2023).

Los tipos de predio se clasifican en:



Fuente: (MEF, 2023).

b.4. Registrar los datos complementarios del predio: Consiste en consignar documentalmente los datos vinculados a los servicios públicos asociados al inmueble, tales como: el número de conexión eléctrica, el código de suministro de agua potable, el número de partida registral y el identificador de línea telefónica, entre otros elementos análogos. La incorporación de esta información proporciona insumos referenciales clave para la emisión y entrega de actos administrativos. (MEF, 2023).

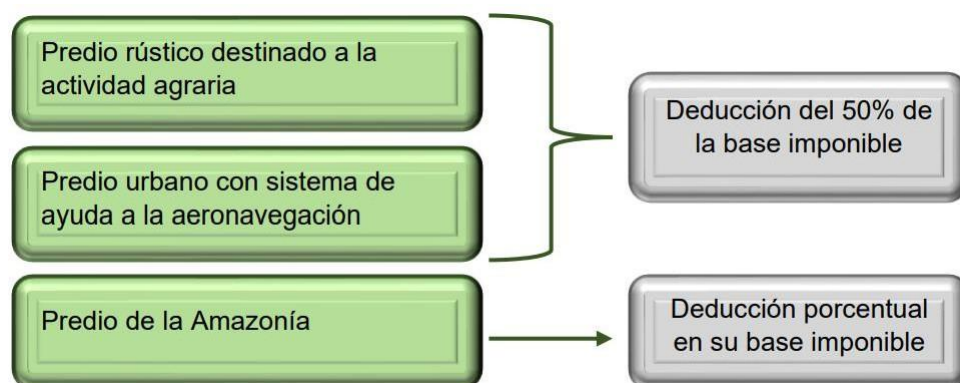
b.5 Registrar deducciones: Se refiere a la anotación de determinadas circunstancias especiales que habilitan la reducción de la base imponible utilizada para el cálculo del tributo, pudiendo estas ser:

b.5.1. Del 50% de la base imponible para:

- ✓ Predios urbanos donde se encuentren instalados los sistemas de ayuda a la aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin.

- ✓ Predios rurales consagrados a actividades agropecuarias, en tanto no estén incluidos dentro de los planos básicos arancelarios de zonas urbanas.

b.5.2. Para los inmuebles ubicados en la Amazonía, con una disminución porcentual de su base imponible, determinada anualmente por los gobiernos locales, considerando, entre otros parámetros, los valores unitarios oficiales de edificación, así como la localización y funcionalidad del predio.



Fuente: (MEF, 2023)

c) Registro de declaraciones juradas

Constituye el trámite a través del cual el sujeto pasivo comunica los pormenores generales vinculados a su cualidad de propietario, tenedor, usufructuario o gestor del predio, así como los elementos particulares atinentes a la estimación del valor fiscal del(los) activo(s) inmobiliario(s) bajo su dominio. La declaración jurada representa la manifestación formal de circunstancias dirigida a la entidad fiscalizadora conforme al marco jurídico vigente, destinada a la configuración de la base gravable de la carga tributaria. El sujeto pasivo ha de consignar en su manifestación, con exactitud y sustento técnico, los datos exigidos por el órgano recaudador. (MEF, 2023).

2.2.2.1. Control y Fiscalización

Se refiere al conjunto de acciones y procedimientos implementados por las autoridades fiscales para asegurar el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias relacionadas con la propiedad inmobiliaria. Este

proceso es fundamental para garantizar que los contribuyentes declaren correctamente el valor de sus propiedades y paguen el impuesto correspondiente en forma y tiempo adecuados (Saldaña et al., 2023).

Control: Implica la verificación de que los contribuyentes están registrados en el sistema tributario con sus propiedades correctamente valoradas y declaradas. Este control se lleva a cabo a través de la gestión de los catastros, que son registros detallados de todas las propiedades inmobiliarias dentro de una jurisdicción. El control también incluye la actualización periódica de estos registros para reflejar cambios en el valor de las propiedades, debido a mejoras, cambios en el uso del suelo, o fluctuaciones en el mercado inmobiliario.

Fiscalización: Consiste en la inspección y auditoría de los contribuyentes para verificar la exactitud y veracidad de sus declaraciones de impuesto predial. Las autoridades fiscales realizan auditorías, revisiones y cruces de información para detectar omisiones, subvaluaciones, o cualquier intento de evasión fiscal. La fiscalización también puede conllevar la aplicación de medidas punitivas, sanciones pecuniarias o incrementos por mora dirigidos a quienes incurran en incumplimientos parciales o absolutos de sus cargas fiscales.

2.2.2.2. Accesibilidad de los Contribuyentes

se refiere a la facilidad con la que los propietarios de inmuebles pueden cumplir con sus obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial. Esto incluye la capacidad de los contribuyentes para acceder a la información, realizar sus pagos y gestionar sus obligaciones de manera eficiente y sin barreras significativas.

Los principales aspectos de la accesibilidad en el contexto del impuesto predial incluyen:

- 1. Acceso a la Información:** Se refiere a la disponibilidad de información clara y comprensible sobre el impuesto predial, incluyendo detalles sobre las tasas, plazos de pago, procedimientos para declarar propiedades, y opciones de pago. Es fundamental que los contribuyentes puedan obtener esta información fácilmente, ya sea a través de canales en línea, oficinas municipales, o mediante otros medios de comunicación.

2. **Facilidad de Pago:** Implica la disponibilidad de múltiples opciones de pago que sean convenientes para los contribuyentes, tales como pagos en línea, transferencias bancarias, pagos en oficinas municipales, o en instituciones financieras. Además, la accesibilidad también se refiere a la posibilidad de hacer pagos de manera fraccionada o a plazos, lo cual puede ser esencial para aquellos contribuyentes que no pueden pagar el impuesto en una sola cuota.
3. **Infraestructura y Tecnología:** La existencia de una infraestructura tecnológica adecuada, como portales web y aplicaciones móviles, que permita a los contribuyentes acceder a sus cuentas tributarias, verificar sus estados de cuenta, y realizar pagos de manera segura y eficiente, es un componente clave de la accesibilidad.
4. **Asistencia y Soporte:** La accesibilidad también incluye la disponibilidad de servicios de asistencia al contribuyente, como centros de atención telefónica, chat en línea, o asistencia presencial en oficinas municipales, donde los contribuyentes pueden recibir ayuda para resolver dudas, corregir errores en sus declaraciones, o realizar cualquier trámite relacionado con el impuesto predial.

2.3. Definición de términos

- a. **Impuesto Predial:** Tributo que grava la propiedad inmueble, ya sea urbana o rural, y que constituye una fuente de financiamiento fundamental para las municipalidades.
- b. **Gestión de Cobranza:** Conjunto de acciones y estrategias que implementa una municipalidad para asegurar el pago oportuno y efectivo del impuesto predial por parte de los contribuyentes.
- c. **Recaudación:** Proceso mediante el cual una municipalidad obtiene los recursos económicos provenientes del cobro de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, incluyendo el impuesto predial.
- d. **Contribuyente:** Persona natural o jurídica que está obligada al pago de un tributo, en este caso, el impuesto predial.
- e. **Morosidad:** Situación en la que un contribuyente no cumple con su obligación de pagar el impuesto predial en el plazo establecido.

- f. Ejecución Coactiva:** Procedimiento administrativo que permite a la municipalidad cobrar de manera forzada las deudas tributarias, incluyendo el impuesto predial, cuando el contribuyente se mantiene moroso.
- g. Incentivos Tributarios:** Beneficios fiscales que otorga una municipalidad a los contribuyentes con el objetivo de promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias y estimular el desarrollo económico local.
- h. Conciencia Tributaria:** Nivel de conocimiento y comprensión que tienen los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias y la importancia de cumplirlas para el desarrollo de su comunidad.
- i. Plan de Cobranza:** Documento que detalla las estrategias, acciones y recursos que una municipalidad empleará para lograr una mayor eficiencia en la recaudación del impuesto predial.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

(G. F. Arias, 2016) Define que las tesis de índole investigativa pura o básica como “aquellos estudios cuyo interés radica en la gestación de saberes mediante la aplicación de metodologías formales de investigación” (pág. 25).

3.2. Enfoque de investigación

(Hernandez et al., 2004) sostiene la existencia de dos grandes vertientes en la exploración científica: el enfoque cuantitativo y el cualitativo. Señala que los primeros pueden orientarse hacia múltiples finalidades, manteniendo siempre la pretensión de mensurar magnitudes y, con frecuencia, de corroborar hipótesis y constructos teóricos. El presente tiene enfoque cuantitativa.

3.3. Nivel de investigación

(G. F. Arias, 2016) define el nivel descriptivo como aquel que se ocupa de la observación sistemática, la caracterización minuciosa y el registro de propiedades inherentes a un fenómeno, escenario o colectivo específico.

3.4. Diseño de investigación

La presente investigación adopta un esquema No Experimental cuantitativa, dado que las variables no han sido intervenidas, sino que han sido registradas tal como se manifiestan en su entorno original, para su posterior análisis (Hernández et al., 2004).

Enfoque Cuantitativo, descriptivo

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Para Mejía (2005), citado en (G. J. L. Arias et al., 2022), “la población comprende el conjunto íntegro de unidades del estudio, determinado por el investigador conforme a la delimitación establecida en el planteamiento investigativo”; añade que puede ser finita cuando se conoce con precisión el número de población o infinita cuando dicho dato permanece indeterminado. En tal sentido, el presente estudio se encuadra en una población finita

compuesta por los 20 trabajadores adscritos a la subgerencia de rentas.

3.5.2. Muestra

(Hernández et al., 2004) conceptualiza la muestra como un subconjunto que representa de modo significativo el universo, del cual se extraerán los datos empíricos, partiendo del marco problemático planteado.

En consecuencia, el procedimiento de muestreo adoptado será de tipo no probabilístico, bajo el criterio intencional, según (G. J. L. Arias et al., 2022), quien lo describe como aquel que “se rige por pautas subjetivas del investigador”. Por ende, la muestra se establecerá por conveniencia, coincidiendo en número con la totalidad del universo.

3.6. Métodos, técnicas

3.6.1. Métodos

En el presente estudio se utilizó el método deductivo

3.6.2. Técnicas

Según Briones (2008) las técnicas “permiten conseguir una información válida y confiable” y para el presente trabajo de investigación se utilizaron:

Tabla 6. Técnicas e instrumentos

TÉCNICAS	Encuesta
INSTRUMENTOS	Cuestionarios

3.6.3. Tratamiento de los datos

Inicialmente, los datos recabados fueron organizados meticulosamente en una planilla de Excel, con el propósito ulterior de escrutar las frecuencias, proporciones y correlaciones tabulares entre ambas variables; subsecuentemente, la manipulación cuantitativa fue ejecutada mediante el software estadístico SPSS.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,622	10

Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

En esta tabla, se presenta el índice de fiabilidad para los ítems que componen la dimensión “Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva”, correspondiente al segundo objetivo específico del estudio. El valor de alfa de Cronbach es 0.622, lo que se considera un nivel aceptable, aunque inferior al obtenido en la etapa preventiva. En términos metodológicos, un alfa mayor a 0.6 puede considerarse admisible en investigaciones sociales. Este resultado implica que, si bien los ítems están relacionados y miden adecuadamente aspectos de la gestión pre-coactiva (como acuerdos de pago, seguimiento a deudores, contacto posterior al vencimiento, etc.).

Tabla 2**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	16

Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El valor de alfa de Cronbach obtenido (0.818) para la variable “Gestión en la etapa de cobranza preventiva” indica un alto nivel de fiabilidad del instrumento aplicado, específicamente en los ítems que miden esta dimensión, correspondiente al primer objetivo específico del estudio. Según los criterios estadísticos aceptados, un alfa mayor a 0.8 se considera “bueno”, lo cual garantiza que las preguntas relacionadas con la etapa preventiva del proceso de cobranza están bien formuladas y presentan una adecuada correlación interna entre sí.

Esta consistencia interna valida que los encuestados interpretaron de manera coherente los ítems relacionados con la prevención, como el uso de notificaciones, incentivos, campañas de sensibilización y recordatorios antes de la fecha de vencimiento del impuesto predial. Así, se confirma que los datos recopilados reflejan con fidelidad la percepción real del comportamiento organizacional de la municipalidad en esta etapa, evitando sesgos o inconsistencias que pudieran desvirtuar los resultados.

En consecuencia, esta fiabilidad estadística respalda con solidez los análisis descriptivos posteriores sobre esta dimensión, y permite afirmar que la información recolectada es técnicamente válida para evaluar la calidad, alcance y efectividad de la gestión preventiva dentro del proceso de cobranza del impuesto predial. Esto fortalece la evidencia empírica del estudio y refuerza las conclusiones sobre las debilidades y oportunidades de mejora en la fase preventiva de recaudación.

4.1. Resultados descriptivos para los Objetivos Específicos

4.1.1. Resultados descriptivos Objetivos Específicos 1

Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza preventiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

Tabla 3

Eficacia de las estrategias de comunicación para recordar obligaciones tributarias

Las estrategias de comunicación utilizadas por la Municipalidad son efectivas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones tributarias antes de la fecha de vencimiento.

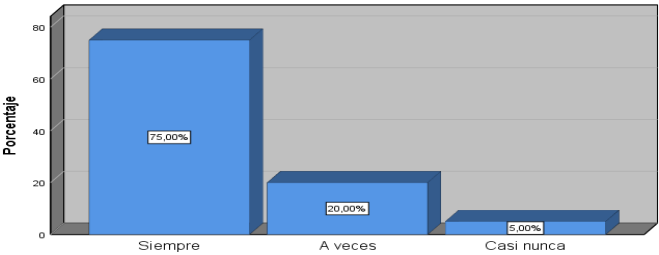
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	25,0
	Siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 1

Eficacia de las estrategias de comunicación para recordar obligaciones tributarias

Las estrategias de comunicación utilizadas por la municipalidad son efectivas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones tributarias antes de la fecha de vencimiento.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Esta tabla revela que un 75% de los encuestados considera que la Municipalidad de Tambopata siempre utiliza estrategias de comunicación efectivas para recordar las obligaciones tributarias antes del vencimiento. Este dato es clave, ya que evidencia una percepción generalizada de efectividad en la etapa preventiva. Solo un 5% considera que dichas estrategias “casi nunca” son efectivas, lo cual puede deberse a casos aislados o a contribuyentes que no fueron correctamente alcanzados por los canales de información.

Desde la perspectiva de la gestión de cobranza preventiva, el uso adecuado de la comunicación es una de las principales herramientas para reducir el riesgo de morosidad. Que un amplio porcentaje afirme su eficacia demuestra que la municipalidad ha implementado correctamente mecanismos como mensajes directos, campañas informativas o recordatorios electrónicos. Esto sugiere que existe una infraestructura funcional de comunicación institucional. No obstante, el 20% restante (quienes indicaron “a veces”) denota que todavía hay márgenes de mejora, posiblemente en zonas periféricas o sectores con menor conectividad digital.

Tabla 4

Percepción de los incentivos para el pago puntual

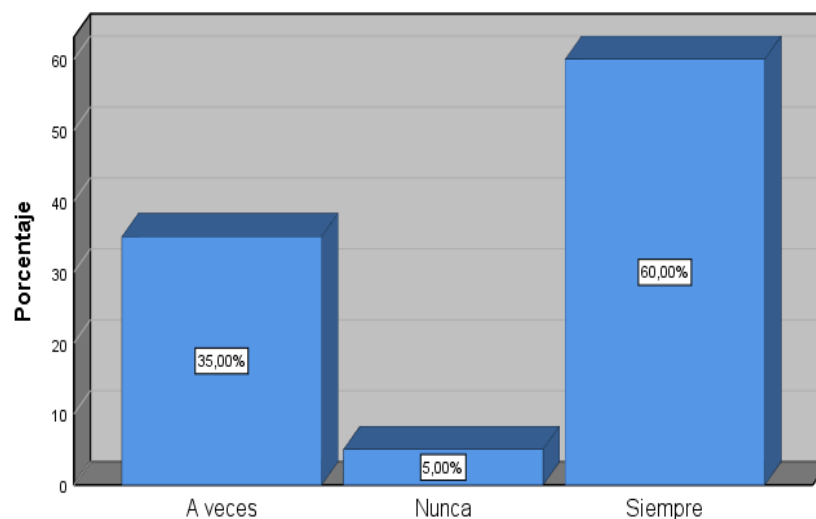
Los incentivos, como descuentos o bonificaciones, son eficaces para fomentar el pago puntual del impuesto predial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0	35,0
	Nunca	1	5,0	5,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 2**Percepción de los incentivos para el pago puntual**

Los incentivos, como descuentos o bonificaciones, son eficaces para fomentar el pago puntual del impuesto predial.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un 60% afirma que los incentivos (como bonificaciones o descuentos) siempre son eficaces para fomentar el pago puntual del impuesto predial. Un 35% considera que estos incentivos funcionan “a veces” y un pequeño porcentaje (5%) indica que “nunca”.

El uso de incentivos tributarios forma parte de una estrategia inteligente en la gestión de cobranza preventiva, ya que motiva el cumplimiento voluntario mediante beneficios tangibles. Este resultado demuestra que los ciudadanos responden positivamente a estos estímulos, lo cual contribuye directamente a aumentar la recaudación. Sin embargo, el 35% que duda de su efectividad sugiere que los incentivos podrían estar mal difundidos o mal aplicados. Para maximizar su impacto, se recomienda reforzar la divulgación de estos beneficios y ampliar su cobertura.

Tabla 5

Impacto de las estrategias preventivas en la reducción de la morosidad

Las estrategias preventivas implementadas por la municipalidad han logrado reducir significativamente la tasa de morosidad.

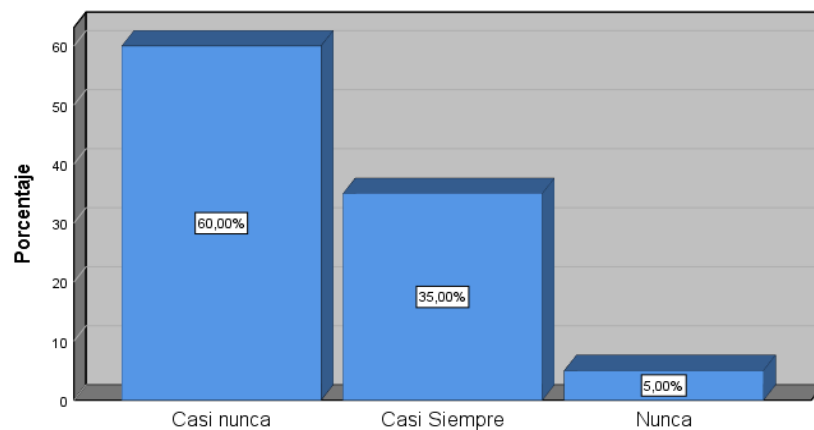
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	60,0	60,0	60,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 3

Impacto de las estrategias preventivas en la reducción de la morosidad

Las estrategias preventivas implementadas por la municipalidad han logrado reducir significativamente la tasa de morosidad.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 60% de los participantes indica que las estrategias preventivas “casi nunca” han logrado reducir significativamente la morosidad. Solo un 35% las percibe como “casi siempre” efectivas, y un 5% señala que “nunca” son eficaces.

Aquí se evidencia una contradicción respecto a los resultados anteriores: aunque la comunicación y los incentivos son bien valorados, la percepción sobre la reducción efectiva de la morosidad es negativa. Esto puede significar que las estrategias existen, pero no están logrando su objetivo final, ya sea por una ejecución ineficiente, por falta de seguimiento o porque la situación económica local impide el pago, pese a los recordatorios. Este hallazgo exige a la municipalidad reevaluar el impacto real de sus medidas preventivas más allá de su implementación formal.

Tabla 6

Uso de notificaciones electrónicas como herramienta preventiva

El uso de notificaciones electrónicas o mensajes de texto es una herramienta efectiva para prevenir la morosidad en el pago del impuesto predial.

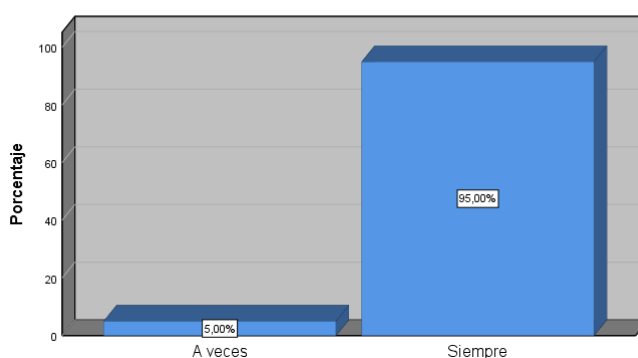
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 4

Uso de notificaciones electrónicas

El uso de notificaciones electrónicas o mensajes de texto es una herramienta efectiva para prevenir la morosidad en el pago del impuesto predial.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Una abrumadora mayoría (95%) considera que el uso de notificaciones electrónicas o mensajes de texto siempre es efectivo para prevenir la morosidad.

Este resultado resalta la efectividad del componente tecnológico en la gestión preventiva. Las notificaciones electrónicas permiten llegar directamente al contribuyente, reduciendo el tiempo y costo de contacto. La alta aceptación demuestra que este canal está bien implementado y es funcional. Este dato también revela un importante avance en la modernización de la administración tributaria local, alineada con principios de gobierno electrónico.

Tabla 7

Frecuencia de campañas de concientización

Las campañas de concientización pública sobre la importancia del pago oportuno del impuesto predial se realizan con la frecuencia adecuada.

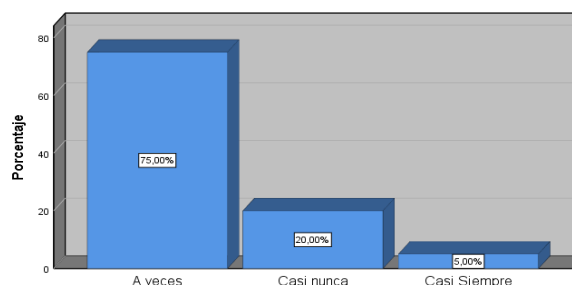
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	75,0	75,0	75,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	95,0
	Casi Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 5

Frecuencia de campañas de concientización

Las campañas de concientización pública sobre la importancia del pago oportuno del impuesto predial se realizan con la frecuencia adecuada.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un 75% de los encuestados respondió que las campañas se realizan solo “a veces”. El 20% considera que “casi nunca” se efectúan y solo un 5% dice que “casi siempre”.

La baja frecuencia de las campañas públicas revela una de las principales debilidades en la gestión preventiva. A diferencia de los medios electrónicos directos, las campañas masivas permiten llegar a un público más amplio, generar cultura tributaria y fomentar conciencia cívica. Estos resultados muestran que la municipalidad no mantiene una presencia comunicacional sostenida, lo cual puede estar afectando la efectividad general de sus estrategias. Es necesario institucionalizar campañas periódicas a través de medios locales, redes sociales y talleres en zonas vulnerables.

Tabla 8

Descriptivos

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
Gestión en la etapa de cobranza preventiva	Media		18,9500	,55000
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	17,7988	
		Límite superior	20,1012	
	Media recortada al 5%		19,0556	
	Mediana		19,5000	
	Varianza		6,050	
	Desv. Desviación		2,45967	
	Mínimo		14,00	
	Máximo		22,00	
	Rango		8,00	
	Rango intercuartil		2,75	
	Asimetría		-,573	,512
	Curtosis		-,507	,992
Variable 2: Recaudación del impuesto Predial	Media		32,1500	,97677
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30,1056	
		Límite superior	34,1944	
	Media recortada al 5%		32,3333	
	Mediana		33,0000	
	Varianza		19,082	
	Desv. Desviación		4,36825	

	Mínimo	22,00	
	Máximo	39,00	
	Rango	17,00	
	Rango intercuartil	4,00	
	Asimetría	-1,043	,512
	Curtosis	,450	,992

Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

La media de 18.95 indica una valoración moderadamente favorable sobre la gestión preventiva. Sin embargo, la asimetría negativa revela que existen respuestas agrupadas en valores altos, pero con algunos bajos que afectan el promedio. Esto indica que si bien hay aspectos bien valorados (como la comunicación), otros (como la frecuencia de campañas o el seguimiento) podrían tener desempeño deficiente.

Este análisis es clave para el objetivo específico 1, ya que demuestra que la cobranza preventiva está en marcha, pero requiere homogeneización en su implementación. La baja curtosis indica que las respuestas están más concentradas en la media, lo que sugiere percepción compartida.

4.1.2. Resultados descriptivos para los Objetivos Específicos 2

Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza pre coactiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

Tabla 9

Eficacia de los planes de pago en la etapa Pre-Coactiva

Los acuerdos o planes de pago ofrecidos a los contribuyentes en mora son efectivos para evitar el inicio de un proceso coactivo.

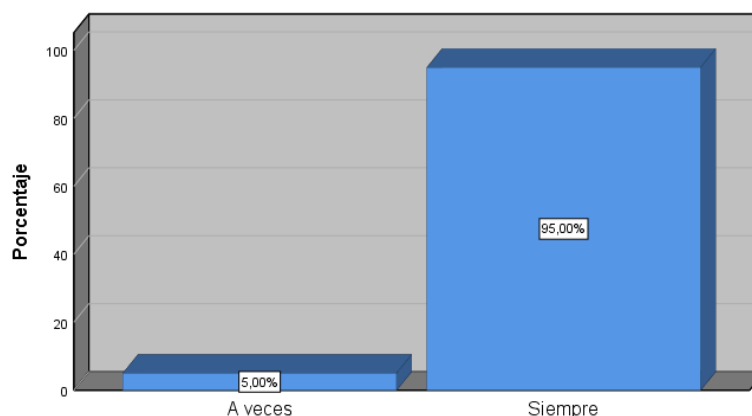
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 6

Eficacia de los planes de pago en la etapa Pre-Coactiva

Los acuerdos o planes de pago ofrecidos a los contribuyentes en mora son efectivos para evitar el inicio de un proceso coactivo.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un 95% de los participantes considera que los acuerdos o planes de pago ofrecidos son “siempre” efectivos para evitar el inicio del proceso coactivo.

Este hallazgo reafirma la importancia de la flexibilidad administrativa en el tratamiento de contribuyentes morosos. Los planes de fraccionamiento o facilidades de pago, cuando son claros y accesibles, permiten una solución negociada del problema tributario, evitando conflictos mayores y reduciendo

costos judiciales. El 5% restante podría indicar falta de conocimiento sobre esta opción, por lo que se sugiere difundir mejor estos mecanismos y agilizar los trámites para su solicitud.

Tabla 10

Contacto con contribuyentes morosos

La municipalidad sigue procedimientos efectivos para identificar y contactar a los contribuyentes que han incumplido con el pago del impuesto predial después de la fecha de vencimiento.

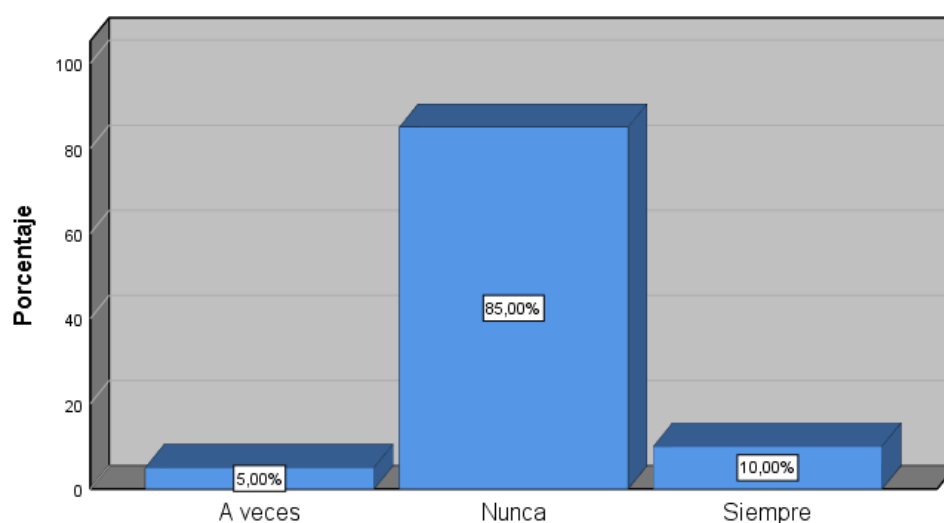
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	17	85,0	85,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 7

Contacto con contribuyentes morosos

La municipalidad sigue procedimientos efectivos para identificar y contactar a los contribuyentes que han incumplido con el pago del impuesto predial después de la fecha de vencimiento.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un alarmante 85% considera que la municipalidad “nunca” contacta efectivamente a los contribuyentes morosos luego del vencimiento del plazo. Solo un 10% respondió “siempre” y un 5% “a veces”.

Aquí se identifica una grave deficiencia en la etapa pre-coactiva. El contacto inmediato post vencimiento es crucial para evitar que la deuda escale. La falta de acción en este punto sugiere debilidades institucionales, ya sea por escaso personal, falta de base de datos actualizada o ausencia de protocolos. Este aspecto debería ser prioridad en el rediseño de la estrategia de cobranza, integrando herramientas como llamadas automatizadas, correo electrónico o visitas domiciliarias preventivas.

Tabla 11

Seguimiento a los acuerdos de pago

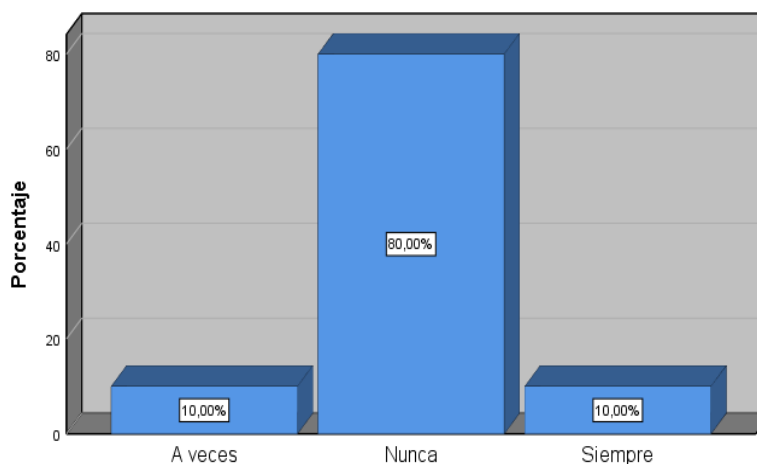
El seguimiento de los acuerdos de pago es eficiente y garantiza que los contribuyentes cumplan con los términos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Nunca	16	80,0	80,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 8**Seguimiento a los acuerdos de pago**

El seguimiento de los acuerdos de pago es eficiente y garantiza que los contribuyentes cumplan con los términos establecidos.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 80% de los encuestados respondió que la municipalidad “nunca” hace un seguimiento efectivo a los acuerdos de pago. Solo el 10% indicó que “siempre” lo hace.

Esta situación expone una de las principales causas por las que las deudas pueden reincidir o crecer. Sin seguimiento, los contribuyentes pueden incumplir los compromisos sin consecuencias inmediatas, lo cual debilita la autoridad fiscal. La ausencia de fiscalización posterior también compromete la sostenibilidad financiera municipal. Se requiere implementar un sistema de alertas y recordatorios automáticos, así como asignar personal de seguimiento.

Tabla 12

Uso de indicadores de desempeño

Los indicadores utilizados para medir la efectividad de la gestión en la etapa de cobranza Pre-Coactiva son adecuados para reducir la deuda pendiente.

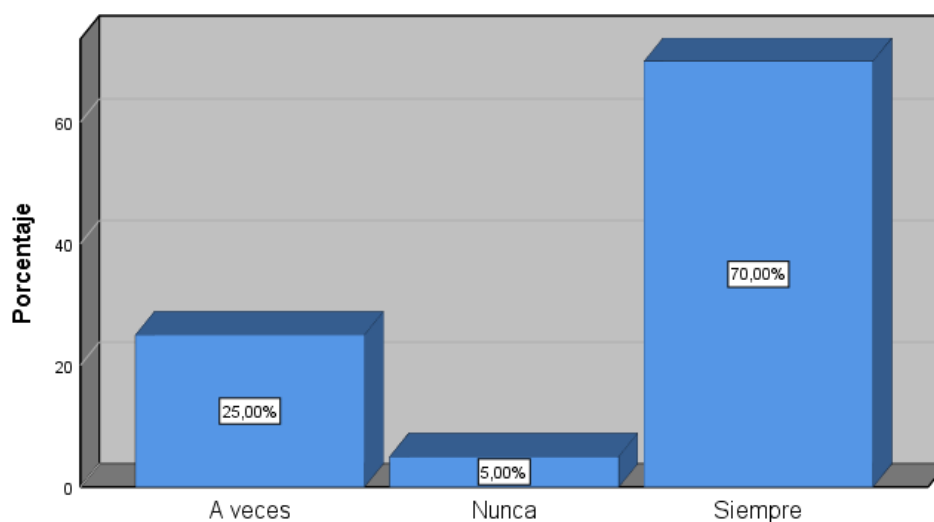
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	25,0	25,0	25,0
	Nunca	1	5,0	5,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 9

Uso de indicadores de desempeño

Los indicadores utilizados para medir la efectividad de la gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva son adecuados para reducir la deuda pendiente.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 70% considera que “siempre” se utilizan indicadores adecuados para medir la gestión pre-coactiva, mientras que un 25% responde “a veces”.

El uso de métricas es fundamental para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas. Esta percepción positiva sugiere que la municipalidad cuenta con herramientas analíticas internas para monitorear sus procesos, lo cual es una fortaleza. No obstante, el 25% que responde con incertidumbre puede reflejar una falta de transparencia o de difusión sobre estos indicadores. Se recomienda publicar informes periódicos que muestren avances, permitiendo así generar confianza en la gestión tributaria.

Tabla 13

Abordaje de barreras para regularización

La municipalidad aborda de manera efectiva las barreras que enfrentan los contribuyentes en mora para regularizar su situación antes de iniciar un proceso coactivo.

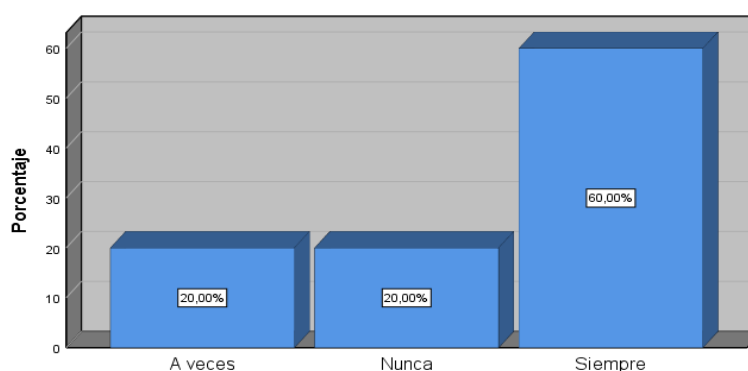
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Nunca	4	20,0	20,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 10

Abordaje de barreras para regularización

La municipalidad aborda de manera efectiva las barreras que enfrentan los contribuyentes en mora para regularizar su situación antes de iniciar un proceso coactivo.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un 60% indica que la municipalidad “siempre” aborda efectivamente las barreras para regularizar la deuda, mientras que un 40% tiene opiniones divididas entre “a veces” y “nunca”.

Aunque hay una mayoría que reconoce esfuerzos por parte de la municipalidad para facilitar la regularización, existe un sector significativo que considera lo contrario. Las barreras pueden ser de tipo económico, burocrático o de falta de información. Por ello, es necesario implementar una atención diferenciada para sectores más vulnerables, establecer mesas de ayuda presencial y virtual, y flexibilizar ciertos requisitos para facilitar el acceso a la regularización.

Tabla 14

Descriptivos

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
Gestión en la etapa de cobranza Pre-Coactiva	Media		20,3000	,87690
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,4646	
		Límite superior	22,1354	
	Media recortada al 5%		20,1667	
	Mediana		20,0000	
	Varianza		15,379	
	Desv. Desviación		3,92160	
	Mínimo		13,00	
	Máximo		30,00	
	Rango		17,00	
	Rango intercuartil		4,00	
	Asimetría		,722	,512
	Curtosis		1,452	,992
Variable 2: Recaudación del impuesto Predial	Media		32,1500	,97677
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30,1056	
		Límite superior	34,1944	
	Media recortada al 5%		32,3333	
	Mediana		33,0000	
	Varianza		19,082	
	Desv. Desviación		4,36825	
	Mínimo		22,00	
	Máximo		39,00	
	Rango		17,00	
	Rango intercuartil		4,00	
	Asimetría		-1,043	,512
	Curtosis		,450	,992

Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

La media de 20.30 refleja una percepción más favorable que la de la etapa preventiva. Sin embargo, la desviación estándar relativamente alta y la asimetría positiva sugieren que hay un grupo importante que percibe una gestión Pre-Coactiva deficiente, mientras otro la considera adecuada. La curtosis elevada indica una mayor concentración de valores extremos, lo que podría reflejar diferencias entre unidades administrativas que aplican o no procedimientos Pre-Coactivos.

Este análisis contribuye directamente al objetivo específico 2, ya que evidencia que si bien hay esfuerzos en acuerdos de pago y notificaciones, la falta de contacto y seguimiento está generando respuestas mixtas. Esto refuerza la necesidad de estandarizar y supervisar esta etapa con indicadores y protocolos institucionalizados.

4.2. Resultados descriptivos para el Objetivos General

Describir Como se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

Tabla 15

Verificación de la correcta declaración de propiedades

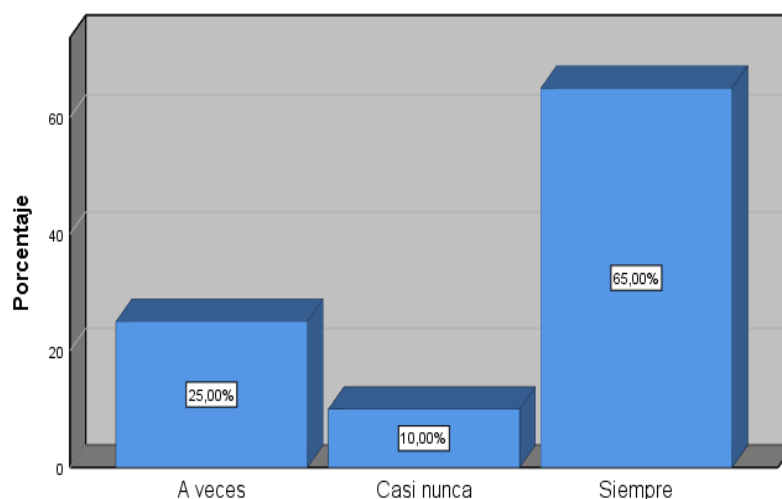
La municipalidad realiza controles periódicos para verificar la correcta declaración de las propiedades por parte de los contribuyentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 11**Verificación de la correcta declaración de propiedades**

La municipalidad realiza controles periódicos para verificar la correcta declaración de las propiedades por parte de los contribuyentes.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 65% considera que “siempre” se realizan controles periódicos sobre la declaración de propiedades. Un 25% responde “a veces” y un 10% “casi nunca”. El control catastral es una función clave para mantener la base tributaria actualizada. La percepción positiva (65%) refleja que existe una práctica regular de fiscalización en la declaración predial. Sin embargo, el 35% restante evidencia que hay deficiencias o falta de cobertura total. Este tipo de verificación permite detectar omisiones, subvaluaciones y nuevos predios no registrados. Por tanto, debe reforzarse con inspecciones aleatorias, censos periódicos y actualización de la plataforma catastral.

Tabla 16

Efectividad de la fiscalización para detectar subvaluaciones

Los procedimientos de fiscalización del impuesto predial son efectivos para detectar y corregir subvaluaciones de propiedades.

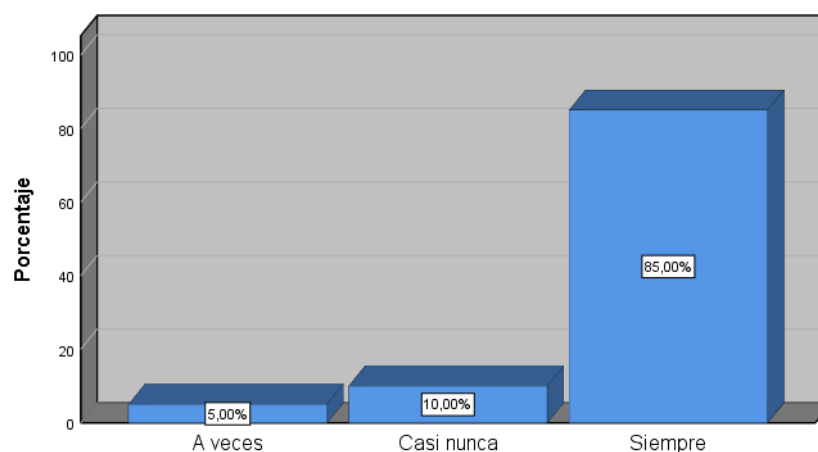
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	15,0
	Siempre	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 12

Efectividad de la fiscalización para detectar subvaluaciones

Los procedimientos de fiscalización del impuesto predial son efectivos para detectar y corregir subvaluaciones de propiedades.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 85% afirma que las fiscalizaciones “siempre” son efectivas para detectar y corregir subvaluaciones. Solo un 15% se divide entre “a veces” (5%) y “casi nunca” (10%).

Este resultado revela una percepción sólida sobre la capacidad técnica del área de fiscalización de la municipalidad. Identificar subvaluaciones es crucial para garantizar justicia tributaria y aumentar la recaudación. Sin embargo, es importante mantener y modernizar los sistemas de fiscalización con herramientas geoespaciales y técnicas de valuación automatizada para evitar depender únicamente de inspecciones físicas.

Tabla 17

Eficiencia en la actualización de registros catastrales

La municipalidad cuenta con un sistema eficiente para actualizar los registros catastrales de forma regular.

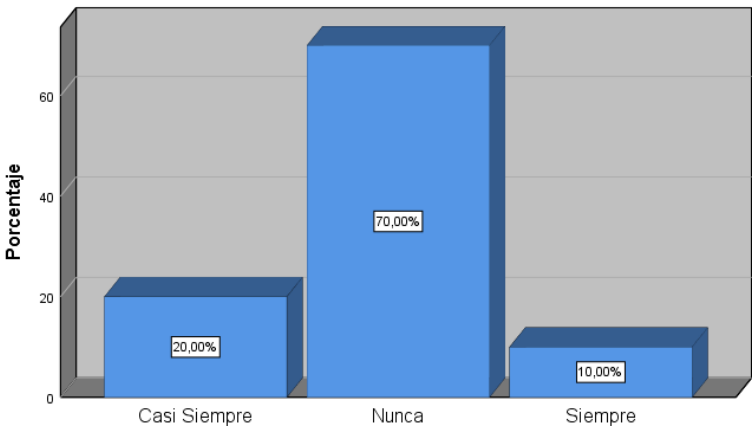
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	20,0	20,0	20,0
	Nunca	14	70,0	70,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 13

Eficiencia en la actualización de registros catastrales

La municipalidad cuenta con un sistema eficiente para actualizar los registros catastrales de forma regular.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un preocupante 70% de los encuestados considera que la municipalidad “nunca” actualiza eficientemente los registros catastrales. Solo el 10% responde “siempre” y un 20% “casi siempre”.

El registro catastral es la columna vertebral de la administración tributaria local. La alta percepción de ineficiencia (70%) indica un riesgo institucional: sin un catastro actualizado, se pierde capacidad de fiscalización, se reduce el universo tributario y se generan inequidades. Esto sugiere la necesidad de implementar un plan integral de modernización del catastro con apoyo técnico del Ministerio de Vivienda o mediante convenios con universidades o entidades técnicas.

Tabla 18

Notificación de inconsistencias en declaraciones

Los contribuyentes son notificados oportunamente cuando se detectan inconsistencias en la declaración de sus propiedades.

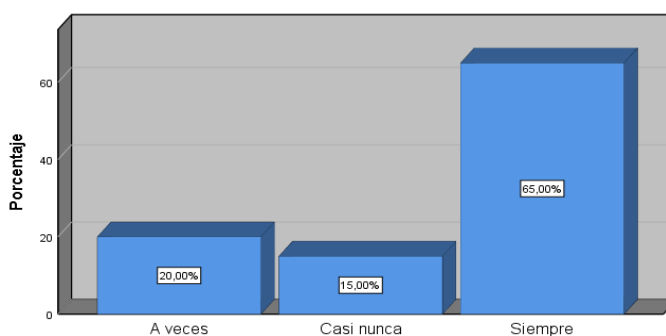
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 14

Notificación de inconsistencias en declaraciones

Los contribuyentes son notificados oportunamente cuando se detectan inconsistencias en la declaración de sus propiedades.



Análisis e Interpretación:

El 65% de los encuestados considera que los contribuyentes “siempre” son notificados oportunamente cuando se detectan inconsistencias. El 35% restante opina que esto sucede “a veces” o “casi nunca”.

Este resultado refleja que existe una estructura operativa para gestionar observaciones a las declaraciones. La notificación oportuna es clave para la corrección de errores y para promover la formalidad. La mejora continua puede lograrse integrando notificaciones digitales y seguimiento por medios telefónicos o presenciales. Un 35% aún no percibe eficiencia, lo que revela espacios para mejorar el tiempo de respuesta institucional.

Tabla 19

Eficacia de las auditorías tributarias

Las auditorías realizadas por la municipalidad son efectivas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial.

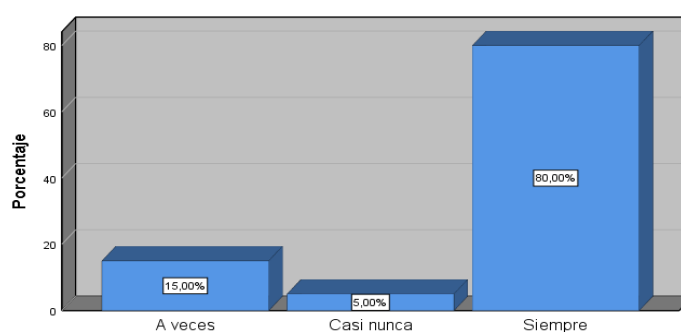
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	20,0
	Siempre	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 15

Eficacia de las auditorías tributarias

Las auditorías realizadas por la municipalidad son efectivas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial.



Análisis e Interpretación:

El 80% indica que las auditorías “siempre” son eficaces para asegurar el cumplimiento tributario, un 15% responde “a veces” y un 5% “casi nunca”.

Las auditorías son herramientas correctivas y disuasivas esenciales en la etapa de cobranza. Este resultado demuestra que, en opinión de los contribuyentes o funcionarios encuestados, las auditorías han contribuido al cumplimiento normativo. Aun así, debe garantizarse que estas auditorías sean imparciales, técnicas y programadas con base en criterios de riesgo, no de manera arbitraria

Tabla 20

Sanciones aplicadas por incumplimiento

Las sanciones aplicadas por incumplimiento en la declaración del impuesto predial son adecuadas para disuadir la evasión fiscal.

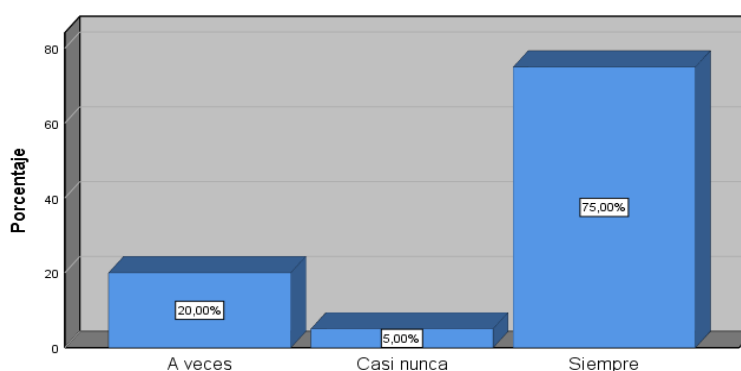
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	25,0
	Siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 16

Sanciones aplicadas por incumplimiento

Las sanciones aplicadas por incumplimiento en la declaración del impuesto predial son adecuadas para disuadir la evasión fiscal.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

Un 75% considera que las sanciones son “siempre” adecuadas para disuadir la evasión. Un 20% indica “a veces” y un 5% “casi nunca”.

Las sanciones son fundamentales para generar una percepción de riesgo ante el incumplimiento. La percepción positiva muestra que existe una política sancionadora que funciona como disuasivo. Sin embargo, el 25% que no ve su impacto sugiere que podría haber debilidades en la ejecución o en la difusión del régimen sancionador. Se recomienda una campaña informativa que explique claramente las sanciones vigentes, sus procedimientos y consecuencias.

Tabla 21

Transparencia en el proceso de fiscalización

La fiscalización del impuesto predial en la municipalidad se realiza de manera transparente y justa.

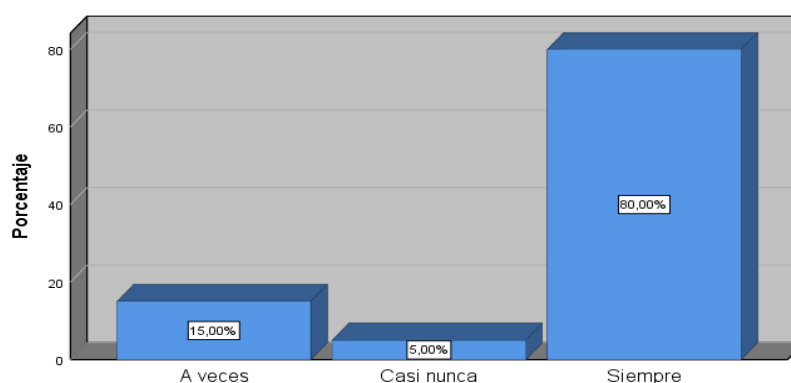
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	20,0
	Siempre	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 17

Transparencia en el proceso de fiscalización

La fiscalización del impuesto predial en la municipalidad se realiza de manera transparente y justa.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 80% cree que la fiscalización se realiza “siempre” de forma justa y transparente. Solo el 15% indica “a veces” y un 5% “casi nunca”.

Este dato muestra un alto grado de confianza en la integridad de los procesos de fiscalización. La transparencia en la actuación de los funcionarios públicos genera legitimidad y reduce los niveles de conflicto con los contribuyentes. A pesar del alto porcentaje positivo, es fundamental continuar promoviendo políticas de rendición de cuentas y evitar prácticas discrecionales mediante auditorías internas.

Tabla 22

Disponibilidad de información actualizada para fiscalización

La municipalidad tiene acceso a información actualizada y precisa para llevar a cabo la fiscalización del impuesto predial.

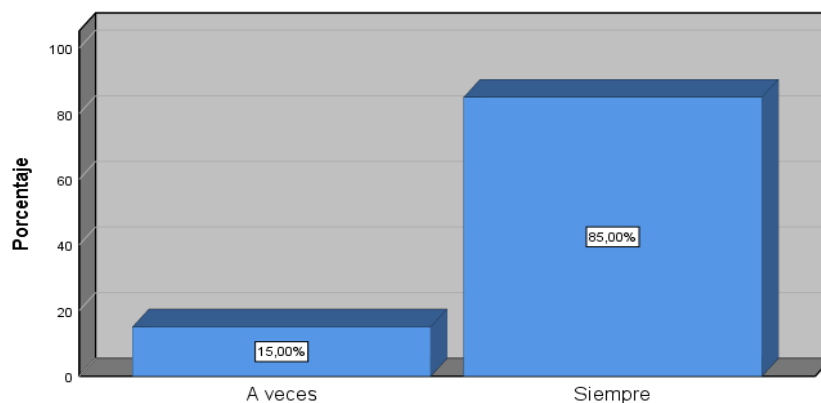
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Siempre	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Software Libre

Figura 18

Disponibilidad de información actualizada para fiscalización

La municipalidad tiene acceso a información actualizada y precisa para llevar a cabo la fiscalización del impuesto predial.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 85% afirma que la municipalidad tiene acceso “siempre” a información actualizada y precisa. El 15% indica que esto sucede “a veces”. Contar con información confiable es fundamental para ejecutar políticas de fiscalización efectivas. La alta valoración indica que los sistemas de información tributaria están bien estructurados. Sin embargo, el 15% que expresa dudas podría sugerir deficiencias en la interoperabilidad de sistemas o en la actualización en tiempo real. Se recomienda fortalecer el uso de sistemas integrados con el Registro de Propiedad, SUNARP y la plataforma de RENIEC.

Tabla 23

Oportunidad para corregir errores antes de sanciones

Los contribuyentes tienen la oportunidad de corregir errores en sus declaraciones antes de que se apliquen sanciones.

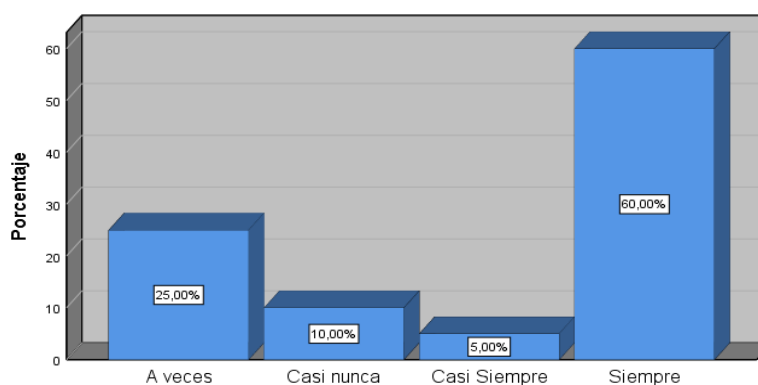
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	35,0
	Casi Siempre	1	5,0	5,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: software libre.

Figura 19

Oportunidad para corregir errores antes de sanciones

Los contribuyentes tienen la oportunidad de corregir errores en sus declaraciones antes de que se apliquen sanciones.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 60% considera que “siempre” se ofrece a los contribuyentes la oportunidad de corregir errores en sus declaraciones antes de sancionarlos. Un 25% respondió “a veces”, un 10% “casi nunca” y un 5% “casi siempre”.

Brindar esta oportunidad refleja un enfoque preventivo y educativo por parte de la administración tributaria. La mayoría valora positivamente este principio de gradualidad. No obstante, casi el 40% muestra que aún hay fallos en la comunicación o en la aplicación de estas oportunidades. La implementación de un buzón de correcciones voluntarias o sistemas de autocorrección digital podría mejorar este aspecto.

Tabla 24

Contribución del proceso de fiscalización a la recaudación

El proceso de fiscalización del impuesto predial contribuye de manera efectiva a mejorar la recaudación y cumplimiento tributario.

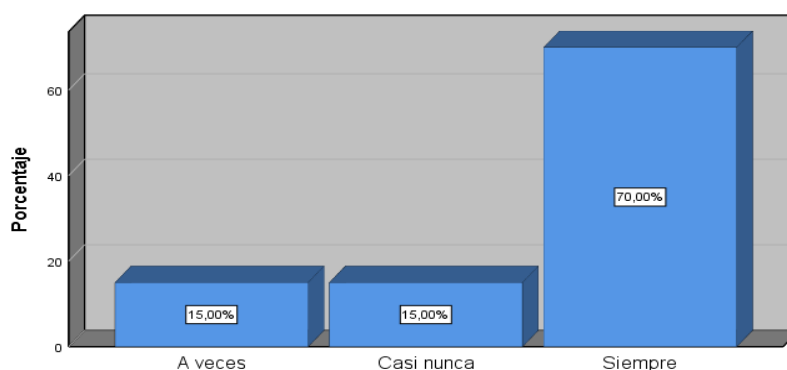
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: software libre.

Figura 20

Contribución del proceso de fiscalización a la recaudación

El proceso de fiscalización del impuesto predial contribuye de manera efectiva a mejorar la recaudación y cumplimiento tributario.



Análisis e Interpretación:

Un 70% señala que el proceso de fiscalización “siempre” mejora el cumplimiento tributario y la recaudación. Un 30% considera que esto sucede “a veces” o “casi nunca”. Esta percepción valida la importancia de las acciones de fiscalización como elemento esencial del sistema tributario. No obstante, la existencia de un 30% con dudas respecto a su impacto real sugiere que, aunque la fiscalización se ejecuta, no siempre genera los resultados esperados. Es crucial vincular los hallazgos de fiscalización con planes de mejora, de modo que no solo se detecten fallos, sino que se corrijan y se integren aprendizajes.

Tabla 25

Acceso a consultas rápidas sobre el impuesto predial

Los contribuyentes pueden realizar consultas sobre el impuesto predial de manera rápida y eficiente a través de los canales disponibles.

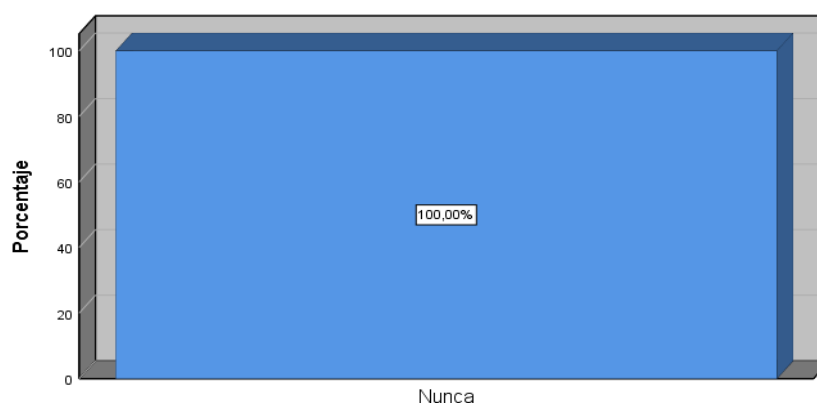
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	100,0	100,0	100,0

Nota: software libre.

Figura 21

Acceso a consultas rápidas sobre el impuesto predial

Los contribuyentes pueden realizar consultas sobre el impuesto predial de manera rápida y eficiente a través de los canales disponibles.



Nota. Software Libre

Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados respondió que nunca puede realizar consultas de forma rápida y eficiente sobre el impuesto predial mediante los canales disponibles. Este resultado es una señal de alerta severa. Revela que los contribuyentes carecen completamente de canales accesibles o efectivos para resolver dudas sobre sus obligaciones tributarias. Esta carencia compromete tanto el cumplimiento tributario como la relación entre la administración pública y los ciudadanos. No contar con servicios de atención eficaces genera desinformación, errores en las declaraciones y retrasos en los pagos. Es urgente implementar un sistema de atención multicanal (presencial, telefónico y virtual) que permita resolver dudas en tiempo real y brinde confianza a la población.

Tabla 26

Infraestructura tecnológica para trámites en línea

La infraestructura tecnológica de la municipalidad permite a los contribuyentes gestionar sus pagos y declaraciones en línea sin dificultad.

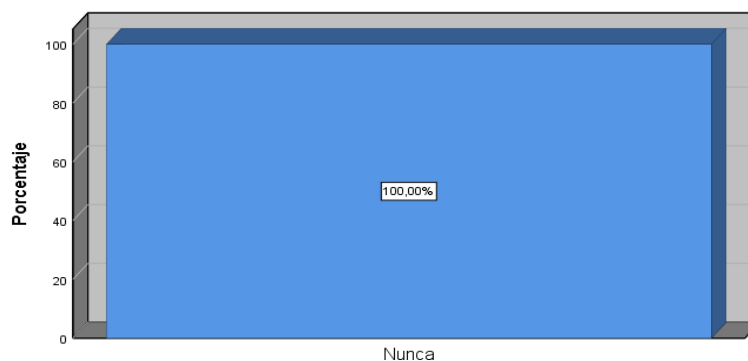
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	100,0	100,0	100,0

Nota: Software libre.

Figura 22

Infraestructura tecnológica para trámites en línea

La infraestructura tecnológica de la municipalidad permite a los contribuyentes gestionar sus pagos y declaraciones en línea sin dificultad.



Análisis e Interpretación:

Al igual que la tabla anterior, el 100% de los encuestados manifestó que nunca puede realizar sus pagos o declaraciones en línea sin dificultad.

Este dato confirma la ausencia o total inoperatividad de una plataforma virtual tributaria en la Municipalidad de Tambopata. En una era digital, este es un gran obstáculo para la eficiencia administrativa. La falta de infraestructura tecnológica no solo limita la accesibilidad, sino que también restringe el alcance de políticas preventivas, la automatización de procesos y el análisis de datos tributarios. Se recomienda con urgencia el desarrollo de un portal web funcional, seguro y amigable, que permita realizar consultas, pagos, declaraciones y descargas de constancias en línea.

Tabla 27

Asistencia brindada a contribuyentes para el cumplimiento tributario

La municipalidad proporciona asistencia adecuada para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir con sus obligaciones relacionadas con el impuesto predial.

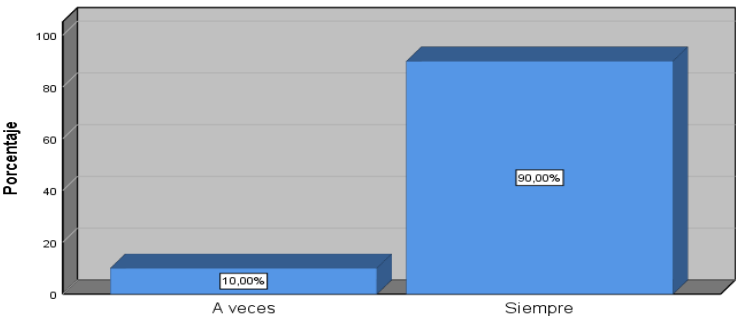
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Software libre.

Figura 23

Asistencia brindada a contribuyentes para el cumplimiento tributario

La municipalidad proporciona asistencia adecuada para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir con sus obligaciones relacionadas con el impuesto predial.



Análisis e Interpretación:

Un 90% considera que “siempre” recibe asistencia adecuada para entender y cumplir con sus obligaciones tributarias. El 10% indicó que esta asistencia solo se brinda “a veces”.

Este resultado muestra una valoración positiva hacia el acompañamiento que brinda la administración tributaria, probablemente a través de funcionarios de atención directa o mediante campañas informativas personalizadas. Sin embargo, esta asistencia parece ser más efectiva en forma presencial, lo cual entra en contradicción con la falta de atención y acceso digital mencionada en las tablas anteriores. Esto implica que existe personal capacitado, pero que los mecanismos de atención deben diversificarse y modernizarse.

Tabla 28

Accesibilidad al estado de cuenta del impuesto predial

Los contribuyentes encuentran sencillo acceder a sus estados de cuenta y verificar el estado de sus pagos de impuesto predial.

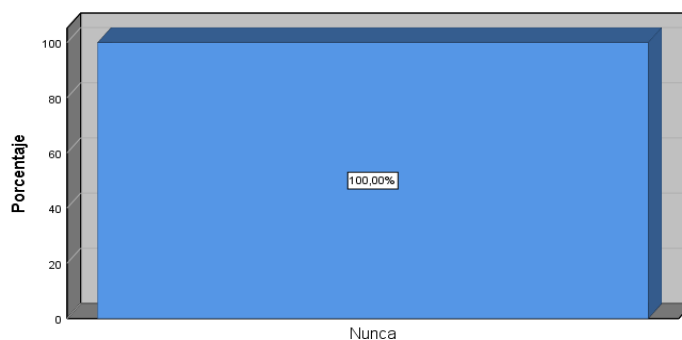
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	100,0	100,0	100,0

Nota. Software Libre

Figura 24

Accesibilidad al estado de cuenta del impuesto predial

Los contribuyentes encuentran sencillo acceder a sus estados de cuenta y verificar el estado de sus pagos de impuesto predial.



Nota: Software libre.

Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados afirmó que nunca puede acceder fácilmente a su estado de cuenta y verificar el estado de sus pagos.

Este hallazgo revela una falla crítica en la transparencia y disponibilidad de información tributaria. Los contribuyentes deben poder consultar su estado de cuenta para planificar pagos, verificar saldos y detectar errores. La ausencia de esta posibilidad fomenta el incumplimiento involuntario y aumenta la carga operativa de atención municipal. Se requiere implementar un sistema automatizado de consulta que permita visualizar, imprimir o recibir por correo electrónico el estado de cuenta actualizado del predio.

Tabla 29

Accesibilidad general a la información del impuesto predial

La información sobre el impuesto predial es fácilmente accesible para todos los contribuyentes.

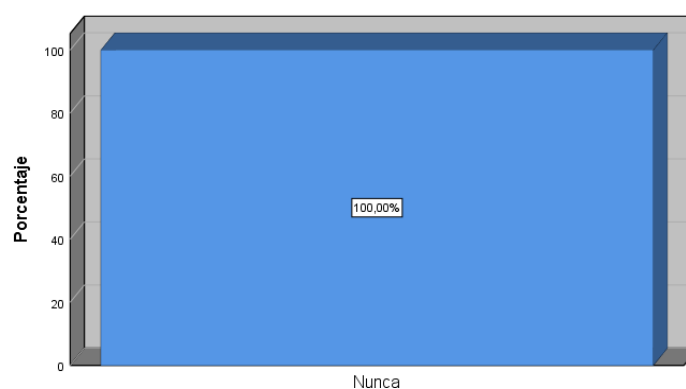
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	100,0	100,0	100,0

Nota: Software libre.

Figura 25

Accesibilidad general a la información del impuesto predial

La información sobre el impuesto predial es fácilmente accesible para todos los contribuyentes.



Nota: Software libre.

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados indica que nunca encuentra fácilmente la información sobre el impuesto predial. Esta percepción reafirma que la comunicación institucional es deficiente en lo que respecta a la difusión de información clave: plazos, formas de pago, beneficios, sanciones, y derechos del contribuyente. Una administración tributaria eficiente requiere canales de información claros, visibles y permanentes, tanto físicos como digitales. Se recomienda crear boletines impresos, actualizar redes sociales institucionales, instalar carteles informativos en lugares públicos, y, sobre todo, desarrollar una sección específica en la web de la municipalidad.

Tabla 30

Opciones de pago ofrecidas al contribuyente

La municipalidad ofrece múltiples opciones de pago que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

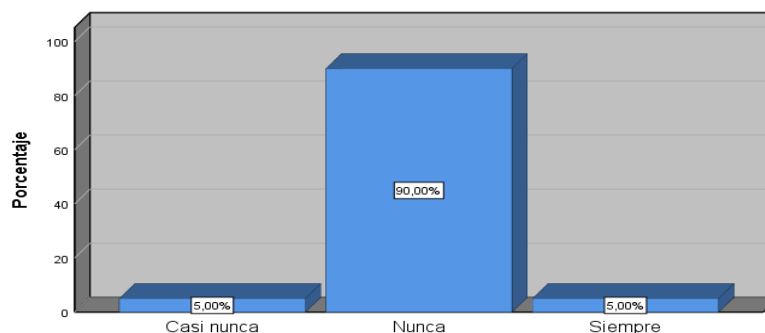
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	18	90,0	90,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Software libre.

Figura 26

Opciones de pago ofrecidas al contribuyente

La municipalidad ofrece múltiples opciones de pago que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



Análisis e Interpretación:

El 90% de los encuestados considera que nunca se ofrecen múltiples opciones de pago. Solo un 5% cree que “siempre” se brindan y otro 5% responde “casi nunca”.

La posibilidad de realizar pagos mediante diversos canales (bancos, aplicativos móviles, agentes autorizados, ventanillas, etc.) es una de las mejores prácticas internacionales en gestión tributaria. El hecho de que la gran mayoría perciba que esto no ocurre en Tambopata evidencia una limitación estructural en la recaudación. Esto podría generar colas, pagos fuera de plazo o desinterés del contribuyente. La municipalidad debe establecer convenios con entidades financieras y digitales (como el Banco de la Nación, billeteras electrónicas o portales de pago) para diversificar sus canales de recaudación y facilitar el cumplimiento.

Tabla 31

Descriptivos

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
Variable 1: Gestión de Cobranza	Media		54,5500	1,85596
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	50,6654	
		Límite superior	58,4346	
	Media recortada al 5%		54,6111	
	Mediana		56,0000	
	Varianza		68,892	
	Desv. Desviación		8,30013	
	Mínimo		36,00	
	Máximo		72,00	
	Rango		36,00	
	Rango intercuartil		7,50	
	Asimetría		-,361	,512
	Curtosis		1,408	,992
Variable 2: Recaudación del impuesto Predial	Media		32,1500	,97677
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30,1056	
		Límite superior	34,1944	
	Media recortada al 5%		32,3333	
	Mediana		33,0000	
	Varianza		19,082	
	Desv. Desviación		4,36825	
	Mínimo		22,00	
	Máximo		39,00	
	Rango		17,00	
	Rango intercuartil		4,00	
	Asimetría		-1,043	,512
	Curtosis		,450	,992

Nota: Software libre.

Análisis e interpretación

La media de la gestión de cobranza (54.55) indica un nivel moderadamente alto, pero la desviación estándar amplia (8.30) sugiere dispersión en las percepciones, lo que puede deberse a diferencias en las áreas de trabajo o niveles de conocimiento entre los participantes. Por otro lado, la recaudación presenta una media baja (32.15) y menor dispersión ($DE=4.37$), lo que indica homogeneidad en la percepción de una recaudación limitada o deficiente.

Esto refleja que, aunque las acciones de cobranza existen, no se traducen de forma uniforme en una mayor recaudación, lo que se alinea con el objetivo general de describir el desarrollo de esta gestión. La diferencia en varianza entre ambas variables también muestra que la gestión es más variable que los resultados recaudatorios, lo cual puede deberse a que la recaudación depende de factores externos (situación económica, cultura tributaria, fiscalización).

CONCLUSIONES

Primero: Los resultados estadísticos descriptivos revelan que la gestión de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad de Tambopata se encuentra parcialmente estructurada y en proceso de consolidación. La variable “Gestión de cobranza” obtuvo una media de 54.55 puntos, lo cual indica una valoración moderadamente alta por parte de los encuestados. Por otro lado, la recaudación del impuesto predial mostró una media baja (32.15) y menor dispersión, lo cual evidencia una percepción generalizada de que, pese a los esfuerzos administrativos, los resultados recaudatorios no son los esperados. Esta diferencia pone en evidencia una brecha entre el diseño e implementación de la gestión de cobranza y su impacto real en los ingresos fiscales municipales. Por tanto, si bien la gestión de cobranza está en marcha, su eficacia en términos de recaudación aún es limitada, lo que implica la necesidad de una revisión técnica, organizativa y normativa del proceso.

Segunda: En relación con la etapa preventiva de la gestión de cobranza, los resultados permiten concluir que esta se ha implementado parcialmente con medidas como el uso de notificaciones electrónicas, recordatorios y campañas ocasionales de concientización, se reconoce que la gestión preventiva sí está presente como parte de la política institucional, pero su ejecución es irregular y en muchos casos insuficiente para influir significativamente en la disminución de la morosidad tributaria.

Tercera: Respecto a la gestión Pre-Coactiva, los resultados indican una percepción levemente más favorable que en la etapa preventiva. La media obtenida fue de 20.30, lo que revela que los encuestados reconocen acciones como la generación de requerimientos de pago, los acuerdos o fraccionamientos, y el inicio de trámites administrativos antes de la cobranza judicial. Por tanto, aunque la etapa Pre-Coactiva forma parte del proceso de cobranza, su desarrollo es desigual, y carece de un enfoque sistemático de seguimiento a los contribuyentes morosos. Se concluye que, para lograr una mayor efectividad, esta etapa debe fortalecerse institucionalmente con indicadores de cumplimiento, mecanismos de evaluación y personal capacitado en procesos persuasivos antes del ingreso a la vía coactiva.

SUGERENCIAS

Primero: Al Gerente Municipal de la Municipalidad provincial de Tambopata, se recomienda fortalecer el proceso de planeamiento institucional mediante la formulación de un plan integral de gestión de cobranza. Este plan debe incluir objetivos específicos, etapas bien diferenciadas (preventiva, Pre- Coactiva y coactiva), metas medibles, y responsables definidos. Asimismo, se sugiere implementar sistemas de información tributaria más robustos y actualizados que permitan el registro, monitoreo y análisis en tiempo real de los contribuyentes, sus deudas, pagos y beneficios aplicables.

Segunda: Al Sub Gerente de Rentas y Administración Tributaria, se recomienda consolidar esta etapa mediante el desarrollo de campañas permanentes de educación tributaria orientadas a fomentar una cultura de cumplimiento voluntario. Estas campañas deben utilizar estrategias adaptadas al contexto local, combinando medios tradicionales y digitales donde se fortalezca los canales de comunicación directa con los contribuyentes, a través de notificaciones electrónicas, mensajes de texto, redes sociales y herramientas digitales que permitan recordar las fechas de vencimiento, explicar los beneficios del pronto pago y alertar sobre posibles sanciones. Así como adoptar medidas de incentivos económicos ofrecidos por cumplimiento deben ser acompañados de una adecuada difusión, claridad normativa y accesibilidad para todos los sectores, evitando que los beneficios pasen desapercibidos o no sean aprovechados por desconocimiento.

Tercera: Al Sub Gerente de Rentas y Administración Tributaria, se recomienda estandarizar los procedimientos administrativos mediante la elaboración de un manual operativo institucional que detalle paso a paso las acciones a seguir una vez vencido el plazo voluntario de pago. Este documento debe contemplar los tipos de notificación a aplicar, los criterios de selección de casos, los plazos máximos para actuar y los formatos oficiales para convenios o requerimientos. Asimismo, se hace necesario establecer un sistema formal de seguimiento y control de los acuerdos de pago suscritos, para garantizar que los contribuyentes cumplan con sus

compromisos y evitar el incumplimiento repetitivo. Para ello, se pueden implementar alertas automáticas, reportes semanales o asignación de personal de seguimiento. Además, se recomienda dotar al área encargada de la cobranza Pre-Coactiva con mayores recursos humanos, tecnológicos y logísticos, a fin de profesionalizar esta etapa y evitar que se convierta en una fase meramente formal sin consecuencias prácticas en la recuperación de la deuda tributaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G. F. (2016). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edicion-2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf
- Arias, G. J. L., Holgado, T. J., Tafur, P. T. L., & Vasquez, P. M. J. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. In *Repositorio Concytec*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf
- Briceño, A. J. I., & Torres, D. Y. (2022). Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30422>
- Díaz, R. C. F. (2022). EFECTIVIDAD Y OPTIMIZACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO EN EL MUNICIPIO DE ÚMBITA-BOYACÁ [UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA]. In *Repositorio de Universidad Libre*. https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/23158/TESIS_EFECTIVIDAD_Y_OPTIMIZACION_DEL_RECAUDO_DEL_IMPUESTO_PREDIAL_UNIFICADO_EN_EL_MUNICIPIO_DE_UMBITA-BOYACA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2004). *Metodología de la Investigación científica* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Issue 1).
- MEF. (2015). *MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN*. Biblioteca Nacional Del Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/4_Cobranza_impuestos.pdf
- MEF. (2023). *GUÍA DE TESORERÍA Y PAGOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL*. Banco Interamericano de Desarrollo – BID. www.iadb.org/es
- Ovalle, A. A. (2021). *La gestión de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tambopata, periodo 2020* [Universidad Andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4624>
- Quispe, F. E. I. (2024). Cobranza coactiva e Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital San Sebastián, Cusco 2019-2021. *Repositorio de La Universidad Continental*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14395/2/IV_FCE_310_TE_Quispe_Fernandez_2024.pdf
- Reina, J. V., Reyes, P. G., & Sanín, F. G. (2022). Troubles with Property Tax Collection and its Social Effects in Contexts of Armed Conflict. The

cases of Carmen de Bolívar and Turbo in Colombia. *Colombia Internacional*, 112, 89–122.
<https://doi.org/10.7440/colombiaint112.2022.04>

- Saldaña, O. T., Chica, C. A. B., Escobar, S. B. V., & Cabrera, O. H. C. (2023). Modelo OSTASA para la gestión del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota, Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 11(4), 87–101. <https://doi.org/10.37787/PAKAMUROS-UNJ.UNJ02348>
- Sánchez, J. F. M., & Moreno, A. C. (2022). Relationship between property tax and municipal institutional capacities: The case of Hidalgo, Mexico. *Contaduría y Administración*, 67(4), 98–124.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3184>

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTOS
Variable 1 Gestión de Cobranza	(MEF, 2015) La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado.	Es el conjunto de actividades, estrategias, y procedimientos implementados por una entidad para asegurar la recuperación eficiente y oportuna de los pagos adeudados por los contribuyentes, en particular aquellos relacionados con obligaciones tributarias como el impuesto predial.	Gestión en la etapa de cobranza preventiva	Comunicación por medios masivos.	1. Las estrategias de comunicación utilizadas por la municipalidad son efectivas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones tributarias antes de la fecha de vencimiento. 2. Los incentivos, como descuentos o bonificaciones, son eficaces para fomentar el pago puntual del impuesto predial. 3. Las estrategias preventivas implementadas por la municipalidad han logrado reducir significativamente la tasa de morosidad.	encuesta/ cuestionario
				Comunicación por medios personalizados	4. El uso de notificaciones electrónicas o mensajes de texto es una herramienta efectiva para prevenir la morosidad en el pago del impuesto predial. 5. Las campañas de concientización pública sobre la importancia del pago oportuno del impuesto predial se realizan con la frecuencia adecuada.	
		Este proceso incluye la gestión de cobranza preventiva y Pre-coactiva.	Gestión en la etapa de cobranza Pre-coactiva	Emisión y notificación de valores.	6. Los acuerdos o planes de pago ofrecidos a los contribuyentes en mora son efectivos para evitar el inicio de un proceso coactivo.	
				Seguimiento de las acciones de cobranza.	7. La municipalidad sigue procedimientos efectivos para identificar y contactar a los contribuyentes que han incumplido con el pago del impuesto predial después de la fecha de vencimiento.	

					8. El seguimiento de los acuerdos de pago es eficiente y garantiza que los contribuyentes cumplan con los términos establecidos. 9. Los indicadores utilizados para medir la efectividad de la gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva son adecuados para reducir la deuda pendiente. 10. La municipalidad aborda de manera efectiva las barreras que enfrentan los contribuyentes en mora para regularizar su situación antes de iniciar un proceso coactivo.	
Variable 2 Recaudación del impuesto Predial	Proceso mediante el cual una municipalidad obtiene los recursos económicos provenientes del cobro de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, incluyendo el impuesto predial.	el proceso mediante el cual la municipalidad, percibe los pagos correspondientes al impuesto aplicado sobre la propiedad inmobiliaria dentro de su jurisdicción. Este proceso incluye al control y fiscalización y la accesibilidad de los contribuyentes.	Control y Fiscalización	Número de auditorías realizadas.	11. La municipalidad realiza controles periódicos para verificar la correcta declaración de las propiedades por parte de los contribuyentes. 12. Los procedimientos de fiscalización del impuesto predial son efectivos para detectar y corregir subvaluaciones de propiedades. 13. La municipalidad cuenta con un sistema eficiente para actualizar los registros catastrales de forma regular. 14. Los contribuyentes son notificados oportunamente cuando se detectan inconsistencias en la declaración de sus propiedades. 15. Las auditorías realizadas por la	

					municipalidad son efectivas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial. 16. Las sanciones aplicadas por incumplimiento en la declaración del impuesto predial son adecuadas para disuadir la evasión fiscal.	
				Sanciones aplicadas por incumplimiento.	17. La fiscalización del impuesto predial en la municipalidad se realiza de manera transparente y justa. 18. La municipalidad tiene acceso a información actualizada y precisa para llevar a cabo la fiscalización del impuesto predial. 19. Los contribuyentes tienen la oportunidad de corregir errores en sus declaraciones antes de que se apliquen sanciones. 20. El proceso de fiscalización del impuesto predial contribuye de manera efectiva a mejorar la recaudación y cumplimiento tributario.	
			Accesibilidad de los Contribuyentes.	Número de puntos de pago disponibles.	21. Los contribuyentes pueden realizar consultas sobre el impuesto predial de manera rápida y eficiente a través de los canales disponibles. 22. La infraestructura tecnológica	

					de la municipalidad permite a los contribuyentes gestionar sus pagos y declaraciones en línea sin dificultad. 23. La municipalidad proporciona asistencia adecuada para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir con sus obligaciones relacionadas con el impuesto predial. 24. Los contribuyentes encuentran sencillo acceder a sus estados de cuenta y verificar el estado de sus pagos de impuesto predial.	
				Disponibilidad de opciones de pago en línea.	25. La información sobre el impuesto predial es fácilmente accesible para todos los contribuyentes. 26. La municipalidad ofrece múltiples opciones de pago que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVO	VARIABLES /DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		
¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?	Describir Como se desarrolla la gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024	Variable 1: Gestión de Cobranza Dimensión 1 - Gestión en la etapa de cobranza preventiva Indicadores Comunicación por medios masivos Comunicación por medios personalizados	Enfoque de investigación Enfoque Cuantitativo Diseño de investigación Investigación no experimental Nivel de investigación Descriptivo Tipo de investigación Investigación básica Métodos Deductivo de recolección de datos Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza preventiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?	Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza preventiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024	Dimensión 2 - Gestión en la etapa de cobranza Pre-coactiva Indicadores Emisión y notificación de valores Seguimiento de las acciones de cobranza	De procesamiento de datos Fiabilidad Alfa de Cronbach Gráficos estadísticos Tablas de frecuencia
¿Cómo se desarrolla la gestión de Cobranza pre coactiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024?	Describir cómo se desarrolla la gestión de Cobranza pre coactiva en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024	Variable 2: Recaudación del impuesto Predial Dimensión 1 : Control y Fiscalización indicadores Número de auditorías realizadas. Sanciones aplicadas por incumplimiento Dimensión 2 Accesibilidad de los Contribuyentes Indicadores Número de puntos de pago disponibles. Disponibilidad de opciones de pago en línea. Horarios de atención y flexibilidad.	Población muestra 20 trabajadores de la sub gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tambopata

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES:

A continuación, te presento un cuestionario relacionado con la investigación **“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024”** para nuestra investigación, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas ya que está en forma comprensible, pidiéndote además las respuestas con absoluta sinceridad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Gestión de Cobranza						
N°	Ítems	CRITERIOS				
		1	2	3	4	5
1	Las estrategias de comunicación utilizadas por la municipalidad son efectivas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones tributarias antes de la fecha de vencimiento.					
2	Los incentivos, como descuentos o bonificaciones, son eficaces para fomentar el pago puntual del impuesto predial.					
3	Las estrategias preventivas implementadas por la municipalidad han logrado reducir significativamente la tasa de morosidad.					
4	El uso de notificaciones electrónicas o mensajes de texto es una herramienta efectiva para prevenir la morosidad en el pago del impuesto predial.					
5	Las campañas de concientización pública sobre la importancia del pago oportuno del impuesto predial se realizan con la frecuencia adecuada.					
6	Los acuerdos o planes de pago ofrecidos a los contribuyentes en mora son efectivos para evitar el inicio de un proceso coactivo.					
7	La municipalidad sigue procedimientos efectivos para identificar y contactar a los contribuyentes que han incumplido con el pago del impuesto predial después de la fecha de vencimiento.					
8	El seguimiento de los acuerdos de pago es eficiente y garantiza que los contribuyentes cumplan con los términos establecidos.					
9	Los indicadores utilizados para medir la efectividad de la gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva son adecuados para reducir la deuda pendiente.					
10	La municipalidad aborda de manera efectiva las barreras que enfrentan los contribuyentes en mora para regularizar su situación antes de iniciar un proceso coactivo.					

CUESTIONARIO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES:

A continuación, te presento un cuestionario relacionado con la investigación **“Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024”** para nuestra investigación, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas ya que está en forma comprensible, pidiéndote además las respuestas con absoluta sinceridad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Recaudación del impuesto Predial						
N°	Ítems	CRITERIOS				
		1	2	3	4	5
1	La municipalidad realiza controles periódicos para verificar la correcta declaración de las propiedades por parte de los contribuyentes.					
2	Los procedimientos de fiscalización del impuesto predial son efectivos para detectar y corregir subvaluaciones de propiedades					
3	La municipalidad cuenta con un sistema eficiente para actualizar los registros catastrales de forma regular.					
4	Los contribuyentes son notificados oportunamente cuando se detectan inconsistencias en la declaración de sus propiedades.					
5	Las auditorías realizadas por la municipalidad son efectivas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial.					
6	Las sanciones aplicadas por incumplimiento en la declaración del impuesto predial son adecuadas para disuadir la evasión fiscal.					
7	La fiscalización del impuesto predial en la municipalidad se realiza de manera transparente y justa.					
8	La municipalidad tiene acceso a información actualizada y precisa para llevar a cabo la fiscalización del impuesto predial.					
9	Los contribuyentes tienen la oportunidad de corregir errores en sus declaraciones antes de que se apliquen sanciones.					
10	El proceso de fiscalización del impuesto predial contribuye de manera efectiva a mejorar la recaudación y cumplimiento tributario.					

11	Los contribuyentes pueden realizar consultas sobre el impuesto predial de manera rápida y eficiente a través de los canales disponibles.					
12	La infraestructura tecnológica de la municipalidad permite a los contribuyentes gestionar sus pagos y declaraciones en línea sin dificultad.					
13	La municipalidad proporciona asistencia adecuada para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir con sus obligaciones relacionadas con el impuesto predial.					
14	Los contribuyentes encuentran sencillo acceder a sus estados de cuenta y verificar el estado de sus pagos de impuesto predial.					
15	La información sobre el impuesto predial es fácilmente accesible para todos los contribuyentes.					
16	La municipalidad ofrece múltiples opciones de pago que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.					

ANEXO N° 04: AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



PERÚ	MADRE DE DIOS	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA	GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
------	---------------	--	---



"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 24 de octubre del 2024

CARTA N° 628-2024-MPT-GRAT

Srta. (s):

Bach. Cont. MARICIELO TAPIA HUAMAN

Bach. Cont. SOLEDAD CONDORI CHARCA

Presente. -

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

Ref. : EXP. N° 033883-2024

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlas cordialmente y a la vez visto el documento de la referencia, en el que SOLICITAN AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN; respecto al impuesto predial, ello que a razón de que viene desarrollando la tesis titulado *"Gestión de cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024"*.

Por lo que, esta Gerencia da por ACEPTADA lo solicitado en el extremo a la petición de aplicación de instrumentos y recopilación de información respecto al impuesto predial; con las excepciones que la ley establezca¹.

Sin más que precisar, me suscribo de ustedes, reiterándoles los sentimientos de especial consideración y estima.

Atentamente,

CJCTA GRAT
CC
Archivo
Interesado
Reg. 8219
Folios 01

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA
MADRE DE DIOS
Abog. Cesar L. Ferrazas Ardaya
GERENTE DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

¹ T.U.O de La Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 021-2019-JUS

Artículo 17.- Excepciones al ejercicio del derecho: Información confidencial

El derecho de acceso a la información pública no podrá ser ejercido respecto de lo siguiente:

(...)

2. La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil que están regulados, unos por el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución, y los demás por la legislación pertinente.

(...)