



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la
Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Rinza Mendoza, Ruben Carlos (orcid.org/0000-0003-3810-1854)

Vega Mera, Lenny Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0285-1349)

ASESORA:

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia (orcid.org/0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres que con su sacrificio y esfuerzo me brindaron todo su apoyo y confianza, son las personas que más admiro en este mundo por ser personas dedicadas y cariñosas con toda su familia y con su ejemplo me guiaron en todo momento.

Lenny Elizabeth Vega Mera

Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios por permitirnos llegar a culminar esta investigación, a mis padres, mis hermanos que son el soporte para Salir adelante, dedicándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien, con todo mi amor se los dedico a ellos.

Rubén Carlos Rinza Mendoza.

Agradecimiento

A nuestro Dios creador por darnos la luz del camino, a nuestros padres y a todas aquellas personas que confiaron en lograr este trabajo de investigación, en especial a la Dr. Calvanapón Alva, Flor Alicia por su vocación de servicio y transmitirnos sus enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población y muestra	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 – 2021	21
Tabla 2. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales).....	22
Tabla 3. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (recursos directamente recaudados).....	24
Tabla 4. Resumen de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 y 09.	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021. Investigación aplicada, cuantitativa de diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores del área correspondiente, la técnica fue la encuesta y el análisis de documentos. Los resultados evidenciaron que la Gestión de cobranzas, tiene un 53% de nivel medio. En comparación de ingresos del rubro 09 (recursos directamente recaudados), se determina una diferencia de recaudación entre los años 2020 y 2021 esta fue de 28.2% superando años anteriores, excepto en el año 2018 que se recaudó 807,527.00, lo que evidencia que para el año en curso se implementaron procesos de cobranza que han funcionado pese a la crisis mundial. Entre los recaudos más importantes del 2021 han sido servicios de saneamiento (UGSS) con 328,623.10. Como conclusión se obtuvo que la municipalidad casi siempre realiza el análisis de los estados de cobranza. Es responsabilidad del gobierno local la aplicación de métodos y técnicas de cobranza, donde puedan analizar las diferentes situaciones de los contribuyentes y facilitar su aportación.

Palabras clave: recaudacion, gobierno, impuestos, tributo.

Abstract

The objective of this research was to determine the effect of collection management on the tax collection of the District Municipality of Chongoyape, period 2018 -2021. Applied research, quantitative, non-experimental design and descriptive level. The sample consisted of 15 workers of the corresponding area, the technique was the survey and document analysis. The results showed that Collection Management has a 53% average level. In comparison of income from item 09 (directly collected resources), a difference in collection between the years 2020 and 2021 was determined, this was 28.2%, surpassing previous years except in 2018 when 807,527.00 was collected, which shows that for the current year collection processes were implemented that have worked despite the global crisis. Among the most important collections in 2021 have been sanitation services (UGSS) with 328,623.10. As a conclusion it was obtained that the municipality almost always performs the analysis of the collection statements. It is the responsibility of the local government to apply collection methods and techniques, where they can analyze the different situations of the taxpayers and facilitate their contribution.

Keywords: collection, government, taxes, tribute

I. INTRODUCCIÓN

La administración local es una organización encargada de promover y velar por el desarrollo económico, por el progreso, desarrollo social y cultural, y depende de la proporción de rentas recaudadas por la misma institución, mediante el uso de herramientas que permiten incrementar los ingresos a través de la recaudación de impuestos y tasas, tales como impuestos prediales, vehicular, impuestos de alcabala y arbitrios municipales, recaudados anual o trimestralmente (Coronel, 2019; Huang, et. al. 2017)

A nivel internacional, Arciniegas y Pantoja (2020) realizaron un estudio sobre gestión de crédito y cartera de préstamos de las cooperativas en el condado de Imbabura, Ecuador, explicaron que el rendimiento del proceso de cobranza es fundamental para el éxito de todas las empresas y organizaciones (García, et. al. 2019). Sin embargo, muchas de las empresas no cuentan con políticas de gestión que sirvan como apoyo para que estos ejecutivos operen de manera más efectiva causando daños en la economía de la empresa. Por esto es de vital importancia para el bienestar financiero definir una política de cobranza eficiente, que permitan definir procesos efectivos de cobranza (Izar & Ynzunza, 2017; Amir, et. al. 2018).

A nivel nacional, el ingreso por recaudación de Perú es medio, y si se ve de cerca las regiones que satisfacen las necesidades del país, es bajo. Para ello, podemos ver estrategias de gestión de cobranza que ayuden a mejorar la recaudación y elusión de impuestos y tributos. Creado por la incompetencia del gobierno o un gobierno de muy bajo nivel (Guillermo y Vargas, 2017). Los gobiernos locales son corporaciones de la organización territorial del estado con forma jurídica de derecho público que poseen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia establecidos en la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 para el cumplimiento de sus fines. Es la agencia gubernamental que existe dentro del territorio local y administra su jurisdicción. Gracias a la existencia de este territorio, se entiende mejor los problemas de la comunidad y las necesidades de la población que llevaron al suministro de bienes y servicios. (Rosas, et. al. 2021)

Los bienes y servicios que el estado (gobierno local) tiene que brindar a su población tienen relación con los servicios administrativos denominados procedimientos, como son los siguientes servicios públicos: agua y saneamiento, limpieza pública, parques, jardines, serenazgo, servicios públicos como el serenazgo e inversiones públicas nombradas obras. La provisión de bienes y servicios implica la inversión de recursos públicos, los cuales son escasos o inadecuados, por la caída de la recaudación nacional lo cual reduce la deslocalización de ingresos a los gobiernos locales por lo que afecta la economía local. (Rosas y Noha, 2021; Berg & Levy, 2020)

Ante esta situación, los gobiernos locales (municipalidades) necesitaron mejorar la recaudación de impuestos municipales para lograr sus objetivos y equilibrar su presupuesto, en el cual, se realizó una buena gestión de cobranza de impuestos con la finalidad de promover el desarrollo local. Por lo tanto, la recaudación de impuestos municipales es una herramienta poderosa para contribuir a la gestión administrativa y financiera para lograr el desarrollo comunitario, por lo que se requirió la implementación de políticas locales para fortalecer la gestión de cobranzas de tributos e impuestos municipales, utilizando normas, técnicas y herramientas legales para contribuir a mejorar la recaudación tributaria.

En ese sentido, en la Municipalidad Distrital de Chongoyape existieron diversas necesidades que carecieron de financiamiento y que solo pudieron ser cubiertos si hubiese existido mayores ingresos, producto de la mejor recaudación o a través de la mejora de los procesos de recaudación.

En cuanto a la formulación del problema, ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021?

Además, la investigación contó con justificación metodológica, lo que significa que se utilizaron técnicas y herramientas de recolección de información (Valderrama, 2015). Cabe señalar también que, en lo que respecta a la relevancia social, se proporcionaron instrumentos de cobranza para la Unidad de Administración Tributaria de la

Municipalidad Distrital de Chongoyape, con la finalidad de obtener un mayor ingreso, con base en la conducta tributaria de los ciudadanos contribuyentes, bajo la finalidad de dar cumplimiento de obras en beneficio del Distrito de Chongoyape.

Y como aspecto final de la justificación se fundamentó en las implicaciones prácticas que llevaron a brindar estrategias de gestión de cobranza que facilitó los lineamientos del proceso de cobranza y recaudación, que permitieron una sostenibilidad real de la recaudación de impuestos de la citada municipalidad, con la finalidad de brindar bienestar a su población.

Con respecto al Objetivo General del presente estudio fue: determinar el efecto de gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018-2021. A su vez, se plantearon objetivos específicos, tales como: 1) Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. 2) Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.

Por lo tanto, se presentaron la hipótesis la gestión de cobranza tuvo efecto positivo en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021.

Finalmente, la investigación se alinea a los siguientes objetivos de desarrollo sostenible como lo es trabajo decente y crecimiento económico en el cual se busca mejorar los procesos y resultados de la institución estatal que sirve de ayuda al crecimiento del país. Entendiéndose que el tema de recaudación es de gran importancia para la sociedad ya que esta es el principal beneficiado de dicha recaudación.

Asimismo, se fundamentó en el objetivo paz, justicia e instituciones sólidas en el cual se buscó fomentar en la municipalidad la aplicación de procesos actualizados que brinden mejores y más óptimos resultados en la recaudación haciendo de esto una institución más sólida. Además, lograr que otras municipalidades puedan observar y aplicar métodos y políticas adecuadas a una sociedad y país que está pasando por una serie de crisis económicas y que ha ido solventando las situaciones que presentan.

II. MARCO TEÓRICO

Para comenzar este capítulo, se introducen los estudios nacionales, Benites, et. al (2021), su objetivo fue el diseño y aplicación de estrategias de recaudación con la finalidad de mejorar la eficiencia recaudatoria de los servicios de gestión tributaria Trujillo-SATT. El método utilizado fue un método cuantitativo y un diseño cuasi-experimental. Los datos se recopilieron a través de encuestas de aplicación, entrevistas y análisis de documentos. Los resultados arrojados tras la aplicación de los instrumentos, indicaron en su gran mayoría que existe un desconocimiento hacia las estrategias de cobranza con las que cuenta dicha entidad estudiada, además, muchos contribuyentes respondieron que se encuentran en desacuerdo hacia dichas estrategias. Tras haber analizado la información obtenida en aspectos como Impuesto Predial, Morosidad y Recaudación, se identificó que, al iniciar dicho estudio la efectividad obtenida de las estrategias fue del 60%, en cambio, tras la aplicación de las estrategias diseñadas, se pudo elevar el nivel de efectividad a un 80%, generando un incremento considerable del 20% en la efectividad, además entre los resultados más importantes podemos mencionar la influencia de las estrategias de cobranza de grado bajo 56%. Se concluye que con la implementación de la propuesta se logró una mayor efectividad en la Recaudación Tributaria.

Suarez, et. al (2020) su objetivo fue describir la cultura de gestión y pago tributario de los ciudadanos participantes en la contribución de la provincia y ciudad de Rioja, destacando los motivos o cuestiones clave que la obstaculizan. El método utilizado en el estudio fue cuantitativo, no experimental de corte transversal y descriptivo. La población estuvo formada por cooperadores y contribuyentes. Los instrumentos de recojo de datos que se utilizaron, son la encuesta y el cuestionario. Los resultados mostraron que los impuestos y la cultura están por debajo del 50% y los impuestos tienen un 40% de mora, esto se genera principalmente, por la falta de implementación de estrategias que ayuden a mejorar la recaudación en la institución estudiada. Se concluye, que dicho municipio no contó con las estrategias adecuadas que invoquen a la población a tener una cultura de contribución, tampoco existían los canales más adecuados para la cancelación de

impuestos y tributos, por otra parte, los pobladores manifestaron que a la institución le faltaba ser transparente si se trata de informar en que se está invirtiendo el dinero recaudado, generando en los ciudadanos la falta de pago o que este se dé fuera del tiempo dado, lo que termina elevando los niveles de morosidad y falta de recaudación de impuestos.

Gonzáles (2018) en su investigación su objetivo fue determinar el impacto de la gestión del cobro de deudas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad del distrito de Cacatachi. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental. Para el recojo de información se utilizó la entrevista y análisis documental. Los resultados mostraron deficiencias en la gestión del cobro de deudas, especialmente en los indicadores de actividad de segmentación y gestión, lo que tiene un impacto directo en la recaudación del impuesto predial de la entidad, la cual presenta un 79% de morosidad y un 21% son puntuales. Además, en el proceso de gestión de cobranza se observó, que no existe una comunicación, persuasión, educación ni un seguimiento. En este sentido se determinó que la gestión de cobranza no es eficaz e influye desfavorablemente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Cacatachi en el año 2017.

Laban (2018) en su estudio su objetivo fue crear una propuesta para mejorar la recaudación tributaria y con ello reducir la tasa de morosidad del municipio provincial de Lambayeque, así como contribuir y sensibilizar al contribuyente por medio de una cultura tributaria municipal e investigar el porqué de la morosidad. La metodología seguida, correspondió a un diseño descriptivo-cuantitativo de tipo Aplicado, no experimental transaccional. Para recopilar los datos, se utilizaron como técnica la entrevista y observación. En los resultados se identificó que el indicador con mayor nivel de morosidad, es el del impuesto predial con un 70%, un resultado muy elevado si es comparado, como por ejemplo, con el de alcabala, que tiene tan solo el 24%, y se refleja mucho más, si por ejemplo lo comparamos con patrimonio vehicular que tan solo tiene un nivel de 1,14%, del mismo modo, el índice de juegos y apuesta es de 18% y el del indicador contribuciones y tasas cuenta con el 27,86%. En conclusión, se pudo identificar

que la institución que fue parte del estudio, debió implementar estrategias que fomenten entre la población una cultura de participación tributaria, del mismo modo, las estrategias más adecuadas para que la recaudación tributaria sea mucho más efectiva.

Benites (2016) en su investigación su objetivo principal fue el diseño de una propuesta para la implementación de estrategias de cobranza para incrementar la efectividad de la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. La metodología utilizada tuvo un diseño cuasi-experimental, con métodos deductivos-inductivos. La población en estudio estuvo conformada por un total de 65,554 códigos de contribuyentes que generan cargas tributarias en los períodos 2013 y 2014. Para recolectar la información se realizó encuestas y entrevistas. Los resultados evidenciaron que antes de aplicar las estrategias; la efectividad de la recaudación y la del impuesto predial alcanzo un 60% de efectividad, y respecto a la efectividad de la morosidad, se reflejó un 66,66% de efectividad. Luego de implementar las estrategias de cobranza, tanto la efectividad de la recaudación, la del impuesto predial y la efectividad de la morosidad alcanzaron un 80% de efectividad. Como conclusión, se obtuvo que la aplicación de estrategias adecuadas de cobranza, ayudaron a mejorar la efectividad en la recaudación tributaria y a la vez mejorar los puntos críticos, al ofrecer un mejor servicio.

Asimismo, se presentan los estudios internacionales Ying y Pan (2020) en su investigación su objetivo fue estudiar la nueva recaudación de impuestos personales sistema de gestión basado en inteligencia artificial y su aplicación en la clase media. La metodología seguida fue cuantitativa, experimental y básica. Para la población, se tomó un conjunto de datos de usuario de desensibilización publicados por una empresa. Para la recolección de datos, se aplicaron las técnicas del análisis documental y la observación. Los resultados evidenciaron que el sistema se divide en tres módulos funcionales: fuente de datos, identificación de riesgos, respuesta y estadísticas de consultas. Con la aplicación del sistema de gestión, se logró que, si el número de servidores concurrentes es 200 después de la primera ronda la eficiencia de utilización de la CPU de los servidores, servidores web y aplicaciones alcanzan un nivel estable y el tiempo medio de respuesta es de 0,32, cuando el número de concurrencia es de 150,

el tiempo de espera es de 0,21. El estudio demostró que el nuevo sistema de gestión de impuestos personales funciona bien en el servidor y funciona sin problemas.

Atanasijevic, et. al. (2019) en su estudio tuvo como finalidad mejorar la metodología de gestión de riesgos, que se utilizó para la evaluación y el apoyo al riesgo gestión de la evasión fiscal en la Administración Tributaria. La metodología, fue cuantitativa de tipo básica. Para el recojo de información, se aplicó la técnica del análisis documental. En los resultados, se observaron dos indicadores de riesgo de evasión fiscal, ρ_1 y ρ_2 . El indicador ρ_1 muestra la desviación de la distribución del ingreso de la distribución del conjunto industria empresarial durante un periodo contable, mientras que el indicador ρ_2 tiene una dimensión de tiempo y monitorea la desviación. Por otro lado, la existencia del coeficiente de peso E_2 para $i = 27, 26$, para lo suficiente salarios altos, reduce el impacto de la diferencia que se produce si tenemos un exceso de salarios más altos en la entidad jurídica analizada. Finalmente, al aplicar métodos de Big Data en el análisis de la administración tributaria también proporciona información valiosa que podría traducirse en recomendaciones para Mejoras en la política fiscal.

Mejía (2019) en su investigación su objetivo fue realizar un análisis de la efectividad operativa del proceso de cobranza de la Administración Tributaria en Nicaragua. La metodología seguida fue mixta, con diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo. La población utilizada para el estudio, fueron un total de 88 colaboradores pertenecientes al departamento de cobranza a nivel nacional. Para la recolección de la información, se aplicaron las técnicas de la entrevista, el análisis documental y la observación. Los resultados mostraron luego de la implementación del sistema de gestión SICOB, en el 2018 se recaudó el 63% de obligaciones tributarias y para el 2019 se incrementó el 27% de la recaudación. Además, el conocimiento y aplicación de las normas y políticas implantadas por la Administración Tributaria, por parte del personal que se encuentra en el área de gestión de cobro, se elevó a un 82%. Del mismo modo, gracias a los cambios impuestos por la Administración Tributaria, se logró un control más efectivo en la administración del proceso de cobranza.

Huang, et. al. (2017) en su estudio nombrado *Eficiencia de la recaudación de impuestos y la gestión de impuestos en las oficinas de impuestos locales de Taiwán*. El objetivo principal fue investigar el desempeño de departamentos individuales y la eficiencia de utilización de recursos en las oficinas de impuestos. La metodología fue cuantitativa tipo básica. La población estuvo constituida por 20 oficinas tributarias locales taiwaneses. Los resultados evidenciaron que la eficiencia fue significativamente diferente para la recaudación y gestión tributaria. Además, la ineficiencia de los insumos de la recaudación de impuestos fue principalmente debido a la superficie total del piso, que era un 15% más grande de lo requerido, y la ineficiencia de los insumos de la gestión tributaria. Finalmente, en promedio, la cantidad de impuestos a la transferencia de propiedad recaudados fue 23% más pequeño de lo requerido. Los resultados mostraron que los niveles más altos de ineficiencia general se originaron por la incapacidad para recaudar impuestos. En conclusión, en el total de casos menos de bienes incobrables, los impuestos en Taiwán indicarían una mejor liquidación de atrasos y medidas de prevención de impuestos.

Andrade (2016) tuvo como objetivo principal el análisis de aspectos asociados en la impugnación de las obligaciones tributarias y su influencia en la recaudación tributaria ecuatoriana. La metodología seguida fue cuantitativa, tipo básica y con estudio descriptivo. Para el recojo de información, se utilizó la técnica del análisis documental. Los principales resultados evidenciaron factores asociados a la impugnación, los cuales fueron; como primer factor, se identificó con un 80%, a la cantidad de tiempo que tiene un contribuyente en el ejercicio de su actividad económica, si el contribuyente es persona natural o jurídica, el estado en que se encuentra el RUC, la categoría del contribuyente y mantener actividades de comercio exterior. Por otro lado, de la cartera suspendida, el 82,3%, es decir 930'899.044,9USD tienen una antigüedad de entre 4 y 5 años, es decir, que el proceso de impugnación administrativa y contenciosa para que una obligación sea cancelada hace que la deuda tributaria se transforme en una cuenta por cobrar a largo plazo. Se concluye, que la impugnación representa casi un 12% de la recaudación de la Administración Tributaria.

En tal sentido, se exponen las teorías relacionadas al tema, Teoría de las finanzas públicas, según Manrique y Narváez, (2020) señalaron que esta teoría se encarga de investigar la forma en la que se administran los recursos materiales y financieros del Estado, y a su vez; identificaron y clasificaron las capacidades tributarias de los diferentes poderes públicos. Cabe destacar, que los impuestos que dependen del Gobierno Central pertenecen a: las actividades gubernamentales asociadas a la estabilización y a la redistribución, y a los impuestos en los que la administración va a implicar las economías de escala, los que graven bases tributarias móviles, que en un esquema descentralizado logran generar arbitrajes regionales no deseados.

Por consiguiente, la Teoría del consumo y teoría del beneficio, donde ambas establecieron que el pago de los impuestos dependerá de la tasa que establezcan las leyes, en la cual, el contribuyente espera percibir los beneficios esperados por su pago (Velasco y Sánchez, 2017). Sin embargo, la satisfacción no siempre es igual en ambas partes, ya que por la característica coactiva de la teoría, el Estado en uso de su poder de imposición o soberanía fiscal, obliga al sujeto pasivo al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable, aunque en muchas ocasiones los beneficios percibidos por los contribuyentes son menores a las contribuciones económicas; un ejemplo es la seguridad pública, la impartición de justicia y servicios públicos. Cabe resaltar que esto provocó que en México y en otros países los sujetos pasivos disputen sobre los impuestos establecidos al consumo de bienes y servicios (Daza, et. al 2020; Abiodun, 2020).

De la misma forma, la Teoría de la equidad según Littlewood (2016) propuso que los individuos esperan que los traten de forma equitativa, es decir, que al igual que ellos cumplen con sus responsabilidades, igualmente desean recibir calidad y cumplimiento en los servicios. La teoría señaló que existe una relación directa entre el contribuyente y el Estado, ya que con el cumplimiento del pago de impuestos se sostiene o se financian los bienes y servicios (Villena y Guerrero, 2021). Si los bienes y servicios son percibidos por el contribuyente, entonces éste, se verá motivado y obligado a pagar sus cargas fiscales. Sin embargo, si son percibidos de forma desigual, los contribuyentes

comenzaran a aludir los impuestos. (Alshrouf, 2019)

Con respecto a la variable Gestión de Cobranza, se entiende como el punto inicial en el área de cobro, debido a que permitió por medio del uso de técnicas obtener un recaudo completo generando eficacia en las asignaciones y siendo de beneficio para la entidad manteniendo una economía estable de la misma. Este proceso se puede llevar a cabo con personal capacitado que permita resultados efectivos en dicho proceso. (Gonzales & Sanabria, 2020; Astuti, 2020)

Según Nolazco, et al. (2020) la definieron como “la base fundamental en el área de cobro, ya que permite ejecutar la cobranza de forma eficaz, optimizando los procesos, estableciendo pautas y capacitando al personal, a través de la aplicación de técnicas de gestión, lo cual a su vez genera un beneficio para la organización, produciendo una estabilidad económica, la cual influye directamente en los objetivos propuestos por la organización” (p.16).

Nolazco, et. al. (2020) recomendaron que se produzca un proceso contable, el cual se expongan o revelen las cuentas por cobrar vencidas e investigar las causas del vencimiento y, además, crear un registro por cada cliente, donde se refleje las fechas de cobranza y todo lo relacionado a la cuenta. La gestión de cobranza, tiene como objetivo principal, lograr que los clientes cancelen sus créditos voluntariamente, y de que lo hagan en las fechas establecidas, es decir, con puntualidad, pero para lograrlo, es importante poseer conocimiento y aplicar las técnicas de cobranza, incluyendo un sistemas de cobro, diseñado con: una lista de clientes, clasificados por su respuesta para pagar el crédito otorgado y por el desarrollo de actividades encaminadas a lograr que los clientes cumplan las cláusulas del contrato de crédito. (Wang, 2020; Larkin, et. al. 2018)

Por su parte, Abiodun, (2020) señaló que la gestión de cobranza se refiere a la elaboración y ejecución de estrategias encaminadas a alcanzar los objetivos de cobro, tomando en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio, los cuales generan información necesaria para lograr la efectividad en las estrategias aplicadas.

Cantu, (2016) señaló la manera en la cual debe realizarse el cobro de la deuda

cuando el cliente se niega a cancelarla. Las políticas aplicadas en la cobranza dependerán del mercado y el giro de negocio, pero generalmente consiste en un primer llamado al cliente, con una semana de vencimiento, luego pasados 15 días, se le enviará un correo con mucha amabilidad para recordar la deuda, si pasan 15 días más, el correo deberá ser más enérgico, si ya no cancelan y vuelva a pasar otro mes, entonces el cobro lo realizará un responsable de la organización. Pero si el cliente aún se niega a cancelar la deuda; el departamento legal tomará el caso.

En relación a la importancia de las estrategias de gestión por cobranza, Lemoine, et. al. (2017) indicaron que es importante que, al estudiar el otorgamiento de créditos, éste debe ser medido por profesionales bancarios, en la cual se establezcan condiciones, y se estudie la situación del cliente, ya que estos poseen objetivos económicos en los sectores donde se aplican o implementan los créditos aumentando los ingresos de sus hogares y mejorando su calidad de vida. “Es de suma importancia que los funcionarios brinden un buen servicio, ya que esto permite recuperar la cartera, y además es necesario que ofrezcan asesoría técnica especializada en relación con la organización o actividad económica que se ejecute, y al mismo tiempo realizar visitas verificando el cumplimiento y la situación actual de la actividad empresarial, verificando la validez de las referencias de los codeudores y la cobranza especializada” (p.192).

Asimismo, Daza, et. Al. (2020) señaló que las políticas de cobranza son aquellas técnicas que el departamento de cobranza ejerce para lograr el cobro de todas sus cuentas por cobrar. Las políticas de cobranzas son: En primer lugar, pasar advertencias o cartas informando al cliente el vencimiento de su cuenta y solicitando la cancelación, hacer uso de teléfonos para avisar a los clientes o visitarlos para lograr el pago, utilizar una empresa de cobranza o comenzar operaciones legales hacia el cliente. En segundo lugar, negar nuevos embarques, hasta que el cliente cancele la deuda vencida. Sin embargo, se deben evitar conflictos con los clientes, ya que, si se aplica un método agresivo de cobranza, se podría disminuir de las ventas y ganancias a futuras, ya que los clientes optarían por proveedores con políticas. Por ello se debe estudiar las causas del retraso de los pagos. (Zhang, 2017)

Por su parte, Rosas y Noha (2021) la definió a la cobranza como el proceso administrativo que tiene como objeto la recuperación del costo de las ventas con vencimiento, ya que de ello dependerán los ingresos de la organización. Además, permite a las organizaciones ser más eficientes con respecto a su actividad de cobro, facilitando el control de las mismas. Siendo sus indicadores:

Importancia de cobranza: “radica en los procedimientos que se ejercen, ya que educan a la empresa para reinvertir su capital, manteniendo el volumen de las ventas y desarrollando prácticas para el pago puntual en los clientes”. (p.293)

Normas de Cobranza: “las empresas deben organizarse de tal manera que determinen quien se encargará de ejercer la gestión de cobranza, estableciendo las normas para la ejecución eficaz de cobros. Dichas normas deberán someterse al análisis continuo conforme con las condiciones necesarias de la organización” (Abiodun, 2020)

Políticas de Cobranza: El líder del departamento de crédito, debe realizar un trabajo eficaz que implique todo su esfuerzo para lograr que el proceso de cobranza se realice con rapidez y de forma eficiente. Existen (4) motivos, que hacen necesario los cobros. El primer motivo es que los pagos no deben retrasarse, ya que con el pasar del tiempo se podría convertir en una cuenta incobrable, implicando pérdidas. El segundo motivo es, que debido a la lentitud en la cobranza, esto genera un descenso en el nivel de las ventas, lo que hace que el cliente que se encuentra con retraso en sus pagos, sienta la motivación a seguir comprando más, lo que de esta forma aumentará su deuda, por ello es importante el poder implementar estrategias de cobranza que no sean muy complejas, pero que sean firmes, esto ayudará a que se genere un respeto por parte de los clientes, lo que se verá reflejado en sus acciones, hacia los esfuerzos de venta que realiza la empresa. La reputación que tiene una empresa, por sus normas y políticas de cobranza, que sean eficientes y alerta, influye de manera directa en la puntualidad de los pagos. Estas, deben especificarse de acuerdo a las necesidades de las empresas, y se deben establecerse normas para su ejecución (Rosas y Noha, 2021)

En cuanto a las dimensiones de gestión de cobranza Gonzales y Sanabria, (2020)

mencionaron: Análisis de los reportes: este análisis, consiente en comprobar y evidenciar cualquier información con relación a la cobranza que se emplea en la organización. Procesamiento de la información: Estandarizar los procedimientos de la información, a fin de poder organizarlos y calcularlos, además, de coordinar acciones y garantías de la cobranza. Estrategia de política de cobranzas: conjunto de operaciones que le permite a la organización sistematizar, organizar, y ejecutar acciones que consientan hacer la gestión de cobranza en forma coordinada

En cuanto a la variable Recaudación Tributaria, se entiende como un proceso en el cual las autoridades tributarias cobran a los contribuyentes todo tipo de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos establecidos en las Leyes y reglamentos del Estado. (Benites, et. al. 2021)

Por su parte, Benites, et. Al. (2021) señaló que la recaudación tributaria se refiere a las actividades o procesos, en el cual los encargados de la recaudación de tributos cobran a los participantes de la contribución los diferentes impuestos, tasas, productos, tributos, y contribuciones establecidas en las leyes, normas y reglamentos del Estado.

Daza, et. Al. (2020) señaló que, los ingresos tributarios del estado son muy pocos, y representa un dilema. En la actualidad la recaudación tributaria ha ido descendiendo, pese a que el Estado demanda mejoras en la economía, sin embargo, necesitaran más de un recurso para mejorarlo.

Según Cantu, (2016) refiere que para explicar el comportamiento de la Recaudación Tributaria es necesario tener en cuenta los aspectos que tienen influencia en él, conforme a los términos de insumos básicos en la economía de ingresos tributarios. De igual manera, se deben conocer los factores que influyen de forma indirecta o directa en la recaudación tributaria. Estos factores provienen de naturalezas diferentes y configuran una realidad bastante compleja, pues ocurren juntamente en el fenómeno tributario para efectuar una actividad más eficaz y óptima.

Abiodun, (2020) señaló que la recaudación tributaria, contiene un grupo de normas y procedimientos determinados por la ley y que regulan la relación entre el

deudor tributario (contribuyente) y el acreedor tributario (Estado).

Saavedra y Delgado, (2020) expresaron que es una herramienta de gestión para los distintos niveles de gobierno del estado peruano, el cual tiene un uso muy controversial entre los gobernantes y la población gobernada, debido a que en la mayoría de los casos se cumple de forma inmoderada y desequilibrada; mientras que en otros casos, la población evita la contribución tributaria, con ciertos engaños o sencillamente por las ineficiencias, por parte de los entes de gobierno.

Además, ejerce funciones administrativas referentes a la cobranza de las deudas tributarias y al no cumplimiento del proceso mencionado que constituye el proceso tributario en los ejercicios de recaudación y acotación de los tributos municipales, insuficiencia de directorio de contribuyentes y estados de cuentas corrientes, inexperiencia de las normas legales vigentes, la impropia o inexistente organización del área de administración tributaria, con equipos tecnológicos en estado de decadencia e inoperativos, además, de los locales de atención a los contribuyentes en estados deplorable, la falta del departamento de cobranza coactiva y la inexistencia del área de fiscalización tributaria y labores eventuales de las mismas. (Vera, 2019)

Por su parte, Suarez, et. al (2020) mencionaron que el proceso de recaudación radica en la cobranza a causa de los tributos pagados de cada contribuyente según les pertenezca. “Este proceso lo ejecuta la unidad tributaria, la cual carga con la responsabilidad de las cobranzas, con la aplicación de estrategias apropiadas para lograr la efectividad en el proceso, ya que los bajos niveles de recaudación afectan al presupuesto institucional para la ejecución de los diferentes servicios públicos” (p.5).

De acuerdo con Suarez, et. al (2020) revelaron que la Dirección Municipal de Tributación es la responsable de la gestión de los recursos que generan ingresos tributarios. Para ello, es necesario cambiar la cultura de gestión centralizada de trámites a la gestión de la prestación de servicios y aumentar el pago voluntario de los contribuyentes. De manera similar, la guía del sector económico para aumentar la

tributación establece que la tributación es tarea de toda autoridad tributaria, incluida la obtención de fondos a partir del pago de impuestos. Asimismo, luego de la firma de un contrato o convenio, se autoriza a ser ejercido por un tercero (como entidades en bancos y sistemas financieros).

Al hablar de Políticas tributarias, se hizo hincapié en el cobro de impuestos directos, los cuales tuvieron objetivos especialmente redistributivos, ya que gravan a personas naturales y jurídicas en relación a sus ingresos; de otra forma, si en la organización tributaria existe mayor superioridad de los impuestos indirectos, el efecto en la equidad será mínimo. Por otro lado, el impacto indirecto de la inversión pública en la acumulación privada de capital que se evidencia en el crecimiento nacional, tanto por el crecimiento de la demanda agregada de mercancías confeccionadas por el sector privado y por la proyectividad de ganancias a futuras, lo que se encuentra asociado a la inversión. (Manrique & Narváez, 2020)

La igualdad tributaria debe considerarse como un principio, para lo cual, la justicia no debe ser observada de forma individual, sino en el entorno global de la sociedad, buscando el bienestar común y de las relaciones humanas, obteniendo como resultado el mejoramiento de la justicia (Daza, et. al 2020). Todo lo equitativo es justo, pero todo lo justo no es equitativo. De esta forma, permite complementar a la ley en general, procurando ser justos, ya que no se pueden contemplar todas las posibles circunstancias que puedan manifestarse en la vida real. La justicia, según lo afirmo el propio Aristóteles; en la materia tributaria mexicana la equidad es imperativa y debe ser aplicada de igual forma a todos los sujetos pasivos que estén en situaciones iguales, sin hacer ninguna distinción o discriminaciones de unos contribuyentes sobre otros (Osemeke, et. al. 2020).

Benites, et. Al. (2021) consideró que los factores determinantes de la recaudación tributaria son los siguientes: 1. Legislación tributaria: La organización de la tributación está determinada por la ley, la cual especifica el propósito de la tributación, la base tributaria, las deducciones y exenciones permitidas, los cuales son un objetivo cualitativo como subjetivo. 2. El valor del objeto tributario: es el tamaño del concepto económico de tributación por legislación tributaria, medido por valor monetario. 3. Reglas de liquidación

y recaudación de impuestos: Son las que se determinan de manera específica en la ley de procedimiento tributario aplicable a la tributación general y las normas reglamentarias dictadas por las autoridades tributarias. Las operaciones que se deben realizar para ingresar impuestos. 4. Incumplimiento de obligaciones tributarias: incluye la omisión de obligaciones tributarias que deben ser pagadas en un plazo determinado, este incumplimiento puede tomar dos formas: incumplimiento de contrato y evasión fiscal. 5. Varios factores: Son factores administrativos, entre ellos la transferencia de las agencias de recaudación de impuestos entre las cuentas bancarias del impuesto, los ingresos del programa de facilitación de pagos y el retraso en la autenticación del pago, los cuales generan que su registro se realice luego de lo acordado.

Daza, et. Al. (2020) Los factores que influyen en la recaudación tributaria tuvieron diferentes causantes y son de diferente naturaleza y conforman una verdad compleja, pues coinciden de forma simultánea en el fenómeno tributario.

Referente a las dimensiones de recaudación tributaria según Benites, et al. (2021) indicaron; Ingresos tributarios: Son las entradas conseguidas por parte de la recaudación impositiva. Contribuciones tributarias: Es el tributo cuyo compromiso tiene como hecho generador beneficios procedidos de la elaboración de obras públicas. Índice de pérdidas: Calcula la relación entre las pérdidas relacionadas con el crédito y el valor nominal de los bienes estatales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, esto se debe a que se utilizó teorías y se aplicaron técnicas para conocer la gestión y recaudación tributaria de la municipalidad en estudio (Corona, 2016).

Diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa de diseño no experimental, en el cual no se manipularon las variables de forma deliberada, sino que se evaluó su efecto; de corte transversal.

Asimismo, fue de nivel explicativo, según Hernández y Duarte (2018) comentaron que como su nombre lo indica, su interés se fundamenta en dar explicación, el porqué de una situación y cómo afecta dos o más variables. Los investigadores trazaron como objetivo indagar y examinar a profundidad las variables en estudio, asimismo, entender de forma clara y eficiente el fenómeno que se presenta al comparar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación tributaria.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza.

Se entendió como el punto inicial en el área de cobro, debido a que permitió por medio del uso de técnicas obtener un recaudo completo generando eficacia en las asignaciones y siendo de beneficio para la entidad manteniendo una economía estable de la misma. Este proceso se llevó a cabo con personal capacitado que permitió resultados efectivos en dicho proceso. (Gonzales & Sanabria, 2020)

Variable 2: Recaudación Tributaria.

La definieron como un proceso en el cual las autoridades tributarias cobran a los contribuyentes todo tipo de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos

establecidos en las Leyes y reglamentos del Estado. (Benites, et. al. 2021)

3.3. Población y muestra

Población: Estuvo conformada por la municipalidad distrital de Chongoyape

- **Criterios de inclusión:**
 - Municipalidad distrital de Chongoyape
 - Periodo 2018 -2021
 - Que acepten el consentimiento aprobado
- **Criterios de exclusión:**
 - Personal de otras municipalidades
 - Que no acepten el consentimiento aprobado
 - De otras áreas laborales.

Muestra: Estuvo conformada por la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018-2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se aplicó como técnica la encuesta y el análisis de documentos correspondiente.

Instrumentos de recolección de datos

En cuanto al instrumento para el presente estudio se utilizó: el cuestionario y la ficha de resumen con los aspectos más relevantes que han sido colocados para su respectivo análisis.

3.5. Procedimientos

Para la realización del estudio de datos se aplicaron un proceso de recopilación de información en la municipalidad y en los documentos que estos brinden en cuanto a la recaudación tributaria en los años señalados, el cual fue organizado e interpretado, para sacar las terminaciones correspondientes.

El proceso se inició analizando los datos del 2018, luego 2019 y finalizando en el 2020-2021, en el cual se analizaron las gestiones que han aplicado y si estas han sido eficientes para lograr un efecto en la recaudación tributaria de dicha municipalidad.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo, para medir la variable Gestión de cobranzas mediante un cuestionario de 12 preguntas para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, a los cuales se les dio la opción de responder con libertad el cuestionario, contestando siempre a través de su experiencia dentro de su centro laboral. Así mismo, se facilitó el acceso al cuestionario a través de un link siendo difundida esta a través de un grupo de whatsapp.

Con respecto al plan de procedimiento y análisis de datos obtenida la información de los cuestionarios aplicados a través de google drive, se procedió a ingresar los datos en el programa de Excel 2010.

Para la variable Recaudación Tributaria se tomó la información recopilada de la Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se consideró los temas éticos tomando en cuenta los principios de beneficencia y autonomía, además la autenticidad de los artículos investigados. Asimismo, se aplicaron los principios de honestidad, responsabilidad y veracidad en cuanto a la información colocada. Finalmente, se respetaron los derechos de autor siguiendo la normativa APA para las referencias y citas, durante el desarrollo del estudio.

Principio de beneficencia: El objetivo perseguido por el estudio, fue el beneficio de la

municipalidad estudiada a través del análisis de documentos, lo cual ha sido de ayuda para los encargados como para la sociedad.

Principio de no maleficencia: El presente estudio fue de índice social, por ello, busco ayudar en la solución de la problemática presentada en la municipalidad, no tiene principios de perjudicar a los participantes de la muestra ni tampoco a la institución social.

Principio de Autonomía: Este principio se fundamentó en que la municipalidad está consciente del proceso que han sido realizado y aceptado que se puedan analizar dichos documentos.

Principio de justicia: Se abordaron los temas de la municipalidad todos por igual, sin hacer distinción o diferencia de la información conseguida.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1

Tabla 1. Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 – 2021

Variable/dimensiones	Nivel	fi	hi
Gestión de cobranza	Alto	7	47%
	Medio	8	53%
	Bajo	0	0%
		15	100%
Análisis de reportes	Alto	6	40%
	Medio	8	53%
	Bajo	1	7%
		15	100%
Procesamiento de la información	Alto	6	40%
	Medio	7	47%
	Bajo	2	13%
		15	100%
Estrategias de políticas de cobranzas	Alto	6	40%
	Medio	7	47%
	Bajo	2	13%
		15	100%

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 1, en una muestra de 15 trabajadores encargados de la municipalidad distrital de Chongoyape; en cuanto a la Gestión de cobranzas, los resultados mostraron 47% nivel alto; además, el 53% indicó nivel medio. En este sentido, se puede evidenciar que la municipalidad casi siempre realiza el análisis de los estados de cobranza.

En una muestra de 15 trabajadores encargados de la municipalidad distrital de Chongoyape; en cuanto al análisis de reportes, los resultados mostraron 40% nivel alto; además, el 53% indicó nivel medio, asimismo, el 7% indicó nivel bajo. Sin embargo, le falta mejorar un poco más el análisis de los reportes.

En una muestra de 15 trabajadores encargados de la municipalidad distrital de Chongoyape; en cuanto a Dimensión 2 Procesamiento de la información, los resultados mostraron 40% nivel alto, además, el 47% nivel medio, asimismo, el 13% nivel bajo. En tal sentido, se puede evidenciar que la municipalidad aplica un buen sistema de procesamiento de datos de manera trimestral, sin embargo, aún le falta.

En una muestra de 15 trabajadores encargados de la Municipalidad Distrital de Chongoyape; en cuanto a Dimensión 3 Estrategia de política de cobranzas, los resultados mostraron 40% nivel alto, además, 40% nivel medio, asimismo, 20% nivel bajo. Por lo cual, se puede evidenciar que la municipalidad analiza casi siempre el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza.

Objetivo Específico 2

Analizar la recaudación tributaria de la municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 – 2021.

Tabla 2. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales)

Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales)					
Rubro 08	Nombre de clasificador	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018
1.1.2.1.1.1	Impuesto predial	406,483.79	207,534.00	461,598.00	322,635.00
1.1.2.1.2.1	Alcabala	32,042.81	7,093.00	113,411.00	25,325.00
1.1.3.3.3.4	Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos (autorización para baile social)		350.00	1,092.00	450.00
1.5.1.1.1.1	Interés por depósitos en la cuenta Única de Tesoro Público - cut	57.83	440.00	65.00	
1.5.5.1.4.98	Ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores)	340.00	40.00		
	Total, recaudado en el transcurso del año	438,924.43	215,457.00	576,166.00	348,410.00

En la siguiente tabla se pueden observar comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales), el cual corresponde a impuesto predial, alcabala, impuesto a los espectáculos público no deportivos (autorización para baile social), intereses por depósitos en la cuenta única de tesoro

público – CUT, ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores), en lo cual se observa una diferencia significativa de recaudación entre los años 2019 con un total de recaudado 576,166.00 y para el año 2020 (inicio de pandemia) de 215,457.00. es importante acotar que en el año 2020 se dictaminó por la OMS la crisis mundial por causa de la pandemia y que todas las organizaciones tanto públicas como privadas se vieron impactadas económicamente.

Tabla 3. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (recursos directamente recaudados)

Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (Recursos directamente recaudado)					
Rubro 09	Nombre de clasificador	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018
1.3.1	Venta de bienes				
1.3.1.9	Venta de otros inmuebles				
1.3.1.9.1.2	Venta de bases para licitación pública, concurso público y otros		30.00	120.00	65.00
1.3.2	Derechos y tasas administrativos				
1.3.2.1.	derechos administrativos generales				
1.3.2.1.1.1	Registro civil (matrimonios, certificado soltería, certificado de no inscripción, rectificación judicial de partida, rectificación administrativa de partida)	12,935.00	6,930.00	7,505.00	8,920.00
1.3.2.1.1.3	Licencias (licencia funcionamiento locales comerciales)	4,820.70	2,654.00	2,539.00	7,001.00
1.3.2.1.1.5	Expedición de partidas certificadas (formatos de partida normal y para el extranjero)	28,410.00	19,915.00	26,500.00	29,275.00
1.3.2.1.4.1	Certificados domiciliarios	48.20	58.00	169.00	320.00
1.3.2.1.4.99	Otros derechos administrativos generales (cambio de nombre de titulares de predio, conformidad de obra y declaratoria de edificaciones, baja de predio, inscripción de predio, constancia de no adeudo, certificado por inspección técnica de seguridad en defensa civil, pago con constancia de pago de alcabala, etc.	7,261.90	6,411.00	6,341.00	7,719.00
1.3.2.5	Derechos administrativos de vivienda y construcción				
1.3.2.5.1.99	Otros derechos administrativos de vivienda (certificado negativo de catastro, certificado de posesión, visación de planos y memorias, subdivisión de lote, certificado de numeración, certificado de numeración de vivienda)	7,380.40	5,761.00	7,795.00	9,502.00
1.3.2.5.2.1	Licencia de construcción	6,592.00	7,538.00	3,706.00	4,500.00
1.3.2.5.2.2	Inspección ocular (de vivienda)	68.20	205.00	2,843.00	2,991.00
1.3.2.8	Derechos administrativos de transportes y comunicaciones				
1.3.2.8.1.4	Derechos de inscripción				
1.3.2.9	Derechos administrativos de industria y comercio				
1.3.2.9.1.4	Licencia de funcionamiento y otros			96.00	

1.3.2.9.1.5	Puestos, kioscos y otros (mercado municipal y mercado itinerante)	37,546.20	34,672.00	43,502.00	60,417.00
1.3.2.9.1.99	Otros derechos administrativos de industria y comercio (carnet sanitario)	130.20	97.00	204.00	264.00
1.3.2.10	Otros derechos administrativos				
1.3.2.10.1.1	Formularios (de autoevaluó)	31,694.82	10,519.00	37,776.00	24,842.00
1.3.2.10.1.5	Certificaciones diversas				
1.3.3.9.2.17 1.3.2.10.1.10	Inspección y control sanitario (camal municipal)	10,883.20	7,643.00	7,830.00	12,438.00
1.3.2.10.1.11	Acceso a la información pública	139.40	48.00	242.00	690.00
1.3.3	Venta de servicios				
1.3.3.5	Ingresos por alquileres				
1.3.3.5.1.1	Edificios e instalaciones (alquiler local banco de la nación)	9,451.00	7,270.00	7,997.00	10,278.00
1.3.3.5.1.99	Otros inmuebles (alquiler de los campos deportivos de los ficus, puestos del mercado modelo, alquiler de estadio, alquiler de antena de bitel)	28,806.30	12,747.00	23,810.00	54,103.00
1.3.3.5.2.2	Maquinarias y equipos (alquiler de maquinaria)	1,450.00		6,720.00	280.00
1.3.3.9	Otros ingresos por prestación de servicios				
1.3.3.9.2.21	Servicios de saneamiento (ugss)	328,623.10	357,895.00	374,485.00	318,695.00
1.3.3.9.2.23	Limpieza pública	45,583.99	18,417.00	39,533.00	53,429.00
1.3.3.9.2.27	Parques y jardines	10,250.08	6,757.00	11,318.00	17,601.00
1.5.1	Otros ingresos (rentas de la propiedad)				
1.5.1.1	Rentas de la propiedad financiera				
1.5.1.1.1.1	Intereses por depósitos en la cuenta única de tesoro público - cut	635.65	524.00		
1.5.1.2	Rentas de la propiedad real				
1.5.1.2.2.1	Derecho de vigencia de minas (se gasta solo para proyectos de inversión pública)	116,655.32	60,684.00	81,095.00	148,123.00
1.5.5	Ingresos diversos				
1.5.1.1	Otros ingresos diversos				
1.5.5.1.4.98	Ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores)	634.70	308.00		
1.5.1.1.4.99	Otros ingresos diversos (derecho de extracción material de canteras, penalidades incumplimiento plazo de contrato, pago de bieetel, servicio de energía eléctrica del mercado)	38,552.41	1,175.00	4,837.00	3,729.00

1.5.2.2	Sanciones				
1.5.2.2.1.3	Ejecución de garantía				32,345.00
1.6.5	Venta de activos no producidos				
1.6.5.1	Venta de terrenos				
1.6.5.1.1.1	Terrenos urbanos				
	Total, recaudado en el transcurso del año	728,552.77	568,258.00	696,963.00	807,527.00

En la Tabla 3. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (recursos directamente recaudados, se observa que se obtuvo una diferencia de recaudación entre los años 2020 y 2021 esta fue de 28.2% superando todos los años anteriores excepto en el 2018 que se recaudó 807,527.00. lo que evidencia que para el año en curso se han implementado procesos de cobranza que han funcionado pese a la crisis mundial que ha estado ocurriendo.

Entre los recaudos más importantes del 2022 han sido servicios de saneamiento (UGSS) con 328,623.10, limpieza pública 45,583.99, ingresos diversos (derecho de extracción material de canteras, penalidades incumplimiento plazo de contrato, pago de bitel, servicio de energía eléctrica del mercado) 38,552.41 y puestos, kioskos y otros (mercado municipal y mercado itinerante) con 37,546.20.

Objetivo general:

Determinar el efecto de gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.

Tabla 4. Resumen de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 y 09.

Rubro	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018
Rubro 08	438,924.43	215,457.00	576,166.00	348,410.00
Rubro 09	728,552.77	568,258.00	696,963.00	807,527.00
Total, recaudado en el transcurso del año	1,167,477.20	783,715.00	1,273,129.00	1,155,937.00

Análisis:

Para el 2019 que se recaudó 1,273,129.00 una cifra que estuvo por encima de los años anteriores y posteriores, observado en la tabla 6. Sin embargo, para los años desde el 2018 al 2019 las cifras de recaudación fueron aumentando, solo en el 2020 debido a la pandemia los porcentajes fueron disminuyendo con un 783,715.00, las prácticas realizadas luego del 2020 ayudaron a que este porcentaje se elevara para que se mantuviera en un nivel similar al 2019 siendo este de 1,167,477.20

En el año 2021, la institución decidió implementar procesos de cobranza con el fin de llegar a las metas pautadas logrando una recaudación de 1,167,4477.20, siendo notorio que al aplicar estas estrategias podrían aumentar de manera significativa dicha recaudación.

Al comparar el año 2019 y 2021 se observa que aun las cifras no han llegado para el 2 trimestre del año, esperando que al mejorar las estrategias de cobranza y ubicar los puntos que habían sido deficientes pueda superar lo recaudado en el año 2019. Finalmente, se puede concluir que las estrategias o técnicas que aplique la institución para una buena gestión de cobranza va a influir en los resultados que estas obtengan en su recaudación. Por lo que se acepta la hipótesis planteada donde la gestión de cobranza tiene efecto positivo en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo específico 1 Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. Nolzco, et al. (2020) recomienda que se produzca un proceso contable, el cual se expongan o revelen las cuentas por cobrar vencidas e investigar las causas del vencimiento y, además, crear un registro por cada cliente, donde se refleje las fechas de cobranza y todo lo relacionado a la cuenta, ello estará relacionado al nivel de gestión de cobranzas que se logren.

En cuanto a los hallazgos encontrados en la investigación, la Gestión de cobranzas, los resultados mostraron 47% nivel alto; además, el 53% indicó nivel medio. En este sentido, se puede evidenciar que la Municipalidad casi siempre realiza el análisis de los estados de cobranza. En cuanto al análisis de los reportes, los resultados mostraron 40% un nivel alto, además, el 53% un nivel medio, asimismo, el 7% nivel bajo. Por lo cual, se evidencia que la municipalidad establece las fechas para el adecuado cumplimiento de pagos de los contribuyentes. Sin embargo, le falta mejorar un poco más el análisis de los reportes. En cuanto a las estrategias de política de cobranzas, los hallazgos mostraron 40 % nivel alto, además, 47% nivel medio, asimismo, 13% nivel bajo. Por lo cual, se puede evidenciar que la Municipalidad analiza casi siempre el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza.

Dichos resultados son comparados con el estudio de Gonzáles (2018) cuyos hallazgos mostraron deficiencias en la gestión del cobro de deudas. En este sentido se determinó que la gestión de cobranza no es eficaz e influye desfavorablemente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Cacatachi en el año 2017.

En ese sentido, se puede observar que para obtener mayor efectividad en área de cobranzas se deben aplicar técnicas y estrategias fundamentadas en las diversas situaciones que presenten los contribuyentes. Asimismo, el conocimiento sobre las normas y políticas en la gestión de cobros será un factor clave para mantener un

resultado favorable.

Respecto al objetivo específico 2 Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. Al respecto, Benites, et. Al. (2021) menciona que para explicar el comportamiento de la Recaudación Tributaria es necesario tener en cuenta los aspectos que tienen influencia en él, conforme a los términos de insumos básicos en la economía de ingresos tributarios. De igual manera, se deben conocer los factores que influyen de forma indirecta o directa en la recaudación tributaria. Estos factores provienen de naturalezas diferentes y configuran una realidad bastante compleja, pues ocurren juntamente en el fenómeno tributario para efectuar una actividad más eficaz y óptima.

En el presente estudio se encontró en cuanto al procesamiento de la información, se evidenciaron con un 40% nivel alto, además, el 47% nivel medio, asimismo, el 13% nivel bajo. En tal sentido, se puede evidenciar que la municipalidad aplica un buen sistema de procesamiento de datos de manera trimestral, sin embargo, aún le falta mejorar el sistema para obtener mayores ingresos.

En la investigación de Suarez, et. al (2020) cuyo estudio permitió describir la cultura de gestión y pago tributario. Los resultados mostraron que los impuestos y la cultura están por debajo del 50% y los impuestos tienen un 40% de mora, esto se genera principalmente, por la falta de implementación de estrategias que ayuden a mejorar la recaudación en la institución estudiada. Concluyendo, que dicho municipio no cuenta con las estrategias adecuadas que invoquen a la población a tener una cultura de contribución, tampoco existen los canales más adecuados para la cancelación de impuestos y tributos, por otra parte, los pobladores manifiestan que a la institución le falta ser transparente si se trata de informar en que se está invirtiendo el dinero recaudado, generando en los ciudadanos la falta de pago o que este se dé fuera del tiempo dado, lo que termina elevando los niveles de morosidad y falta de recaudación de impuestos.

En ese sentido, las Políticas tributarias, deben hacer énfasis en el impacto que estas

tienen en la inversión pública y en el crecimiento nacional, ello va a depender de las recaudaciones que se logren cada año. Por tanto, el estado debe asegurar un proceso de recaudación alto para que logre dar el resultado que se necesita para dichas inversiones.

Finalmente, de acuerdo con el objetivo general determinar el efecto de gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. Los autores Rosas y Noha (2021) indican que los bienes y servicios que el estado (gobierno local) tiene que brindar a su población tiene relación con los servicios administrativos denominados procedimientos, como son los siguientes servicios públicos: agua y saneamiento, limpieza pública, parques, jardines, serenazgo e inversiones públicas nombradas obras. La provisión de bienes y servicios implica la inversión de recursos públicos, los cuales son escasos o inadecuados, por la caída de la recaudación nacional lo cual reduce la deslocalización de ingresos a los gobiernos locales por lo que afecta la economía local.

En el presente estudio los hallazgos mostraron en cuanto a la comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales), el cual corresponde a impuesto predial, alcabala, impuesto a los espectáculos público no deportivos (autorización para baile social), intereses por depósitos en la cuenta única de tesoro público – CUT, ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores), en lo cual se observa una diferencia significativa de recaudación entre los años 2019 con un total de recaudado 576,166.00 y para el año 2020 (inicio de pandemia) de 215,457.00, es importante acotar que en el año 2020 se dictaminó por la OMS la crisis mundial por causa de la pandemia y que todas las organizaciones tanto públicas como privadas se vieron impactadas económicamente.

En comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (recursos directamente recaudados, se observa que se obtuvo una diferencia de recaudación entre los años 2020 y 2021 esta fue de 28.2% superando todos los años anteriores excepto en el 2018 que se recaudó 807,527.00. lo que evidencia que para el año en curso se han implementado procesos de cobranza que han funcionado pese

a la crisis mundial que ha estado ocurriendo.

Entre los recaudos más importantes del 2021 han sido servicios de saneamiento (UGSS) con 328,623.10, limpieza pública 45,583.99, ingresos diversos (derecho de extracción material de canteras, penalidades incumplimiento plazo de contrato, pago de bitel, servicio de energía eléctrica del mercado) 38,552.41 y puestos, kioscos y otros (mercado municipal y mercado itinerante) con 37,546.20

En el estudio de Benites, et. al (2021), cuyos resultados arrojados tras la aplicación de los instrumentos, nos indican en su gran mayoría que existe un desconocimiento hacia las estrategias de cobranza con las que cuenta dicha entidad estudiada, además, muchos contribuyentes respondieron que se encuentran en desacuerdo hacia dichas estrategias. Tras haber analizado la información obtenida en aspectos como impuesto predial, morosidad y recaudación, se pudo identificar que, al iniciar dicho estudio la efectividad obtenida de las estrategias era del 60%, en cambio, tras la aplicación de las estrategias diseñadas, se pudo elevar el nivel de efectividad a un 80%, generando un incremento considerable del 20% en la efectividad, además entre los resultados más importantes podemos mencionar la influencia de las estrategias de cobranza de grado bajo 56%. Se concluyó que con la implementación de la propuesta se logrará una mayor efectividad en la recaudación tributaria.

En ese sentido, según lo encontrado en los resultados, se puede observar que es responsabilidad del gobierno local la aplicación de métodos y técnicas de cobranza, donde puedan analizar las diferentes situaciones de los contribuyentes y facilitar su aportación, y con ello incrementar los ingresos tributarios de la Municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general se llegó a la conclusión que la municipalidad casi siempre realiza el análisis de los estados de cobranza. Es responsabilidad del gobierno local la aplicación de métodos y técnicas de cobranza, donde puedan analizar las diferentes situaciones de los contribuyentes y facilitar su aportación. Entre los recaudos más importantes del 2021 han sido servicios de saneamiento (UGSS) con 328,623.10, limpieza pública 45,583.99, ingresos diversos (derecho de extracción material de canteras, penalidades incumplimiento plazo de contrato, pago de bitel, servicio de energía eléctrica del mercado) 38,552.41 y puestos, kioskos y otros (mercado municipal y mercado itinerante) con 37,546.20.
2. Referente al objetivo específico 1 se llegó a la conclusión que, para obtener mayor efectividad en área de cobranzas se deben aplicar técnicas y estrategias fundamentadas en las diversas situaciones que presenten los contribuyentes. Asimismo, el conocimiento sobre las normas y políticas en la gestión de cobros será un factor clave para mantener un resultado favorable.
3. Respecto al objetivo específico 2 se concluyó que las Políticas tributarias, deben hacer énfasis en el impacto que estas tienen en la inversión pública y en el crecimiento nacional, ello va a depender de las recaudaciones que se logren cada año. Por lo tanto, el estado debe asegurar un proceso de recaudación que logre dar el resultado que se necesita para dichas inversiones. En la comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales), se observó una diferencia significativa de recaudación entre los años 2019 con un total de recaudado 576,166.00 y para el año 2020 (inicio de pandemia) de 215,457.00.

VII. RECOMENDACIONES

- La municipalidad debe actualizar los procesos de análisis de reportes de manera que puedan evidenciar de forma rápida los diferentes informes correspondientes a cada año. Asimismo, promover el pago de deudas tributarias, para obtener efectos positivos en las políticas de cobranzas. Analizar los diferentes factores que han venido afectando desde los años anteriores para mejorar en los próximos años.
- La municipalidad debe actualizar los programas de registro de información y capacitaciones a los encargados de cada área, con el fin de establecer políticas eficientes que brinden resultados óptimos.
- La municipalidad debe establecer plazos adecuados de acuerdo al promedio de cobranza, se observaron aumentos significativos entre cada año, sin embargo, se deben seguir tomando medidas necesarias para implementar políticas y plazos asertivos.

REFERENCIAS

- Abiodun A. (2020). The Impact of Tax Collection and Incentives on Economic Growth: Evidence from Nigeria. *International Journal of Business and Economics Research*. 9 (4), 170-175. doi: 10.11648/j.ijber.20200904.12
- Alshrouf, M. (2019). The Effect of Tax Audit Using the Computer on Tax Non-Compliance in Palestine. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(3), 296–304. DOI: 10.6007/IJARBSS/v9-i3/5678
- Amir, E., Lazar, A. y Levi, S. (2018). The Deterrent Effect of Whistleblowing on Tax Collections, *European Accounting Review*, 27:5, 939-954, DOI: 10.1080/09638180.2018.1517606
- Andrade, S. (2016). *Factores asociados a la impugnación de las obligaciones tributarias y su efecto en la recaudación fiscal ecuatoriana* [Tesis de Maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales] Repositorio de la FLASCO
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/5899>
- Arciniegas, O. y Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista espacios*, 41 (27), 30-39. <http://es.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Astuti, A. (2020). analysis of effectiveness and contribution of advertisement tax collection on original regional income. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 4 (3), 338-346.
<http://journalfeb.unla.ac.id/index.php/jasa/article/view/1478/911>
- Atanasijević, J., Jakovetić, D., Krejić, N., Krklec, N. y Marković, D. (2019). Utilizar Big Data Analytics para mejorar eficiencia de la recaudación de impuestos en eladministración tributaria de la República de Serbia. *Revista Original Scientific Paper*, 67(1-2), 115-130. <http://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=0353-443X1902115A>

- Benites A., Benites, R., De La Cruz, E y Javez, S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo –SATT. *Revista Journal of Business and entrepreneurial*, 5(2),32-47. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7887996.pdf>
- Benites, A. (2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12(3), 227 -233. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1495/150_1
- Berg, L. y Levy, N. (2020). When aid builds states: party dominance and the effects of foreign aid on tax collection after civil war *Interacciones internacionales*, 1–27. *Revista Europea de Contabilidad*, 1–16. doi:10.1080/09638180.2018.151760
- Cantu, N. (2016). Determinantes en la recaudación del impuesto predial: Nuevo León, México. *Innovaciones de Negocios*, 13(26). 166-190. <http://eprints.uanl.mx/12637/>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Revista Medisur*, 14(1), 81-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-CoronelDise%C3%B1o.pdf>
- Daza, M., Sierra, A y Lemus, M. (2020). Ética tributaria en México, reflexiones sobre su aplicación práctica. *Proyecciones Revista digital*, 14, 40-50. DOI <https://doi.org/10.24215/26185474e012>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria De investigación*, 3(26), 14–27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>

- Gonzales, E y Sanabria, S. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista De Investigación Valor Contable*, 3(1), 57 - 72.
<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- González, R. (2018). *Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017*.
[Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]
Repositorio de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30746>
- Guillermo, S y Vargas, I. (2017). Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica. *EconoQuantum*, 14(1), 35-71.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-66222017000100035&lng=es&tlng=es
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). Metodología de la Investigación. Recuperado de https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1
- Huang, S., Yu, M., Hwang, M., Wei, Y. y Chen, M. (2017). *Eficiencia de la recaudación de impuestos y la gestión de impuestos en las oficinas de impuestos locales de Taiwán*. *Revista Pacific Economic Review*, 22 (4), 620–648.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1468-0106.12235>
- Huang, S.-H., Yu, M.-M., Hwang, M.-S., Wei, Y.-S. y Chen, M.-H. (2017). Efficiency of Tax Collection and Tax Management in Taiwan's Local Tax Offices. *Revisión económica del Pacífico*, 22(4), 620–648. doi:10.1111/1468-0106.12235
- Izar, J. & Ynzunza, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades, *Poliantea*, 13(24), p. 47–62.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Laban, R. (2018). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017*

[Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
Repositorio de la UCSTM.

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1422>

Larkin, C. et. Al. (2018). Testing Local Descriptive Norms and Salience of Enforcement Action: A Field Experiment to Increment Tax, 34 (5), 1-9.
<https://ssrn.com/abstract=3167575> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3167575>

Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W., Zambrano, J y Castellanos, G. (2017). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *Acuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, IX.
https://web.archive.org/web/20180409220948id_/https://revistas.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/viewFile/3303/2915

Littlewood, H. (2016). Efecto moderador de sensibilidad a la equidad en el modelo de evitación del trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 62-87.
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/114>

Manrique, J y Narváez, J. (2020). Niveles de recaudación tributaria e inversión pública a nivel departamental en el Perú, 2008 - 2017. *CIENCIA UNEMI*, 13(33), 108-119. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol13iss33.2020pp108-119p>

Mejía, M. (2019). *Efectividad operativa del proceso de cobranza de la administración tributaria en el periodo 2018, valoraciones de nuevas acciones para los periodos futuros.*

[Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]
Repositorio de la UNAN.

<https://repositorio.unan.edu.ni/12225/1/22343.pdf>

Nolazco, F., Ortiz, I y Carhuancho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>

Osemeke, N. Nzekwu, D. & Okere, K. (2020). The challenges affecting tax collection in

- Nigerian informal economy: Case study of Anambra State. *Academic Journal*, 12 (2), 61-74. <https://doi.org/10.5897/JAT2020.0388>
- Rosas, H. y Noha, D. (2021). Análisis de la recaudación tributaria del impuesto a la renta en Perú en épocas de pandemia, periodo 2019 -2020. *Revista en Investigaciones Empresariales*, 2 (2), 1-15. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/473>
- Saavedra, R y Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 720-737. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Suarez, H., Palomino, G y Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635-654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Velasteguí, E y Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Vera, P. (2019). Influencia de la fiscalización en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco de Trujillo. *ESCIÉNDO*, 22(2), 93-98. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2400/pdf>
- Villena, O y Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 815-836. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3082>
- Wang, L. (2020). Research on Tax Collection and Administration Based on Big Data Analysis. *International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City (ICITBS)*, 4 (1), 679-682, doi: 10.1109/ICITBS49701.2020.00149
- Ying W. Y Pan W. (2020). Nuevo sistema de gestión de recaudación de impuestos personales basado en Inteligencia artificial y su aplicación en la clase media. *Revista J. Phys.: Conf. Ser.* 1574 012105.

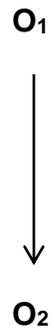
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1574/1/012105/meta>

Zhang, W. (2017). The Influence of Electronic Invoice on Tax Collection and Tax Reform in China. *Journal of Tax Reform* 3 (3), 158–169. DOI: <http://dx.doi.org/10.15826/jtr.2017.3.3.037>

ANEXOS

Anexo 01: Diseño de investigación.

Donde



Fuente: Hernández, et al. (2014).

Anexo 02: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el efecto de una eficiente gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.</p> <p>2) Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.</p>	<p>Hipótesis general: Una eficiente gestión de cobranza tiene efecto positivo en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1) Una eficiente gestión de cobranza tiene efectos positivos en la dimensión Ingresos Tributarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021.</p>	Variable 1: Gestión de cobranzas			
			Dimensiones	Indicadores	Técnica	Escala de medición
			Análisis de los reportes	<p>Estado de cobranza Sistema de procesamiento de datos Cumplimiento de pago</p> <p>Gestiones de avisos manuales y automáticos Comportamiento en el tiempo de las cobranzas agregadas y recaudaciones</p> <p>Comportamiento de pago de los clientes Porcentaje de la Deuda Vencida.</p> <p>Proceso de recuperación</p>	Cuestionario preguntas abiertas	Ordinal
			Procesamiento de la información			
			Estrategia de política de cobranzas	Plazo Promedio de Cobranzas		
			Variable 2: Recaudación Tributaria.			
Dimensiones	Indicadores	Técnica	Escala de medición Niveles y rangos			
Ingresos tributarios	<p>Impuestos</p> <p>Tasas</p>	Análisis documental	Ordinal			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Estadística a utilizar			

<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Explicativo</p>	<p>La muestra del presente estudio estará constituida por 15 trabajadores de la municipalidad distrital de Chongoyape, asimismo, se analizarán documentos acerca del tema abordado en el período 2018 -2021</p> <p>Muestreo: será un muestreo no probabilístico por conveniencia. Debido al tema de investigación, el investigador ha escogido la muestra acorde para obtener la información pertinente.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Después de la recolección los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.25 para exponer los resultados en tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman</p>
---	--	--

Anexo 3. Matriz de operación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Se entiende como el punto inicial en el área de cobro, debido a que permite por medio del uso de técnicas obtener un recaudo completo generando eficacia en las asignaciones y siendo de beneficio para la entidad manteniendo una economía estable de la misma. Este proceso se puede llevar a cabo con personal capacitado que permita resultados efectivos en dicho proceso. (Gonzales & Sanabria, 2020).	La variable será medida por las dimensiones	Análisis de los reportes	Estado de cobranza Sistema de procesamiento de datos Cumplimiento de pago Gestiones de avisos manuales y automáticos	Ordinal
			Procesamiento de la información	Comportamiento en el tiempo de las cobranzas agregadas y recaudaciones Comportamiento de pago de los clientes	
			Estrategia de política de cobranzas	Acciones oportunas Porcentaje de la Deuda Vencida.	

				Proceso de recuperación	
				Plazo Promedio de Cobranzas	
Recaudación Tributaria.	Se entiende como un proceso en el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, y contribuciones establecidas en las Leyes, normas y reglamentos del Estado (Benites, et. al. 2021).	La variable recaudación tributaria será medida por las dimensiones	Ingresos tributarios	Impuestos Tasas	De razón

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Análisis de los reportes	Estado de cobranza	La municipalidad realiza el análisis de los estados de cobranza	Ordinal
		Sistema de procesamiento de datos	La municipalidad aplica sistema de procesamiento de datos de manera trimestral	
		Cumplimiento de pago	La municipalidad establece las fechas para el adecuado cumplimiento de pagos de los contribuyentes	
	Procesamiento de la información	Gestiones de avisos manuales y automáticos	La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera automática para informar al contribuyente	
			La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera manual para informar al contribuyente	
		Comportamiento en el tiempo de las cobranzas agregadas y recaudaciones	La municipalidad evalúa el estado del comportamiento que ha tenido el contribuyente par su pago	
		Comportamiento de pago de los clientes	La municipalidad registra el comportamiento de pagos que viene incidiendo en el contribuyente	
	estrategia de política de cobranzas	Acciones oportunas	La municipalidad realiza acciones oportunas para que los contribuyentes logren cumplir con efectividad el pago	
		Porcentaje de la Deuda Vencida.	La municipalidad analiza de manera concurrente el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza	
		Proceso de recuperación	La municipalidad establece procesos de recuperación de las deudas que tienen sus contribuyentes	
		Plazo Promedio de Cobranzas	La municipalidad establece los plazos e informa sobre ellos.	
			La municipalidad hace respetar los plazos establecidos de los pagos	

Anexo 3. Cuestionario: “para medir la variable gestión de cobranzas”

Instrucción: El presente cuestionario tiene por finalidad poder recabar información respecto a la variable Gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021, el presente cuestionario consta de 12 preguntas. Gracias por su participación

Escala valorativa

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

Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	La municipalidad realiza el análisis de los estados de cobranza					
2	La municipalidad aplica sistema de procesamiento de datos de manera trimestral					
3	La municipalidad establece las fechas para el adecuado cumplimiento de pagos de los contribuyentes					
4	La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera automática para informar al contribuyente					
5	La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera manual para informar al contribuyente					
6	La municipalidad evalúa el estado del comportamiento que ha tenido el contribuyente por su pago					
7	La municipalidad registra el comportamiento de pagos que viene incidiendo en el contribuyente					
8	La municipalidad realiza acciones oportunas para que los contribuyentes logren cumplir con efectividad el pago					
9	La municipalidad analiza de manera concurrente el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza					
10	La municipalidad establece procesos de recuperación de las deudas que tienen sus contribuyentes					
11	La municipalidad establece los plazos e informa sobre ellos.					
12	La municipalidad hace respetar los plazos establecidos de los pagos					

Encuesta realizada

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Marca temporal	1. La municipalidad realiza el análisis de los estados de cobranza	2. La municipalidad aplica sistema de procesamiento de datos de manera trimestral	3. La municipalidad establece las fechas para el adecuado cumplimiento de pagos de los contribuyentes	4. La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera automática para informar al contribuyente	5. La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera manual para informar al contribuyente	6. La municipalidad evalúa el estado del comportamiento que ha tenido el contribuyente para su pago	7. La municipalidad registra el comportamiento de pagos que viene incidiendo en el contribuyente	8. La municipalidad realiza acciones oportunas para que los contribuyentes logren cumplir con efectividad el pago	9. La municipalidad analiza de manera concurrente el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza	10. La municipalidad establece procesos de recuperación de las deudas que tienen sus contribuyentes	11. La municipalidad establece los plazos e informa sobre ellos.	12. La municipalidad hace respetar los plazos establecidos de los pagos
13/11/2021 13:44	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
13/11/2021 14:09	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca
13/11/2021 20:32	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
16/11/2021 20:47	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
16/11/2021 20:48	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
16/11/2021 21:02	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
16/11/2021 21:21	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16/11/2021 21:23	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca
16/11/2021 21:26	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
16/11/2021 21:30	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
16/11/2021 21:33	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
16/11/2021 21:43	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
16/11/2021 22:01	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
16/11/2021 22:11	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
16/11/2021 22:48	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre

Alfa de cronbach

Enc	ITEMS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	5	3	1	5	4	1	5	1	1	1	1	32
2	1	1	1	3	2	2	4	3	3	3	3	1	27
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
4	5	4	3	5	4	2	2	4	5	5	5	3	47
5	4	4	4	5	2	3	3	2	2	2	2	3	36
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	34
7	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	53
8	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4	1	46
9	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	32
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
11	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	47
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
13	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39
14	3	2	4	3	4	1	1	3	4	4	3	4	36
15	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	49
	1.0489	1.2889	1.156	0.9156	0.9156	1.1822	1.6267	0.7822	1.04	1.04	1.1822	1.7956	
CORR.	0.5082	0.4705	0.756	0.5606	0.5873	0.6057	0.564	0.4426	0.6419	0.7087	0.7922	0.6331	

α (ALFA) = **0.8418**
 K (NUMERO DE ITEMS) = 12
 $\sum Vi$ (VARIANZA DE CADA ITEM)= 13.9733333
 Vt (VARIANZA TOTAL)= 61.1822222

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

$$a = ((K/(K-1)) * (1 - (EVi/Vt)))$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad

Validación de contenido de ficha de registro para la variable gestión de cobranza.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registró) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

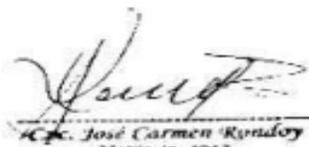
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**}MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE
RECAUDACION TRIBUTARIA**

Dimensión	Indicador	Preguntas (Cuestionario)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Análisis de los reportes	Estado de cobranza	La municipalidad realiza el análisis de los estados de cobranza					
	Sistema de procesamiento de datos	La municipalidad aplica sistema de procesamiento de datos de manera trimestral					
	Cumplimiento de pago	La municipalidad establece las fechas para el adecuado cumplimiento de pagos de los contribuyentes					
Procesamiento de la información	Gestiones de avisos manuales y automáticos	La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera automática para informar al contribuyente					
		La municipalidad realiza el aviso correspondiente de manera manual para informar al contribuyente					
	Comportamiento en el tiempo de las cobranzas agregadas y recaudaciones	La municipalidad evalúa el estado del comportamiento que ha tenido el contribuyente par su pago					
	Comportamiento de pago de los clientes	La municipalidad registra el comportamiento de pagos que viene incidiendo en el contribuyente					
Estrategia de política de cobranzas	Acciones oportunas	La municipalidad realiza acciones oportunas para que los contribuyentes logren cumplir con efectividad el pago					
	Porcentaje de la Deuda Vencida.	La municipalidad analiza de manera concurrente el porcentaje de la deuda vencida y establece estrategias de cobranza					
	Proceso de recuperación	La municipalidad establece procesos de recuperación de las deudas que tienen sus contribuyentes					
	Plazo Promedio de Cobranzas	La municipalidad establece los plazos e informa sobre ellos.					
		La municipalidad hace respetar los plazos establecidos de los pagos					

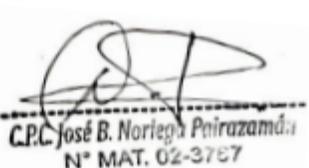
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para medir la variable Gestión de cobranzas
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	José Carmen Rondoy Hermedes
Documento de identidad	80408060
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister – Contador Público Colegiado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	944940834
Firma	 C.P.C. José Carmen Rondoy Matrícula 4917
Fecha	20/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para medir la variable Gestión de cobranzas
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	Gabriel Enrique León Apac
Documento de identidad	07492254
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Master en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente investigador
Número telefónico	973409944
Firma	 <i>CPC Gabriel Enrique León Apac Colegio Contadores Públicos de Lima Matrícula: 34770</i>
Fecha	20/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para medir la variable Gestión de cobranzas
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	Jose Bernardo Noriega Pairazaman
Documento de identidad	19223520
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Externo
Cargo	Asesor
Número telefónico	947945912
Firma	 C.P.C. José B. Noriega Pairazamán N° MAT. 02-3757
Fecha	19/04/2022

**Anexo 5. Instrumento de recolección de datos.
Análisis documental de recaudación tributaria del año 2018 - 2021**

Tabla 5. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales)

Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 08 (impuestos municipales)					
Rubro 08	Nombre de clasificador	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018
1.1.2.1.1.1	Impuesto predial	406,483.79	207,534.00	461,598.00	322,635.00
1.1.2.1.2.1	Alcabala	32,042.81	7,093.00	113,411.00	25,325.00
1.1.3.3.3.4	Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos (autorización para baile social)		350.00	1,092.00	450.00
1.5.1.1.1.1	Interés por depósitos en la cuenta Única de Tesoro Público - cut	57.83	440.00	65.00	
1.5.5.1.4.98	Ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores)	340.00	40.00		
	Total, recaudado en el transcurso del año	438,924.43	215,457.00	576,166.00	348,410.00

Tabla 6. Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (recursos directamente recaudados)

Comparación de ingresos desde el año 2018 hasta el año 2021 en el rubro 09 (Recursos directamente recaudado)					
Rubro 09	Nombre de clasificador	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018
1.3.1	Venta de bienes				
1.3.1.9	Venta de otros inmuebles				
1.3.1.9.1.2	Venta de bases para licitación pública, concurso público y otros		30.00	120.00	65.00
1.3.2	Derechos y tasas administrativos				
1.3.2.1.	derechos administrativos generales				
1.3.2.1.1.1	Registro civil (matrimonios, certificado soltería, certificado de no inscripción, rectificación judicial de partida, rectificación administrativa de partida)	12,935.00	6,930.00	7,505.00	8,920.00
1.3.2.1.1.3	Licencias (licencia funcionamiento locales comerciales)	4,820.70	2,654.00	2,539.00	7,001.00
1.3.2.1.1.5	Expedición de partidas certificadas (formatos de partida normal y para el extranjero)	28,410.00	19,915.00	26,500.00	29,275.00
1.3.2.1.4.1	Certificados domiciliarios	48.20	58.00	169.00	320.00
1.3.2.1.4.99	Otros derechos administrativos generales (cambio de nombre de titulares de predio, conformidad de obra y declaratoria de edificaciones, baja de predio, inscripción de predio, constancia de no adeudo, certificado por inspección técnica de seguridad en defensa civil, pago con constancia de pago de alcabala, etc.	7,261.90	6,411.00	6,341.00	7,719.00
1.3.2.5	Derechos administrativos de vivienda y construcción				
1.3.2.5.1.99	Otros derechos administrativos de vivienda (certificado negativo de catastro, certificado de posesión, visación de planos y memorias, subdivisión de lote, certificado de numeración, certificado de numeración de vivienda)	7,380.40	5,761.00	7,795.00	9,502.00
1.3.2.5.2.1	Licencia de construcción	6,592.00	7,538.00	3,706.00	4,500.00
1.3.2.5.2.2	Inspección ocular (de vivienda)	68.20	205.00	2,843.00	2,991.00
1.3.2.8	Derechos administrativos de transportes y comunicaciones				
1.3.2.8.1.4	Derechos de inscripción				
1.3.2.9	Derechos administrativos de industria y comercio				
1.3.2.9.1.4	Licencia de funcionamiento y otros			96.00	

1.3.2.9.1.5	Puestos, kioscos y otros (mercado municipal y mercado itinerante)	37,546.20	34,672.00	43,502.00	60,417.00
1.3.2.9.1.99	Otros derechos administrativos de industria y comercio (carnet sanitario)	130.20	97.00	204.00	264.00
1.3.2.10	Otros derechos administrativos				
1.3.2.10.1.1	Formularios (de autoevaluó)	31,694.82	10,519.00	37,776.00	24,842.00
1.3.2.10.1.5	Certificaciones diversas				
1.3.3.9.2.17 1.3.2.10.1.10	Inspección y control sanitario (camal municipal)	10,883.20	7,643.00	7,830.00	12,438.00
1.3.2.10.1.11	Acceso a la información pública	139.40	48.00	242.00	690.00
1.3.3	Venta de servicios				
1.3.3.5	Ingresos por alquileres				
1.3.3.5.1.1	Edificios e instalaciones (alquiler local banco de la nación)	9,451.00	7,270.00	7,997.00	10,278.00
1.3.3.5.1.99	Otros inmuebles (alquiler de los campos deportivos de los ficus, puestos del mercado modelo, alquiler de estadio, alquiler de antena de bitel)	28,806.30	12,747.00	23,810.00	54,103.00
1.3.3.5.2.2	Maquinarias y equipos (alquiler de maquinaria)	1,450.00		6,720.00	280.00
1.3.3.9	Otros ingresos por prestación de servicios				
1.3.3.9.2.21	Servicios de saneamiento (ugss)	328,623.10	357,895.00	374,485.00	318,695.00
1.3.3.9.2.23	Limpieza pública	45,583.99	18,417.00	39,533.00	53,429.00
1.3.3.9.2.27	Parques y jardines	10,250.08	6,757.00	11,318.00	17,601.00
1.5.1	Otros ingresos (rentas de la propiedad)				
1.5.1.1	Rentas de la propiedad financiera				
1.5.1.1.1.1	Intereses por depósitos en la cuenta única de tesoro público - cut	635.65	524.00		
1.5.1.2	Rentas de la propiedad real				
1.5.1.2.2.1	Derecho de vigencia de minas (se gasta solo para proyectos de inversión pública)	116,655.32	60,684.00	81,095.00	148,123.00
1.5.5	Ingresos diversos				
1.5.1.1	Otros ingresos diversos				
1.5.5.1.4.98	Ingresos excepcionales (devoluciones de ejercicios anteriores)	634.70	308.00		
1.5.1.1.4.99	Otros ingresos diversos (derecho de extracción material de canteras, penalidades incumplimiento plazo de contrato, pago de bieetel, servicio de energía eléctrica del mercado)	38,552.41	1,175.00	4,837.00	3,729.00

1.5.2.2	Sanciones				
1.5.2.2.1.3	Ejecución de garantía				32,345.00
1.6.5	Venta de activos no producidos				
1.6.5.1	Venta de terrenos				
1.6.5.1.1.1	Terrenos urbanos				
	Total, recaudado en el transcurso del año	728,552.77	568,258.00	696,963.00	807,527.00

Anexo 5. Validación de contenido de ficha de registro para la variable recaudación tributaria

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registró) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

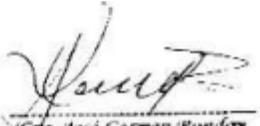
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE
RECAUDACION TRIBUTARIA**

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ingresos tributarios	Impuestos	Impuesto predial					
		Impuesto a la alcabala					
		Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos					
		Impuestos a los juegos					
		Impuestos a las apuestas					
	Tasas	Arbitrios					
		Derechos					
		Licencias					

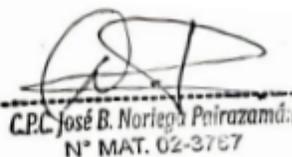
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para medir la variable Recaudación tributaria
Objetivo del instrumento	Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	José Carmen Rondoy Hermedes
Documento de identidad	80408060
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister – Contador Público Colegiado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	944940834
Firma	 Cp. José Carmen Rondoy Matrícula 4917
Fecha	20/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Objetivo del instrumento	Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	Gabriel Enrique León Apac
Documento de identidad	07492254
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Master en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente investigador
Número telefónico	973409944
Firma	 <i>CPC Gabriel Enrique León Apac</i> <i>Colegio Contadores Públicos de Lima</i> <i>Matrícula: 34770</i>
Fecha	20/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para medir la variable Recaudación tributaria
Objetivo del instrumento	Analizar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021
Nombres y apellidos del experto	José Bernardo Noriega Pairazaman
Documento de identidad	19223520
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Externo
Cargo	Asesor
Número telefónico	947945912
Firma	 C.P.C. José B. Noriega Pairazaman N° MAT. 02-3767
Fecha	19/04/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021", cuyos autores son RINZA MENDOZA RUBEN CARLOS, VEGA MERA LENNY ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 09 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID: 0000-0003-2721-2698	Firmado electrónicamente por: CALVANAPONFA el 23-07-2022 21:15:43

Código documento Trilce: TRI - 0330743