



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos
de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Briceño Aspajo, Jessenia Iveth (ORCID 0000-0002-4707-1661)

Torres Delgado, Yucsi (ORCID: 0000-0003-2361-5959)

ASESOR (A):

Mg. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly (ORCID: 0000-0002-5320-4694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LIMA NORTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A **Dios** por ser el dueño de la creación y orientador de mi sabiduría, a mi madre **Erlita** por ser la protagonista de mi superación, a mi esposo **Dante** y mi hijo **Santiago** por ser el motor y motivo que me inspiran ser cada día mejor como ser humano y como profesional.

Yucsi Torres Delgado

Dedico de todo corazón a **Dios**. A mi ángel papá **Julio Roberto**, a mi madre **Lizett Lorraine**, mi hijo **Yeremi** y a mi familia **Aspajo Olano**. Por su apoyo incondicional y esfuerzo para alcanzar los logros propuestos.

Jessenia Iveth Briceño Aspajo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios porque sin el nada de esto fuera posible, a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo porque siempre está para mí, como el soporte que necesito, a mi niño por ser mi inspiración y a toda mi hermosa familia por siempre extenderme la mano. A la vez agradecer a la Universidad Cesar Vallejos, por permitir realizar este proyecto de trabajo de investigación y brindar las mejores enseñanzas.

Yucsi Torres Delgado.

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, a mi madre por el apoyo, su esfuerzo y enseñarme ser guerrera en esta vida, mi motor y motivo mi hijo por el soy muy valiente, a mi familia agradecer por este proceso de aliento y seguir superándome en esta vida. A la vez un agradecimiento a la Municipalidad Provincial de Utcubamba por confiar en nosotras y permitir realizar nuestra tesis de investigación en su entidad, a la Mg. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly, agradecerle por su tiempo, su dedicación de instruirnos a mejorar este proyecto desde su experiencia y mejorar en el camino.

Jessenia Iveth Briceño Aspajo.

Índice de contenidos

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstarct	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos	34
3.6. Métodos y análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de Expertos	32
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	33
Tabla 3. Prueba de normalidad	36
Tabla 4. Relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022	36
Tabla 5. Relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022	37
Tabla 6. Relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022	38
Tabla 7. Relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022	39

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión de cobranza y la recaudación de impuestos	
.....	39

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 73 contribuyentes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que existe relación significativa de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras clave: Gestión, recaudación, impuestos.

Abstarct

The objective of the research was to determine the relationship between collection management and tax collection of the Provincial Municipality of Utcubamba, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 73 taxpayers. . The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that there is a significant relationship between collection management and tax collection of the Provincial Municipality of Utcubamba, 2022, since Spearman's Rho coefficient was 0.979 (very high positive correlation) and a p value equal to at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$).

Keywords: Management, collection, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

La recaudación municipal es el reto de mayor desafío que los funcionarios tienen que afrontar, dado que los contribuyentes no tienen una cultura tributaria, les es tedioso cada fin de mes recibir los recibos de pago por los servicios prestados y las transacciones comerciales realizadas, retrasándose en el sistema de pago, por consiguiente se daría el caso de generar indicadores de morosidad; que en la mayoría de los casos estarían pendientes del derecho de amnistía tributaria para en el momento conveniente el contribuyente pudiese realizar la actualización de los pagos pendientes considerando la coyuntura en Pandemia Covid 2019 proponiéndoles generar la razonabilidad en la puntualidad del pago atrasado para no generar probables intereses, debido a la morosidad de los clientes del distrito de Bagua Grande en la Región Amazonas.

Buitrago (2020) menciona que, con la experiencia internacional de Colombia realizada en el municipio de Villavicencio, Colombia saca a luz la realidad del impuesto predial unificado en varios sectores, que favorece a la gestión del alcalde anterior en la rendición de cuentas del periodo 2016 – 2019, evidenciándose de esta manera que el éxito en la recaudación de impuestos de las municipalidades depende de la calidad de gestión de sus autoridades. Explicitándose de la siguiente manera: “en el 2016, el valor de \$46.605.860.208 millones de pesos, en el 2017, el valor de \$49.920.117.180 millones de pesos, el año 2018 el valor de \$50.582.153.750 millones de pesos, en la vigencia del año 2019 el valor de \$57.203.086.120,56 millones de pesos, es decir, dentro del periodo 2016 – 2019, se recaudó un total de \$204.311.217.259 millones de pesos”

Carhuatanta (2019) hace referencia que en República Dominicana los arbitrios municipales son considerados pagos, tributos o cargas establecidas por los mismos municipios según la jurisdicción territorial que le corresponde dentro del país y en el marco de la constitución política. La ley establece con claridad concede el derecho de establecer estos tributos a las municipalidades, limitándoles de manera expresa la demarcación territorial sin contraponerse a la obligación del pago a los impuestos nacionales, como la exportación o el comercio intermunicipal.

Según Palacios (2019) comparte la experiencia de la municipalidad del cantón Esmeralda – Ecuador, en función a la recaudación del impuesto predial, afirmando que para atender a todos los sectores del cantón se tiene que descentralizar el presupuesto, siendo la principal fuente de ingreso el impuesto predial urbano y rural. El desarrollo de las familias y de los diferentes sectores depende del pago de este tributo. Esta tendencia de descentralización no solo se viene implementando en el cantón de Esmeralda, sino también en otros gobiernos regionales del país; el mismo ¿que también sirve como referencia para otros países de Latino América como es el caso de Perú, que por varios años se está implementando, pero no de una manera eficiente.

Lozada (2021) manifiesta que en gran parte de los países latinoamericanos se percibe que los ingresos municipales son bajos, debido a la poca capacidad de sus autoridades para administrar los impuestos con visión de futuro, incapacidad para gestionar y ponerlos en marcha políticas tributarias, evidenciándose una clara dependencia del gobierno central, conllevando a cubrir solo el 30% del costo total, mientras que los países afiliados a la OCDE cubren el 60% de sus costos y finalmente los países asiáticos que son ejemplo de tributación local, cubren el 75% de sus costos según lo refiere el BID.

Cunalema (2017) señala que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del Ecuador tienen una cartera elevada y vencida de cobranzas, debido a la poca capacidad de las autoridades para generar los recursos necesarios para cada comuna, siendo la clave la capacidad de autonomía otorgada. Para demostrar que sí pueden aumentar sus ingresos y no estar esperanzados al presupuesto del gobierno central, como lo vienen demostrando que la recaudación del impuesto predial no alcanza ni para pagar el sueldo del alcalde, debido a la alta tasa de morosidad, es por ello que el gobierno de autonomía descentralizada tiene que cumplir con la planificación del presupuesto anual.

Carpio y Huerta (2021) refiere que la globalización en el siglo XX ha permitido un giro en la implementación de políticas económicas en las naciones de Latinoamérica, como redefiniciones de gestiones, cambios estructurales y autonomía económica local, facultando a las municipalidades administrar los recursos propios recaudados. Como lo demuestra México solo alcanzó el 34.2% de

recaudación al año, demostrando incapacidad de gestión en recaudación de impuestos. Mientras que Cuba por su sistema político de conducción al país ha demostrado desinterés en abordar temas relacionados a la cultura tributaria, pero en estos últimos años se viene realizando esfuerzos denodados para promocionar una cultura al contribuyente y supervisar prácticas negativas.

Chang (2020) hace referencia que en Perú lamentablemente el impuesto predial está perdiendo importancia, ante los contribuyentes lo hacían con orgullo porque de esa manera demostraban que eran propietarios de un bien inmueble, ahora lo evaden o hacen declaraciones maquilladas desvalorizando su capacidad económica del inmueble para disminuir el pago del tributo. Cuando las aportaciones se declaran en su valor real, y se paga el tributo de la misma manera estos ingresos se convierten en una recaudación permanente y sostenible a lo largo del tiempo permitiendo de esta manera el desarrollo de los pueblos tanto urbanos como rurales, como en la actualidad se viene haciendo con el pago de tributos como el pago del canon minero, a las regalías mineras, impuesto a la renta, a los recursos naturales, entre otros.

Santamaría (2019) recoge información del diario La República y saca a la luz la realidad en materia de tributación de las municipalidades de Lima, donde se percibe que por falta de políticas tributarias municipales existe un alto índice de morosidad, complementando con el pésimo servicio que brindan las municipalidades perjudicando a la población. Esta tendencia se ve reflejada en otras municipalidades de otras regiones del país como de Mariscal Nieto en Moquegua que a pesar de las facilidades de pago que se les otorga a los ciudadanos con amnistías tributarias es la que menos recauda a nivel nacional.

Regalado (2019) afirma que en casi todas las municipalidades del Perú existe una gran deficiencia en la recaudación de impuestos tributarios, a pesar de ser considerada como el elemento primordial para alcanzar el desarrollo de los pueblos; siendo las municipalidades las responsables de recaudar los impuestos para ofrecer mejores condiciones de vida para la población realizando los servicios como buena infraestructura de los hospitales y colegios, seguridad pública, limpieza

de las calles, servicio de agua y alcantarillado, entre otros; lamentablemente más del 50% de los contribuyentes demoran en pagar sus impuestos. Según la Cámara de Comercio de 10 contribuyentes sólo cuatro pagan puntual y seis lo hacen después del tiempo otorgado de acuerdo a ley, es por ello que se tiene que repensar en estrategias de intervención de la recaudación de impuestos

Chujutalli (2020) refiere que la municipalidad de Rimac no es un buen ejemplo a nivel nacional en relación al pago de impuestos municipales, durante los años 2016 al 2018 alcanzó el 40% de morosidad al año en pago de impuesto predial, incrementándose paulatinamente siendo el 2018 el año de mayor morosidad, llegando casi al 50%, afectando de manera directa a la gestión municipal en sus finanzas, acumulando una deuda de años anteriores de “S/ 54.495.963, de cual se pretende recopilar S/ 25.525.919, a través de beneficios tributarios relacionados a la condonación de interés, costes y gastos realizados”.

Acosta y Neira (2020) manifiestan que según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) a partir del 2010 se viene implementando una estrategia de cobranza que viene repercutiendo en los niveles de recaudación predial como el conocido “Programa de incentivos de mejora de la gestión municipal”. Otorgándoles metas a los municipios, y aquellos que cumplen las metas establecidas tienen beneficios. Es por ello que las autoridades a partir de la fecha en mención están redoblando esfuerzos, para calificar con un estándar probatorio y tener el chance de seguir siendo considerada como una comuna competente y realizando acciones que le permitan ganarse el respeto social y búsqueda de mejoras continuas en torno al impuesto municipal, cobranza y fiscalización

Yushara (2018) indica que el Gobierno Central con la finalidad de mejorar la recaudación tributaria a nivel nacional, el 2014 ha transferido al FONCOMUN la cantidad de 4 mil 953 millones de soles, por derecho de Canon 5 mil 131 millones y al programa de vaso de leche 363 mil millones y por concepto de regalía 369 mil millones de soles; mientras que lo recaudado por tributación municipal es sólo 5 millones 240 mil soles, resultado insignificante en relación a lo otorgado por el gobierno Central. Estrategia poco asertiva que mantiene en una actitud conformista a las autoridades de los gobiernos locales, quienes reciben en su mayoría el 70% de dinero para realizar los gastos municipales.

El estudio se justifica teóricamente porque toma en cuenta las variables de estudio. La variable independiente se sustenta con la teoría de las estrategias de cobranza municipal según Delgado y Rosas (2020) manifestando que los impuestos que recauda las municipalidades, es una obligación que los ciudadanos tienen que pagar por ser obligación a pesar de no generar beneficio directo. Del mismo modo lo hace la teoría de la gestión de cobranzas según Valverde (2019) esta teoría toma en consideración el tributo como función impositiva del estado. La variable dependiente recaudación de impuestos se sustenta con la teoría de la recaudación de impuesto como desarrollo de estrategias administrativas; según Delgado (2020) afirma que la recaudación de impuestos se lleva a cabo a través de mecanismos por procesos y por sección de factores determinantes. Finalmente lo hace la teoría de la calidad de la administración tributaria edil; según Hinojoza (2020) considerando que para alcanzar la calidad de la administración tributaria se tiene que incorporar el aporte de la tecnología e implementar las oficinas con dispositivos tecnológicos actualizados y al servicio de la comuna.

Desde el ámbito práctico se justifica con el aporte de Velásquez (2019) quien refiere que las investigaciones tienen que estar al servicio de la población específicamente beneficiaria, demostrándose sus beneficios en sus actividades cotidianas de la población. Es por ello que la presente investigación contribuye a elevar el nivel de conciencia de los ciudadanos para mejorar la recaudación de las tasas e impuestos, los mismos que permitirán mejoras en el desarrollo y crecimiento de obran en el distrito de Bagua Grande en zona urbana y rural.

A nivel metodológico el aporte de Hernández y Mendoza, (2018) nos afirman que la metodología en un trabajo de investigación es de singular importancia porque traza la ruta del trabajo a realizar por el investigador. Esta ruta tiene como propósito relacionar la variable recaudación de impuestos con las dimensiones política de cobranza, seguimiento al usuario y medios de información de cobranza que se va a utilizar para mejorar la gestión de cobranza, donde se justifica, se plantean sus objetivo general y específicos, se refrenda con las teorías científicas y se operacionaliza con las actividades a realizar, las mismas que se especifican con el desarrollo de los talleres de aprendizaje.

En este contexto las investigadoras formulan la siguiente interrogante:

¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022? Acompañadas de las preguntas específicas:

¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?, ¿Cuál es la relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?, ¿Cuál es la relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?

Los objetivos formulados son: objetivo general: Analizar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022. Los objetivos específicos se señalan: Analizar la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022. Analizar la relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022. Analizar la relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

Las hipótesis planteadas en el estudio son: hipótesis general. La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022. Las hipótesis específicas se señalan: Las políticas de cobranza se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba,2022. El seguimiento al usuario se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba,2022. Los medios de información de cobranza se relacionan significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba,2022.

II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación cuenta con antecedentes nacionales e internacionales, del mismo modo con teorías conceptuales.

Entre los antecedentes internacionales se ha indicado que según:

Vanegas y Cabello (2019) en su tesis. “Análisis de la estrategia para el fortalecimiento del recaudo de impuestos en el municipio de Chimichagua César”, Colombia. Tuvo como objetivo, determinar las estrategias de recaudación de impuestos en el municipio antes mencionado. Investigación abordada con el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, tipo no experimental. Como resultado se obtuvo la verificación del comportamiento fiscal de recaudo de impuestos de industria y comercio y el predial unificado. Concluyendo que de la información recabada se logró determinar que no son los contribuyentes los que tienen mala cultura de pago, al contrario, es el municipio el que tiene mala cultura de cobro o denominado también “Pereza fiscal”, los contribuyentes desconocen los impuestos que tienen que pagar al municipio, y de parte de dicha entidad no existe voluntad política para capacitar a los usuarios sobre cultura tributaria. El aporte que se obtiene del estudio se relaciona con la percepción sobre el desarrollo sostenible de la municipalidad, porque los contribuyentes no cuentan con fuentes motivacionales que les induzca a cumplir con el deber tributario, no existen campañas publicitarias de mejora tributaria, tampoco existen políticas que orienten a un mejor comportamiento fiscal del contribuyente, convirtiéndose al municipio en una entidad dependiente del gobierno central a través de programas del Ministerio de Hacienda, convirtiéndose en un municipio inviable financieramente.

Luzuriaga (2019) en su tesis. “Factores determinantes en la recaudación de impuestos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chaguarpampa”, Ecuador. Tuvo como propósito identificar los factores de recaudación de impuestos para mejorarlo en el municipio antes señalado. Investigación desarrollada con el enfoque positivista, diseño descriptivo y tipo no experimental. Aplicado a una población de 293 contribuyentes. Los resultados alcanzados permiten mejorar el servicio público que es precario en sus niveles de ingresos tributarios que perciben las municipalidades. Concluyendo que el rubro más predominante en la recaudación de impuestos en el cantón Chaguarpampa es la transferencia de fondos económicos del gobierno central. Seguido del gran

esfuerzo que realiza la municipalidad en el fortalecimiento y consolidación de la autogestión. El aporte que el estudio alcanza está relacionado con la facultad que los gobiernos descentralizados tienen para crear impuestos y contribuciones especiales que permite mantener una buena relación con los contribuyentes, el desarrollo de los diferentes sectores de la localidad y la modernización de los procesos administrativos.

Vargas (2019) en su tesis. “Lineamientos estratégicos de control fiscal externo para la evaluación de la recaudación tributaria en la alcaldía bolivariana del municipio de Guayos del Estado Carabobo”, Venezuela. Tuvo como objetivo, mejorar la recaudación tributaria a través de la implementación de líneas estratégicas de control fiscal en la alcaldía del municipio antes mencionado. Investigación abordada con el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – propositivo. Aplicado a 10 funcionarios de dicha comuna. El resultado alcanzado permitió disminuir la evasión tributaria y la municipalidad, salvaguardando el patrimonio público de manera efectiva, eficiente y eficaz con el apoyo del control. Concluyendo que, la administración de la municipalidad de Guayos en Venezuela no realiza el seguimiento a las metas que se traza, es por ello que los contribuyentes se resisten al pago de los inmuebles urbanos, acarreando dificultades de pago a los trabajadores que están en planillas. Se observa en el ámbito normativo el incumplimiento a la reserva legal o principio de legalidad en concordancia con la constitución bolivariana, la ley orgánica del Poder Público Municipal evidenciándose inconsistencia y contradicciones en el espíritu de legislación. El aporte recibido es que gran parte de los trabajadores de esta entidad desconocen las metas trazadas por el municipio, dejando en evidencia con un trabajo descoordinado, operativos de control, poca fiscalización e incumplimiento de los impuestos de inmuebles por desconocimiento de procesos administrativos tributarios.

Fogaça (2017) en su tesis. “Comportamiento fiscal y estrategias tributarias estatales para combatir la evasión tributaria en Ceará Brasil” tuvo como objetivo, Visibilizar las características de los contribuyentes de Ceará Brasil mediante un análisis fiscal y estrategias tributarias estatales. Investigación descriptiva – analítica, tipo no experimental, enfoque cualitativo. Aplicada a una muestra de 17, 936 contribuyentes auditados. El resultado permite inferir que, a pesar de las

sanciones recibidas por la administración fiscal, cuesta menos que el pago de impuestos recibidos. Concluyendo que para mejorar la recaudación se debe reducir el tiempo promedio de auditoría por parte de la administración tributaria teniendo como referente 3,7 años. Del mismo modo se tiene que suprimir el descuento del 78% por concepto de pago de multa, otorgándole una ventaja fiscal. El aporte que alcanza al estudio es la creación de manera urgente el mecanismo para hacer frente la evasión fiscal y de esta forma adicionar la recaudación de tributos de manera más eficaz. El tiempo de operatividad de las empresas estudiadas también son otro factor negativo para recaudar impuestos, conocen las formas y procedimientos para evadir los impuestos y son reincidentes en cometer faltas de orden tributario.

López (2019) en su tesis. “Procesos y procedimientos para la recaudación del impuesto único de sobre inmuebles IUSI municipalidad del Chiantla – Huehuetenango”, Guatemala tuvo como objetivo, clarificar los procedimientos y procesos del departamento IUSI de la municipalidad antes mencionada para mejorar la recaudación de impuestos municipales. Investigación desarrollada con diseño descriptivo, tipo no experimental. Aplicado a 3,997 contribuyentes. Teniendo como resultado la determinación que el valor fiscal de los inmuebles por debajo del valor real y el incumplimiento del pago demostrando la subvaloración en la recaudación. Concluyendo que la ineficiencia en los procedimientos y procesos administrativos se debe a la baja capacitación del personal que atiende en el departamento IUSI, además de la subvaloración de los inmuebles de cabecera de la municipalidad de Chiantla. No existe pago alguno como impuesto a los inmuebles de zona rural, además los ciudadanos del Chiantla no dan importancia a la actualización de la valoración de sus inmuebles. Los funcionarios de IUSI no rinden cuentas a la población sobre los ingresos y egresos de dicha comuna lo que genera desconfianza. Los funcionarios de IUSI no están preparados para diferenciar entre una condición cambiante y una condición constante en el proceso de planificación. Teniendo como aporte que no existe un sistema de requerimiento de cobro permitiendo a los contribuyentes caer en morosidad acompañado de la poca solvencia moral al realizar sus trámites.

Rodríguez (2019) en su tesis. “El pago de impuestos y la evasión fiscal en México”. Tuvo como objetivo. Analizar el nivel de evasión tributaria que existe en el sistema tributario mexicano. Investigación de corte cuantitativo, tipo descriptivo,

diseño no experimental, aplicado a 65 contribuyentes de los municipios mexicanos.

Obteniendo como resultado que la evolución de la recaudación fiscal es insuficiente y no permite el financiamiento de los gastos públicos en su totalidad incurriendo en déficit fiscal. Concluyendo que es de urgente necesidad en el sistema tributario mexicano impulsar una política fiscal orientada a ampliar la base de los contribuyentes y crear políticas tributarias para los contribuyentes y la autoridad fiscal. Las fuentes de ingreso tributario muestran una tendencia a la baja y una expansión de la informalidad económica, con índice de evasión y beneficios fiscales, creando dependencia de la actividad petrolera. Alcanzando como aporte que los ingresos antes de la reforma petrolera y de hacienda se alcanzó el 35.2% del ingreso presupuestal, es a partir del 2015 se incrementó su capacidad financiera de manera permanente y con ingresos estables, siendo más equitativa, menos dependencia de los ingresos petroleros y mejor distribución de la carga fiscal.

Entre los antecedentes nacionales se ha determinado que: Barrueta (2018) en su tesis. “Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe”. Tuvo como objetivo minimizar el índice de morosidad de los usuarios por medio del diseño de técnicas de cobranza. Investigación abordada con el enfoque positivista, diseño descriptivo – propositiva, tipo no experimental. Aplicado a 126 contribuyentes. El resultado alcanzado hace referencia a los trabajos diarios realizados en dicha municipalidad no está dirigido a la disminución de la morosidad y se proponen estrategias de cobranza. Concluyendo que la principal fortaleza que posee la municipalidad de Pueblo Nuevo – Ferreñafe es la implementación de la reforma de simplificación administrativa y la debilidad más notoria en la desactualización del catastro en su base de datos. La oportunidad que posee es el cruce de información entre la SUNARP y COFOPRI, mientras que la amenaza es la poca cultura tributaria de los contribuyentes. El aporte alcanzado al estudio está relacionado con las estrategias de cobranza utilizadas son: redes sociales, medios de comunicación, charlas, sorteos de electrodomésticos, notificaciones según ordenanza de fiscalización tributaria.

Celis y Chuquiruna (2020) en su tesis. “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad distrital de Baños del Inca”, Cajamarca. Tuvo como objetivo, mejorar la recaudación del impuesto de

arbitrios y predial mediante el análisis de factores influyentes en la municipalidad antes mencionada. Investigación de corte cuantitativa, diseño descriptivo y tipo no experimental, técnica análisis documental. Aplicado a 74 integrantes de diferentes oficinas de la comuna. Se obtuvo como resultado a una serie de aspectos relacionados a la recaudación de impuestos como proceso recaudatorio, cobranza, fiscalización y orientación. Concluyendo que existe un desinterés por mantenerse informados sobre sus obligaciones y deberes tributarios, el 92% de los contribuyentes no les interesa informarse, no existe motivación por parte de la municipalidad para capacitar a los contribuyentes, por ende, no existen campañas de orientación a una buena tributación, solo el 11% de los contribuyentes mencionan ser atendidos por vía telefónica. Alcanzando como aporte que no existe un plan anual de fiscalización, las reuniones de coordinación son esporádicas, no actualizan los predios no declarados y no reciben apoyo de la policía. La recaudación de impuestos no se favorece por las campañas realizadas por la municipalidad y en algunos casos se ejecutan cobranzas coactivas con resultados positivos.

Caldas (2021) en su tesis. "Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Barranca". Tuvo como objetivo mejorar la recaudación del impuesto predial mediante el análisis de estrategias tributarias. Investigación de enfoque positivista, tipo básica y diseño no experimental. Aplicado a 378 contribuyentes de dicha comuna. Teniendo como resultado que las técnicas del sistema de cobranza, el beneficio tributario ayuda a organizar el proceso de recaudación como herramienta de ayuda. Concluyendo: La recaudación de tributos se encuentra influenciada por el diseño de estrategias de recaudación en la municipalidad de Barranca, contando con las herramientas de apoyo en la organización el sistema de cobranza y los beneficios tributarios, como lo señalan el 65% de los entrevistados

. Los beneficios tributarios inciden positivamente en la recaudación de impuestos tales como: los descuentos por pagara tiempo, el 54.4% y, las amnistías tributarias, el 64%, los sorteos a los buenos contribuyentes, el 53.2%. El aporte que alcanza al estudio es que el sistema de cobranza los constituye los siguientes elementos: política municipal para el alcancede las metas, estrategias, recursos, actualización de datos que permite un mejor control como lo refiere el 69.8% de los entrevistados.

Rimachi (2021) en su tesis. “Factores asociados a la morosidad y su incidencia en la recaudación tributaria en la municipalidad de San Juan de Miraflores, Lima”. Tuvo como objetivo mejorar la recaudación de los impuestos a través del análisis de los factores que se asocian con la morosidad. Investigación desarrollada con el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional. Aplicado a 382 usuarios de la comuna. El resultado alcanzado nos indica que existen factores como el cultural, social y económico que inciden en la recaudación tributaria y que se asocian con la morosidad. Concluyendo: La condición cultural, social y económica inciden en la recaudación de tributos asociados con la morosidad los cuales repercuten en la eficacia de la gestión. Además, el estudio develó que existe relación moderada entre los factores de tipo económicos con la morosidad con la capacidad de priorización de pago con un resultado de correlación de $r = 0.527$. La situación económica que viven los vecinos de San Juan de Miraflores es difícil, ellos priorizan otros trabajos de necesidades básicas, como alimentación, estudio, vestido, salud y posponen sus deudas tributarias. El aporte obtenido está relacionado con el contribuyente, él no tiene una percepción positiva ante los órganos de administración tributaria. Considera que es injusta la SUNAT, perjudica a los más pobres y favorece a las grandes empresas perdonándoles impuestos, además se complementa con la percepción negativa que tienen ante las autoridades considerándoles que casi todas son corruptas y luchan por alcanzar el poder para saquear al Estado.

Cajusol (2019) en su tesis. “Recaudación de ingresos municipales para la formulación y ejecución del presupuesto en la municipalidad distrital de Cajaruro, Utcubamba, Amazonas”. Tuvo como objetivo formular y ejecutar el presupuesto municipal mediante el análisis de la recaudación de ingresos municipales en la comuna antes indicada. Investigación no experimental, diseño descriptivo de corte cuantitativo, aplicado a 70 contribuyentes de dicha municipalidad. El resultado obtenido hace referencia que el 25% no cumple con sus obligaciones tributarias, por desinformación, capacitación y fiscalizaciones. Concluyendo: La estrategia de venta de chatarra y alquileres de bienes e inmuebles contribuyen con la recaudación tributaria de la municipalidad y cuando no se realizan estas ventas la contribución disminuye como sucedió en el año 2017. Las ventas que permitieron elevar los ingresos municipales en el 2017 fueron la venta de plantas, vista ocular

o inspecciones, impuesto predial. El aporte del estudio permitió identificar. Se elevó la recaudación de impuestos implementando un programa de capacitación tributaria a los contribuyentes, campañas informativas y visitas de fiscalización utilizando un calendario de fechas de pago, logrando sensibilizar y cumplir puntualmente el pago de sus tributos.

Burga (2020) en su tesis. “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Sócota-año 2018”, Cajamarca, Tuvo como objetivo describir la recaudación tributaria del contribuyente del distrito de Sócota a través de estrategias de cobranza y su percepción en el impuesto de predios. Investigación desarrollada bajo el enfoque positivista, tipo no experimental transversal, diseño descriptivo – propositivo. Aplicado a cuatro trabajadores del área de cobranza de la municipalidad en mención. Los resultados encontrados señalan que los administradores no tienen iniciativa para cumplir con sus obligaciones tributarias, desinformación e indiferencia y lo más lamentable es la desconfianza a los alcaldes. Concluyendo: Existe una conformidad de parte de las autoridades municipales para mejorar el sistema de recaudación tributaria, no se implementan nuevas acciones táctica para recuperar la cartera morosa, además de la inexistencia de planeamiento estratégico del área de Rentas, no se plantean niveles de productividad, no tienen objetivos claros, carecen de información es por ello que no cuentan con una metodología de recaudación y control de impuestos con apoyo de un sistema computarizado. El aporte está relacionado a las estrategias de cobranza planteada por el investigador para mejorar están relacionadas a la capacitación del personal de cobranza, implementar una cultura de cobranza, implementación del área de rentas, actualización del catastro urbano e instalación de un software de control del impuesto y reorganización del personal de la municipalidad.

Entre las teorías para la gestión de cobranza se ha indicado que: Delgado y Rosas (2020) afirman que los impuestos que recauda las municipalidades es una obligación que los ciudadanos tenemos que realizarlo y deben cancelarse de manera obligatoria por los contribuyentes, a pesar de que no generan beneficio directo al contribuyente, pero están dirigidos a generar desarrollo y bienestar del país con ello se ponen en marcha obras públicas a favor de los diferentes sectores sociales. Los tipos de impuestos que recauda la municipalidad generalmente se remiten a los que son generados por juegos, apuestas, impuestos

por patrimonio vehicular, por asistencia eventos públicos y de seguridad ciudadana, es por ello que para ver un país en crecimiento los ciudadanos deben pagar el uso del bien público como seguridad ciudadana, limpieza pública, alumbrado, conservación de parque y jardines, entre otros, ante las oficinas de un recaudador que se encarga de recaudar y sancionar en relación a las leyes del país.

Entre las estrategias de gestión de cobranza que aplican las municipalidades en el Perú se contempla: las campañas de beneficio, fraccionamiento de las deudas, campañas de vencimiento de pago, amnistías tributarias, sorteos de electrodoméstico, con la finalidad que el contribuyente esté informado y logre algunos beneficios en el cumplimiento de sus obligaciones. El reglamento de tributación en su título preliminar norma II contempla la modalidad de tributo entre ellos: tasa, contribución e impuesto. El impuesto es catalogado como el concepto que se paga al estado el cual no genera una contraprestación directa a cambio, en tanto, la contribución es entendida como el tributo que las personas usuarias pagan el cual sirve para dar cumplimiento a las obras mismas que son de goce para la población en general y, por último, la tasa es entendida como el tributo cuya cancelación origina una prestación a favor de las personas que cumplen sus obligaciones dentro del calendario de tributación establecida.

Valverde (2019) refiere que la gestión de cobranza como teoría, toma en consideración al tributo como la función impositiva del estado, de singular importancia exigido por la SUNAT como amplitud arancelaria en cumplimiento al código tributario, brindando beneficios como la compensación de erogaciones según su finalidad en connotación al servicio de la colectividad y su aplicación al servicio del desarrollo del país. El fraccionamiento es otro mecanismo tributario de acuerdo a ley que permite cumplir con las deudas tributarias que no son aportadas en su debido momento por problemas financieroso falta de liquidez. La falta de solvencia económica es el principal problema que los empresarios enfrentan en el día a día, es por ello que acuden al mecanismo de honrar en fracción o deuda al fisco, para seguir manteniendo su condición de acceso a endeudamiento.

Los tributos tienen una relación de conexión legal, y depende de este componente para afectar en beneficio del estado a favor de las grandes colectividades, es por ello que su cumplimiento es imperativo por parte del gobierno. La descentralización tributaria está orientada a la mejora de la transferencia y distribución del estado central a nivel sub – nacional realizada por los gobiernos locales para cubrir necesidad en el territorio recaudado y a nivel nacional, además de mejorar la desproporcionalidad y conservar el equilibrio fiscal; los mismos que se dan en el marco de dos principios. Cubren sus obligaciones los gobiernos locales de superiores ingresos. Los gobiernos que cumplen con sus obligaciones alcanzan dependencia del gobierno central.

Respecto a la elaboración y diseño de estrategias de recaudación de impuestos Benites (2016) afirma que no existe una guía única que asegure la prosperidad de su desarrollo pues cada institución requiere del diseño propio de estrategias particulares por lo que se asume que el despliegue de estrategias varía de acuerdo a la jurisdicción y cultura propia de los usuarios, sin embargo, existen criterios básicos que se deben tener en cuenta al momento de formular las estrategias como son: objetivos claros y concisos, flexibilidad, liderazgo de parte de los representantes y seguridad. (p. 228) En este sentido, Ramón y Oliver (2019) determinan que la cobranza puede ser definida como el conjunto de operaciones que se realiza para convertir un activo exigible a líquido tiene sus inicios en la existencia de un derecho a cobrar con llevando al ingreso dinerario mediante una orden de pago. (p. 48)

Según Benites et al. (2021) existen tres tipos de cobranza: 1. Cobranza formal. Se realiza por medio de los encargados y funcionarios municipales quiénes asumen el rol de cobrar a los usuarios morosos que mantengan una deuda acumulada mediante mecanismos previamente establecidos por la entidad pública, siendo necesario la capacitación del personal cobrador y la revisión exhaustiva de cada uno de los usuarios a cobrar. 2. Cobranza judicial. Es un tipo de procedimiento que se realiza cuando no existe una respuesta asertiva de la cobranza formal la misma que puede ser ejecutada por los colaboradores del municipio o por encargo a un tercero. 3. Cobranza extrajudicial. Es el acuerdo que se realiza fuera del juicio con la finalidad de evitar costes elevados, molestias innecesarias y pérdida de tiempo para las partes involucradas. (p. 34)

Por su parte, Cárdenas (2020) señala que el cobro de los impuestos se realiza a partir de tres puntos clave: el primero, es la notificación por escrito al domicilio del usuario dónde se pone de conocimiento el monto determinado y la fecha de pago. Llamadas telefónicas, el personal que labora en el municipio realiza llamadas a los usuarios donde se pone de conocimiento el monto determinado y la fecha de pago y, por último, visitas personales, consiste en delegar a un colaborador capacitado para realizar visitas a los diferentes domicilios y de esta manera exigir el cumplimiento del pago de los deberes que la ley confiere. (p. 243)

Aunado a ello, Álava y Barahona (2021) añaden que el proceso de cobranza puede ser de dos tipos ordinaria y coactiva, la primera comprende el deber tributario hasta la notificación del usuario deudor e incluso abarca las gestiones y acciones que se realicen durante el proceso previo a la resolución coactiva, en tanto, la cobranza coactiva nace después de la notificación realizada al usuario y a vencimiento de los 20 días de reclamo. (p. 88)

Además, Rengifo et al. (2021) argumenta que el proceso de cobranza de impuestos se encuentra enmarcado bajo los siguientes objetivos: Mayor recaudo, consiste en diseñar estrategias que permitan captar una mayor cantidad de recursos en el municipio con el que se subsane las necesidades internas y se prevean los servicios que reclaman los pobladores. Pago voluntario de tributos, se basa en el diseño de estrategias que fortalezcan la cultura tributaria de los usuarios de manera que no exista sometimientos para que estos puedan cumplir con sus obligaciones. Percepción de riesgo, en ocasiones es necesario comunicar al contribuyente que si no cumple con sus obligaciones tributarias estipuladas de acuerdo al cronograma establecido están expuestas a poner en riesgo su patrimonio acumulado o inclusive a ser sancionados. (p. 603)

Según Arroyo (2018) contempla que para llevar a cabo con efectividad las estrategias de gestión de cobranza se deben tener en cuenta tres dimensiones: Políticas de cobranza, existen tres tipos, ante ellas: las políticas restrictivas y conservadoras, las políticas liberales y las políticas racionales. En cualquier tipo de política de cobranza se toma en consideración a los trabajadores o personal a

disposición, requisitos de pago, facilidades de pago, campañas de beneficio y prórrogas. El bajo nivel de cumplimiento con las obligaciones tributarias de parte de los contribuyentes origina que las municipalidades diseñan políticas de cobranza restrictiva o conservadoras, con cobranzas agresivas teniendo como ventaja la reducción de las cuentas de cobro dudoso e inversión de cuentas por cobrar y, como desventaja la reducción de los márgenes de utilidad y ventas. Mientras que las políticas liberales están dirigidas a los contribuyentes con alto nivel tributario se les otorga créditos y no se presionan en los cobros, teniendo como desventaja el aumento de cuentas por cobrar y pérdidas en cuentas incobrables. Del mismo modo lo hace las políticas de cobranza racionales, se evalúa las características del cliente y sus gastos que realiza obteniendo un margen de beneficio razonable, teniendo como beneficio el flujo normal de créditos y cobranza (Arroyo, 2018).

Seguimiento al usuario, Existe procedimientos para hacer el seguimiento de cobranza al contribuyente por su morosidad o tardanza en el pago por sus impuestos, tasas y contribuciones optando por la cobranza coactiva, la misma que inicia con la notificación al domicilio fiscal del contribuyente moroso en el cual se establece un plazo para cumplir con la obligación generada, caso contrario se le informa que se tomarán medidas alternas que conlleven a la recuperación del valor total del pago pendiente. Asimismo, se le comunica los plazos establecidos dentro del código tributario para subsanar con el pago total, cabe destacar que la retribución de la deuda incluye los costos y gastos derivados de la exigibilidad de la cobranza los cuáles serán cancelados de acuerdo al calendario de deudas vencidas, de la misma manera se realizan visitas domiciliarias, información sobre fracciones y capacitación al personal (Arroyo, 2018).

Medios de información de cobranza, los municipios distritales y provinciales utilizan diversos medios de información de cobranza entre los más conocidos tenemos las llamadas telefónicas, uso de correos electrónicos, visitas domiciliarias, comunicación con documentos manifestando el pronunciamiento Administrativo Tributario en relación al incumplimiento de sus obligaciones tributaria, dando pie a las notificaciones otorgando un plazo de 20 días hábiles para realizar sus pagos de lo contrario inicia una cobranza coactiva a través de resolución de determinación y resolución de multa con orden de pago (Arroyo, 2018).

Entre las teorías para la recaudación de impuestos se ha señalado que: Delgado (2020) hace referencia que la recaudación de impuestos se lleva a cabo, a través de dos mecanismos por procesos y por acción de factores determinantes. Según el código tributario en el artículo 55 establece que el cobro de los tributos está relacionado con los deudores de tributos y para lograr su cumplimiento se deben implementar estrategias de cobranza como la cultura tributaria, detracción y la retención; acción que contribuyen para que el Estado cumpla con sus deberes tanto en su presupuesto orientado a mejorar la calidad de servicio de los diferentes sectores sociales como seguridad, vivienda, educación, salud entre otros, respaldados por la Ley orgánica de municipalidades N° 27972.

En consonancia con Ruiz (2020) el impuesto es concebido como un tributo de carácter pecuniario en favor del acreedor el cual no genera la obligación de una contraprestación directa que beneficie al contribuyente. (p. 83). Ante ello, Saavedra y Delgado (2020) argumenta que los impuestos tienen como principal objetivo financiar los costes, gastos y cargas obligatorias que los usuarios poseen respecto al pago que financia las labores del Estado, pues este último no podría funcionar sin la disposición de los recursos financieros que se generan a causa de la prestación de los servicios públicos que se ponen a disposición de los usuarios. (p. 723). Bajo este devenir de ideas Idrogo (2018) sintetiza que los impuestos municipales son creados por el gobierno para favorecer la labor y el accionar de los gobiernos locales con el fin de que estos últimos propicien las condiciones básicas para promover el desarrollo económico de la jurisdicción, así como propiciar las condiciones para mejorar el estilo de vida de las personas. (p. 106)

Desde otra perspectiva Rodríguez y Murillo (2017) exponen que la recaudación tributaria está determinada por un conjunto de regulaciones normativas y estrategias que permiten incrementar el nivel de recaudación de los impuestos que se encuentran administradas y fiscalizadas por la municipalidad o por un ente designado por el Estado, a través del desarrollo de un conjunto de normativas que garantizan una óptima recaudación de parte de los usuarios contribuyentes.(p. 50) Además, Estévez y Rocafuerte (2018) señalan que la variable en cuestión está representada por una serie de poderes que tienen como fin administrar de manera correcta las riquezas generadas convirtiéndolos en elementos de valor que permitan convertir al país en una sociedad moderna e inclusiva. (p. 9)

Por su parte Callohuanca et al. (2020) mencionan que el sistema tributario es un conglomerado de procesos y procedimientos que poseen una secuencia lógica y coherente de acuerdo a la política de tributación y se encuentran relacionadas con el sector económico, financiero y social, pues tiene como finalidad mantener la calidad de las prestaciones que se brindan a la sociedad. En ese sentido Macas et al. (2021) puntualizan que la obligación tributaria contempla dos elementos primordiales de actuación: el primero que es el pasivo que se encuentra referido al usuario que paga y cancela sus tributos y por otra parte al activo el cual está conformado por las instancias del estado, ambos se encuentran normados por los lineamientos que establece la Constitución Política del país. (p. 300)

De acuerdo con Gonzales (2018) la recaudación de impuestos cumple las siguientes funciones: 1. Fiscal, su principal objetivo consiste en incrementar el nivel de ingresos del estado con el fin de mejorar las condiciones de vida de los usuarios. 2. Económica, descansa en el pago oportuno de los impuestos el cual se orienta a mantener en equilibrio la economía del país. Por medio de la fijación de normas estratégicas se pretende incentivar las exportaciones y el comercio interno para promover la economía local. 3. Social. La recaudación de impuestos es canalizada por medio del estado la cual es pagada por los usuarios- contribuyentes quienes cumplen un papel importante pues los ingresos generados retornan a la sociedad por medio de obras y servicios de amplio provecho para las personas. (p. 22- 23)

En contraste con la investigación realizada por Gutiérrez (2020) la administración tributaria es el órgano que tiene como finalidad recaudar los tributos municipales y administrar las contribuciones de manera que se genere valor bilateral para los actores involucrados y esta posee las siguientes facultades: a. Recaudación. Consiste en el pago de los tributos que realizan los contribuyentes. b. Fiscalización. Esta segunda función incluye la inspección, investigación, análisis y control del cumplimiento de los usuarios en relación a las obligaciones tributarias que le confieren la ley. c. Sancionadora. Se remite a las facultades que asume el ente para sancionar las infracciones y moras que comete el usuario con el objetivo de corregir su conducta y motivar al cumplimiento responsable de sus obligaciones. d. Determinación. Comunica al usuario que se encuentra en el deber de pagar sus tributos y determina la base imponible y el monto que debe ser pagado; en algunos casos, puede el mismo usuario determina el monto a cancelar de acuerdo a las declaraciones juradas que realice. (p. 166)

Los gobiernos locales juegan un papel preponderante en la recaudación de impuestos, porque de ellos depende el establecimiento de la normatividad para lograr el equilibrio de los ingresos y egresos económicos de dicha comuna. La implementación de estrategias administrativas en la recaudación de impuestos, contempla el liderazgo del administrador municipal, quien es el responsable directo que el sistema de recaudación de impuestos funcione. El segundo lugar de preponderancia están las técnicas de gestión y administración puestas en marcha, de ellas depende determinar si existe prescripción de deudas, procedimiento de ejecución y fiscalización. Contemplando a la legislación tributaria como el aliado principal y determinante directo porque da conformidad a las acciones realizadas especificadas en gravamen y es de carácter subjetivo y objetivo.

Hinojoza (2020) señala que la calidad administrativa tributaria edil se remonta a la valoración del término edil por los años 1884, que se relaciona con los gestos que los trabajadores municipales realizan con los contribuyentes en el momento que realizan sus tributos o pagos entre ellos los movimientos corporales, liderazgo y cumplimiento de sus funciones en el cargo encomendado. En este contexto para alcanzar la calidad de administración tributaria se tiene que incorporar el aporte de la tecnología e implementar las oficinas con los dispositivos y maquinaria de alta calidad y con dispositivos tecnológicos actualizados acorde a las expectativas y necesidades de los clientes, atender a la mayor cantidad de beneficiarios en el menor tiempo posible evitando en lo posible las aglomeraciones y las largas colas en las oficinas de cobranza de impuestos.

La administración tributaria edil para alcanzar la calidad del servicio brindado tiene que conceptualizar en su verdadera dimensión al término de recaudación tributaria, pues en ella los usuarios o contribuyentes comparan sus expectativas con sus opiniones, es por ello que la calidad se mide por el servicio brindado y la expectativa que el usuario tiene de la entidad, dicho en otras palabras, la calidad es entendida como el agrado de los contribuyentes al servicio que brinda la municipalidad a través del buen trato en la orientación, tratamientos determinados por el Ministerio de Economía y Finanzas y asistencia ante sus dudas, entre otras. Del mismo modo la calidad está relacionada con la capacidad que la municipalidad tiene en alcanza meta en los tiempos establecidos y con las estrategias y tácticas determinadas en el marco de los lineamientos y principios institucionales.

Cristobal (2021) manifiesta que para realizar una buena recaudación de impuestos se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones:

Las tasas se generan, por la contraprestación de tipo económica que hacen las personas usuarias de un servicio que se deriva del Estado el cual se paga cuando se consume o adquiere un servicio ofrecido por alguna entidad u organismo que forme parte del cúmulo estatal. Es un pago voluntario que realiza el ciudadano para acceder a los beneficios o servicios que ofrecen el gobierno, el tipo de tasas que se paga en los municipios son: por arbitrios, por procesos administrativos, derechos de trámite, por licencia de apertura de un local o establecimiento, por transporte público, entre otros (Cristobal, 2021).

Los impuestos son conceptualizados como tributos de pago cuya periodicidad es anual y cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa a favor de los usuarios, es por ello que se tiene que cumplir esta obligación tanto personas jurídicas como naturales en una determinada jurisdicción de la que forma parte de su comuna, cuyo territorio se localiza en donde se brinda el servicio, entre ellos tenemos: Impuesto predial de predios rústicos y urbanos, impuesto vehicular, de apuestas, por juegos, por espectáculos deportivos no públicos y de alcabala (Cristobal, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

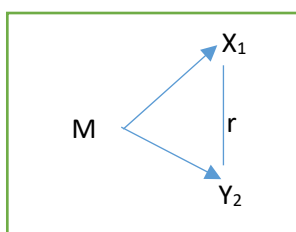
Baena (2017) afirma que los estudios cuantitativos de tipo no experimental resultan con frecuencia cortos para responder a las exigencias de las investigaciones sociales y económicas, porque solo observan el fenómeno de estudio y no lo manipulan sus variables. En este contexto la investigación se corresponde al tipo no experimental porque no se ha aplicado una propuesta, solo se recolectó información a luz de las teorías científicas según las variables medidas con números e interpretación estadística.

El propósito que persigue la investigación es aplicada, porque el conocimiento que se utiliza proviene de trabajos realizados de forma básica, es por ello que se vuelve trascendente por su diversidad y riqueza en el tema. Puede aportar hechos nuevos si se proyecta de manera suficiente la investigación, de modo que podamos confiar en ellos para que la nueva información es de utilidad y sirve para reforzar planteamientos actuales. Baena (2017).

El estudio es de nivel correlacional porque no existe jerarquía en sus variables y se relacionan de forma horizontal es por ello que su tratamiento corresponde a una situación específica según el tema abordado, tiene como finalidad conocer de qué manera la variable independiente se asocia y repercute en la variable dependiente. Hernández y Mendoza (2018).

El diseño utilizado es transversal porque los datos que recabo se realizó en un solo momento, en tiempo a un año, con la finalidad de hacer deducciones de las causas y efecto de la situación problemática. Hernández y Mendoza (2018).

Se esquematiza:



Donde:

M = Muestra

X₁ = Cuestionario de gestión de cobranza

r = Relación entre variables

Y₂ = Cuestionario de recaudación de impuestos

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión de cobranza

Variable 2. Recaudación de impuestos

Definición conceptual

Gestión de cobranza

Es el conjunto de formas y procedimientos convertidos en estrategias para convencer a los beneficiarios de los diferentes servicios de una entidad del estado para que pague sus deudas tributarias, incluyendo la calidad del mensaje compartido, trato y amabilidad. (Ortíz, 2020).

Recaudación de impuestos

Conjunto de acciones que las entidades del Estado realizan bajo un plan organizacional teniendo como referencia la misión y visión institucional con un todo independientes, fijadas en un determinado contexto (Ríos, 2017).

Definición operacional

Estrategias de gestión de cobranza

Conjunto de procedimientos puestos en marcha por la comuna utcubambina, medidas a través de un cuestionario en los aspectos medios de información de cobranza, seguimiento al usuarios y políticas de cobranza (Autoras).

Recaudación de impuestos

Conjunto de acciones realizadas por la comuna utcubambina con la finalidad de mejorar la recaudación a través de las tasas y los impuestos, medido a través de la técnica un cuestionario (Autoras)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

De acuerdo a Ñaupas et al (2018) la población es entendida como el total de unidades que reúnen condiciones, características o atributos similares los cuales permiten agruparlas y posteriormente estudiarlas, las que bien pudiesen ser personas, objetos o fenómenos.

La población está compuesta por 12 000 pobladores contribuyentes a la municipalidad provincial de Utcubamba, por diferentes servicios que brinda dicha

comuna, entre hombres y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 18 y 75 años de edad, según consta en el registro del año 2022.

Criterios de inclusión:

Se ha considerado a los contribuyentes de impuestos y tasas:

- Impuesto predial, de alcabala, al patrimonio automotriz, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos.
- Tasas por servicios públicos o arbitrios, por servicios administrativos o derechos, licencias de funcionamiento, tasas por estacionamiento de vehículos.

Criterios de exclusión:

- Contribuyentes que están exonerados de cumplir con sus obligaciones tributarias por casos especiales.
- Adultos mayores

Muestra

La muestra se encuentra sustentada por la fórmula de Fisher y Navarro (1997) en la cual se considera como parte importante el teorema del límite central, dichos autores consideran pertinente trabajar con esta fórmula cuando la muestra se encuentre dentro del rango de 30 a 100 sujetos dado que se considera que la población es mediana, no obstante, si la muestra superaría los 100 sujetos se aplicaría alguna fórmula estadística pues los resultados obtenidos permite generalizar los datos y conclusiones.

La muestra está conformada por 72 pobladores contribuyentes a la municipalidad provincial de Utcubamba, por diferentes servicios que brinda dicha comuna, entre hombres y mujeres.

Obtenido mediante la aplicación de la fórmula.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times P \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times P \times q}$$

$$n = \frac{(12000) \times (3.84) \times 0.05 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (12000) + (3.84) \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 72.51 \quad \Rightarrow \quad 73 \text{ contribuyentes}$$

El muestreo corresponde a la técnica no probabilística simple, porque todos los contribuyentes a la municipalidad de Utcubamba tienen la misma oportunidad de formar parte de dicha muestra según el criterio de los investigadores.

Muestreo

Según Ñaupás et al. (2018) el muestreo es un proceso por el cual se selecciona los objetos o unidades que conforman la población con el fin de recopilar datos importantes en relación a la investigación que se pretende realizar. El muestreo aplicado en la presente investigación es probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Técnica de recolección de datos

Caballero (2016), contempla que las técnicas de recolección de datos en un trabajo de investigación se constituyen en un elemento imprescindible porque permite adoptar una forma o estilo de trabajo para recoger la información pertinente de parte de las personas interesadas u objeto de estudio por lo cual aplicaremos la encuesta.

Encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo. Baena (2017)

Instrumento de recolección de datos

Para la recopilación de información se utilizó como instrumento al cuestionario. Para la variable gestión de cobranza se ha diseñado un cuestionario que consta de 12 preguntas, con respuestas en escala de likert, que va desde el 1 a 4, siendo 1 en la categoría más baja equivalente a nunca, y 4 la más alta, equivalente a siempre. Del mismo modo, para analizar la variable recaudación de impuesto se diseñó un cuestionario que tiene 14 preguntas con respuestas en escala de likert, que va desde el 1 a 4, siendo 1 en la categoría más baja equivalente a nunca, y 4 la más alta, equivalente a siempre.

Cuestionario. Es un instrumento de investigación que permite recopilar datos y hechos importantes de una muestra de estudio, consiste en la elaboración de un conjunto de preguntas de acuerdo a las variables e indicadores que se pretende medir. (Ñaupas et al.2018)

Validez

Ambos instrumentos de medición fueron dispuestos al juicio y escudriño de expertos y profesionales en la materia seleccionados de acuerdo al tema trabajado y con reconocimiento social en la zona y por la escuela de contabilidad. (Ñaupas et al.2018). La validez es entendida como la congruencia y exactitud que posee el instrumento para recoger información concisa que permita emitir conclusiones en aras de representar y conocer datos importantes que giran en torno al estudio.

Tabla 1.

Juicio de Expertos

Apellidos y Nombres	Grado Académico	Años de experiencia	Observaciones
Rigoberto, López Cruz	Magister	32	Aplicable
Juan Alberto, Avalos Hubeck	Magister	21	Aplicable
Espinoza Cruz, Manuel Alberto	Doctor	43	Aplicable

Fuente: Ficha de juicio de expertos

Confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad es el grado de consistencia que asume un instrumento de estudio luego de ser evaluado por medio del estadístico SPSS, se afirma que un instrumento es altamente confiable cuando supera el valor de 0.7.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento

Análisis de confiabilidad de gestión de cobranza

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	73	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	73	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	12

Análisis de confiabilidad de recaudación de impuestos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	73	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	73	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	14

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SPSS (V25). Fuente: (Hernández et al. 2016).

Interpretación:

Los resultados encontrados en la prueba Alpha de Cronbach según tabla valorativa que se indica: de 0 a 0,20 muy bajo, de 0,21 a 0,40 bajo, de 0,41 a 0,60 moderado, de 0,61 a 0,80 alto y de 0,81 a 1 muy alto. Los instrumentos de evaluación aplicados alcanzaron un resultado de 0,967 para la variable gestión de cobranza y 0,981 para la variable recaudación de impuestos lo que indica que el nivel de confiabilidad del instrumento es muy alto.

3.5. Procedimientos.

Velásquez (2019) contempla la importancia de los procedimientos que el investigador emplea durante el desarrollo del estudio con el apoyo de su equipo de trabajo y las personas que contribuyen a la consecución de los objetivos planteados. Durante el desarrollo del estudio se realizaron coordinaciones permanentes con los responsables del área de tributación del municipio investigado, en el inicio con el alcalde y su plancha municipal, luego con los responsables de las áreas de trabajo. Se solicitaron espacios y tiempo requerido para aplicar el instrumento de evaluación a los contribuyentes según la muestra seleccionada y se procesó la información recolectada para ser representada por medio de tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación. Por último, se les entregó de un documento físico con los resultados que se hayan obtenido de la investigación a los responsables del área de tributación del municipio.

3.6. Métodos y análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018) mencionan la importancia de usar métodos y técnicas de análisis de información durante el desarrollo del trabajo porque vislumbra el panorama relacionado con los modos y formas a ser utilizados con las técnicas e instrumentos de evaluación. El método de procesamiento de información corresponde a la estadística descriptiva simple porque los datos recogidos son

registrados por medio de una base de datos utilizando el Excel, posteriormente se procesaron a través del estadístico SPSS vs 25 considerando sus dimensiones contempladas en el estudio permitiendo de esta manera la representación de tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ha regido de acuerdo a los lineamientos y criterios establecidos por la universidad de origen, así como con sus modificatorias realizadas de acuerdo a la Resolución N.º 0126-2017/UCV publicada el 23- 05- 2017 en Trujillo.

Se contó con el respaldo, aprobación y consentimiento del Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Utcubamba el Sr. Ricardo Cabrera Hernández. Con el compromiso a no divulgar información que pueda perjudicar la imagen del ente público o el desarrollo de sus actividades centrales.

Según Belmonte (2016) afirma que debe contemplarse como prioridad el aspecto ético, porque cuando está presente esta dimensión redimensiona al ser humano potenciando su calidad colocando al centro del desarrollo a los principios y valores.

Del mismo modo Espinoza (2018) refiere que el comportamiento ético del contador público contribuye con la mejora del nivel empresarial porque pone en práctica la normatividad vigente y el rigor de los dictámenes fiables a la aplicación de los principios normas contables vigentes.

En este escenario reflexivo durante el desarrollo de la investigación está presente el aspecto ético al momento de abordar el problema cumpliendo con todos los elementos que componen a la investigación, durante las coordinaciones con las autoridades de la municipalidad cumpliendo con los horarios acordados y la agenda trazada, con los contribuyentes entrevistados brindando un trato amable y de confianza absolviendo sus dudas durante el desarrollo de la encuesta, la responsabilidad y profesionalismos al momento de redactar y citar a los autores teniendo en consideración las Normas APA séptima edición y pasar por las exigencias del Turnitin.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,176	73	,000
Recaudación de impuestos	,114	73	,022

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En vista que la muestra es mayor a las 50 unidades se ha procedido a calcular el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado obtenido fue inferior a 0.05, por lo que se alude que la muestra de estudio posee una distribución de tipo no normal, por consecuencia se procede a utilizar el coeficiente de Rho de Spearman para conocer su nivel de correlación.

Prueba de correlación

4.1. Relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

Tabla 4.

Relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

		Políticas de cobranza	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,969**
		N	73
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,969**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

4.2. Relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

Tabla 5.

Relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

			Seguimiento del usuario	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Seguimiento del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

4.3. Relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

Tabla 6.

Relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

			Medios de información de cobranza	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Medios de información de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 940 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.

4.4. Relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022.

Tabla 7.

Relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022.

			Gestión de cobranza	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Recaudación de impuestos	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

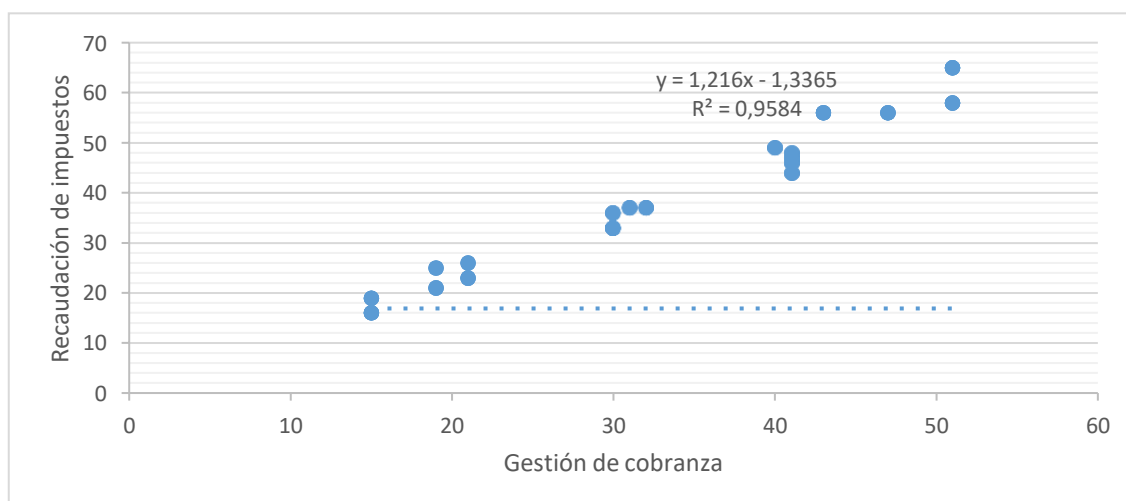


Figura 1. Dispersión entre la gestión de cobranza y la recaudación de impuestos

Interpretación:

Se contempla la relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022.

V. DISCUSIÓN

5.1. Hipótesis específico 1

En este apartado se contrasta los resultados, señalando que las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, pues el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); estos resultados son corroborados por Caldas (2021) quien menciona que la recaudación de tributos se encuentra influenciada por el diseño de estrategias de recaudación en la municipalidad de Barranca, contando con las herramientas de apoyo en la organización el sistema de cobranza y los beneficios tributarios, como lo señalan el 65% de los entrevistados. Los beneficios tributarios inciden positivamente en la recaudación de impuestos tales como: los descuentos por pagar a tiempo el 54.4% y, las amnistías tributarias el 64%, los sorteos a los buenos contribuyentes el 53.2%. El aporte que alcanza al estudio es que el sistema de cobranza lo constituye los siguientes elementos: política municipal para el alcance de las metas, estrategias, recursos, actualización de datos que permite un mejor control como lo refiere el 69.8% de los entrevistados, asimismo, coincide con lo expuesto por Fogaça (2017) quien menciona que para mejorar la recaudación se debe reducir el tiempo promedio de auditoría por parte de la administración tributaria teniendo como referente 3,7 años. Del mismo modo se tiene que suprimir el descuento del 78% por concepto de pago de multa, otorgándole una ventaja fiscal. El aporte que alcanza al estudio es la creación de manera urgente el mecanismo para hacer frente la evasión fiscal y de esta forma adicionar la recaudación de tributos de manera más eficaz. El tiempo de operatividad de las empresas estudiadas también son otro factor negativo para recaudar impuestos, conocen las formas y procedimientos para evadir los impuestos y son reincidentes en cometer faltas de orden tributario.

5.2. Hipótesis específica 2.

Asimismo, el seguimiento al usuario se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, puesto que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), dichos resultados son convergente con Vargas (2019) quien menciona que la administración de la

municipalidad de Guayos en Venezuela no realiza el seguimiento a las metas que se traza, es por ello que los contribuyentes se resisten al pago de los inmuebles urbanos, acarreando dificultades de pago a los trabajadores que están en planillas. Se observa en el ámbito normativo el incumplimiento a la reserva legal o principio de legalidad en concordancia con la constitución bolivariana, la ley orgánica del Poder Público Municipal evidenciándose inconsistencia y contradicciones en el espíritu de legislación. El aporte recibido es que gran parte de los trabajadores de esta entidad desconocen las metas trazadas por el municipio, dejando en evidencia con un trabajo descoordinado, operativos de control, poca fiscalización e incumplimiento de los impuestos de inmuebles por desconocimiento de procesos administrativos tributarios, además, coincide con lo expuesto por Celis y Chuquiruna (2020) quien menciona que existe un desinterés por mantenerse informados sobre sus obligaciones y deberes tributarios el 92% de los contribuyentes no les interesa informarse, no existe motivación por parte de la municipalidad para capacitar a los contribuyentes, por ente no existen campañas de orientación a una buena tributación, solo el 11% de los contribuyentes mencionan ser atendidos por vía telefónica. Alcanzando como aporte que no existe un plan anual de fiscalización, las reuniones de coordinación son esporádicas, no actualizan los predios no declarados y no reciben apoyo de la policía. La recaudación de impuestos no se favorece por las campañas realizadas por la municipalidad y en algunos casos se ejecutan cobranzas coactivas con resultados positivos.

5.3. Hipótesis específica 3.

Además, los medios de información de cobranza se relacionan significativamente la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,940 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), dichos resultados se relacionan con López (2019) quien afirma que la ineficiencia en los procedimientos y procesos administrativos se debe a la falta de capacitación al personal que atiende en el departamento IUSI, además de la subvaloración de los inmuebles de cabecera de la municipalidad de Chiantla. No existe pago alguno como impuesto a los inmuebles de zona rural, además los ciudadanos del Chiantla no dan importancia a la actualización de la valoración de sus inmuebles. Los funcionarios

de IUSI no rinden cuentas a la población sobre los ingresos y egresos de dicha comuna lo que genera desconfianza. Los funcionarios de IUSI no están preparados para diferenciar entre una condición cambiante y una condición constante en el proceso de planificación. Teniendo como aporte que no existe un sistema de requerimiento de cobro permitiendo a los contribuyentes caer en morosidad acompañado de la poca solvencia moral al realizar sus trámites, además, coincide con lo expuesto por Barrueta (2018) quien menciona que la principal fortaleza que posee la municipalidad de Pueblo Nuevo – Ferreñafe es la implementación de la reforma de simplificación administrativa y la debilidad más notoria en la desactualización del catastro en su base de datos. La oportunidad que posee es el cruce de información entre la SUNARP y COFOPRI, mientras que la amenaza es la poca cultura tributaria de los contribuyentes. El aporte alcanzado al estudio está relacionado con las estrategias de cobranza utilizadas son: redes sociales, medios de comunicación, charlas, sorteos de electrodomésticos, notificaciones según ordenanza de fiscalización tributaria.

5.4. Hipótesis general.

Por medio del análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.979 (correlación positiva muy alta) y el resultado fue 0.00 menor a 0.01, por ende se alude que existe relación de tipo positiva y significativa entre los conceptos abordados esto quiere decir que las funciones y actividades desarrolladas en la gestión de cobranza dentro del municipio se relacionan de manera positiva con la recaudación de impuestos, indicando que cuánto mejor se realiza la gestión de cobranza se logrará que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones a tiempo. Por lo expuesto se tiende a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que plantea la investigación, estos resultados concuerdan con Burga (2020) quien mencionó que existe una conformidad de parte de las autoridades municipales para mejorar el sistema de recaudación tributaria, no se implementan nuevas acciones tácticas para recuperar la cartera morosa, además de la inexistencia de planeamiento estratégico del área de Rentas, no se plantean niveles de productividad, no tienen objetivos claros, carecen de información es por ello que no cuentan con una metodología de recaudación y control de impuestos con apoyo de un sistema computarizado. El aporte está relacionado a las estrategias de

cobranza planteada por el investigador para mejorar, están relacionadas a la capacitación del personal de cobranza, implementar una cultura de cobranza, implementación del área de rentas, actualización del catastro urbano e instalación de un software de control del impuesto y reorganización del personal de la municipalidad, además coincide con lo expuesto por Rodríguez (2019) quien indica que es de urgente necesidad en el sistema tributario mexicano impulsar una política fiscal orientada a ampliar la base de los contribuyentes y crear políticas tributarias para los contribuyentes y la autoridad fiscal. Las fuentes de ingreso tributaria muestran una tendencia a la baja y una expansión de la informalidad económica, con índice de evasión y beneficios fiscales, creando dependencia de la actividad petrolera. Alcanzando como aporte que los ingresos antes de la reforma petrolera y de hacienda se alcanzó el 35.2% del ingreso presupuestal, es a partir del 2015 que se incrementó su capacidad financiera de manera permanente y con ingresos estables, siendo más equitativa, menos dependiente de los ingresos petroleros y mejor distribución de la carga fiscal.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Objetivo general

Se logró determinar que existe relación significativa entre gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022, con un resultado Rho de Spearman de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), esto indica que, cuando mejor sea la gestión de cobranza, mayor será el impacto de recaudación de impuestos, llegando así a lograr los objetivos propuestos por la entidad.

6.2. Objetivo específico 1

De igual manera se llegó a la conclusión que si existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, en base a los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman que fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

6.2. Objetivo específico 2

Asimismo, se llegó a la conclusión que, si existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, mediante los resultados obtenidos por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

6.3. Objetivo específico 3

Finalmente, se llegó a la conclusión que, si existe relación significativa entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022, mediante los resultados obtenidos por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0,940 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde, ejecutar de manera adecuada los planes de cobranza de los diferentes arbitrios e impuestos generados en el distrito de acuerdo a las ordenanzas municipales, con el objetivo de poder incrementar sus recursos ordinarios o recaudados de manera directa.
- 7.2.** Al jefe de rentas, supervisar el adecuado cumplimiento de las políticas de cobranzas realizadas por los funcionarios de dicha área, para así contar con políticas eficaces que permita que los contribuyentes paguen de manera puntual.
- 7.3.** Al jefe de rentas, contar con una base de datos actualizada de los contribuyentes de acuerdo al tipo de impuestos que estos pagan para poder así hacer proyecciones de recaudación en comparación a años anteriores.
- 7.4.** Al gerente de rentas, realizar campañas de sensibilización como también campañas de amnistías tributarias que permitan al contar con algunos beneficios para los contribuyentes y así se estimule el pago de sus impuestos.

REFERENCIAS

- Acosta y Neira, N. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47360/Acosta_MS-Neira_SNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álava, J. y Barahona, S. (2021). *Tax Impact of COVID-19 in Ecuador: Analysis and Statistics of the Value Added Tax 2019-2020*. Revista Ciencia UNEMI.
<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/1270/1265>
- Arroyo, F. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4329>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México, México.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barrueta, M. Y. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31743/barrueto_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belmonte, M. (2016). *Requisitos éticos en los proyectos de investigación*. Castellana, España

<https://www.elsevier.es/es-revista-seminarios-fundacion-espanola-reumatologia-274-articulo-requisitos-eticos-los-proyectos-investigacion--S1577356609000086>>.

Benites, A., Benites, R., De la Cruz, E. y Javez, S. (2021). *Effect of collection strategies on the collection effectiveness of the Trujillo Tax Administration Service –SATT*. Journal of Business and entrepreneurial studies.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7887996.pdf>

Benites, A. (2016). *Collection strategies to increase the effectiveness in the collection of the tax administration service of Trujillo*. Ciencia y Tecnología.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1495>

Buitrago, Y. (2020). *Usos y beneficios del impuesto predial unificado en el municipio de Villavicencio* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás].

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28278/2020yorelybuitrago.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Burga, L. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Súcota* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7565>

Caballero, A. (2016). *Metodología integran innovadora para planes y tesis libro*. México, México.

<https://www.grupoases.pe/libros/4.pdf>

Cajusol, L. M. (2019). *Recaudación de ingresos municipales para la formulación y ejecución del presupuesto en la municipalidad distrital de Cajaruro, Utcubamba, Amazonas* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza].

<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1726>

Caldas, M. L. (2021). *Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Barranca* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Barranca].

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:POdjPGiMZbcJ:https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/102/TESS%2520Caldas%2520Pe%25C3%25B1a%252C%2520Mariela%2520Lourdes.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Callohuanca, E., Flores, L. y Sucari, W. (2020). *Tax education and first category income tax collection in Peru via university students*. Revista Inova Educación.

<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/219/214>

Cárdenas, G. (2020). *Tax education in Peru: an alternative to improve fulfillment of tax obligations*. In Crescendo.

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2307>

Carhuatanta, J. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de San José de Leonardo Ortiz* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carpio y Huerta, Y. (2021). *Incidencia de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital De Supe Puerto* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Barranca].

<https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/101/TESSIS%20Carpio%20Veliz%2C%20Fatima%20Consuelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Celis y Chuquiruna, E. (2020). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad distrital de Baños dellnca* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1391>
- Chang, M. (2020). *Sistema tributario municipal: un análisis de su obsolescencia sobre la Sistema tributario municipal: un análisis de su obsolescencia sobre la municipalidad distrital de Cayma, provincia y departamento de Arequipa* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16626>
- Chujutalli, J. (2020). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital del Rímac* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJh_or_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1
- Cristobal, L. (2021). *La recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Sapallanga* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60833/Cristobal_ML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cunalema, E. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Delgado y Rosas, J. M. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47444>
- Delgado, Á. R. (2020). *Gestión tributaria municipal y recaudación en la municipalidad distrital de Morales* [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44539/DeIgado_VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza Gamboa, E. (2018). *La importancia de la ética en la labor del contador público en tiempo de pandemia*. Ensayo, Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.

file:///C:/Users/YUCSI/Documents/DOCUMETOS%20TESIS/ETICA/Art%C3%ADculo_manuscrito_ensayo-Ericka%20Espinoza%20Gamboa%20de%20Ecuador%20.pdf

Estévez, Z. y Rocafuerte, J. (2018). *Tax awareness in the tax collection process in Santa Elena*. Clío América.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6991987>

Fisher y Navarro. (2015). *Estadística Básica para educadores físicos*. Lima, Perú.

http://estadisticaedufisica.blogspot.com/2015/11/formula-de-fisher-y-navarro-para_26.html

Fogaça, A. (2017). *Comportamiento fiscal y estrategias tributarias estatales para combatir la evasión tributaria en Ceará Brasil* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Matanza].

<https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/477/1/DCE-FP-Fogaca%20D%27Elboux.pdf>

Gonzales, S. (2018). *Tax culture and collection of income tax from the perception of pucallpa retail market contributions*. Balance's.

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/158/139>

Gutiérrez, J. (2020). *Management of tax administration and its influence in the collection of the District Municipality predial tax Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018*. Revista Ciencia y Tecnología.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>

Hernández, Fernández y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexto). México.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hinojoza, J. A. (2020). *Gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60892/Hinojoza_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Idrogo, M. (2018). *Strategies to improve tax collection in the Provincial Municipality of Chota*. Revista Ciencia Nor@ndina.
<http://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/download/108/73/>

López, E. (2019). *Procesos y procedimientos para la recaudación del impuesto único de sobre inmuebles IUSI municipalidad del Chiantla - Huehuetenango* [Tesis de pregrado, Universidad Mariano Gálvez].
<https://1library.co/document/zg69ldnq-universidad-mariano-galvez-de-guatemala-facultad-de-ciencias-de-la-administracion-escuela-de-gestion-publica.html>

Lozada, H. A. (2021). *Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo].

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9710/ozada_Zelada_Haenz_Arnold_Steve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

L

Luzuriaga, C. I. (2019). *Factores determinantes en la recaudación de impuestos del gobierno autónoma descentralizado municipal del cantón Chaguarpampa* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala].
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16530>

Macas, M., Vega, A. y Sotomayor, J. (2021). *The tax Culture and its Impact on tax Collection. Case Machala, Provincia El Oro, Period 2015 – 2019*. 593 Digital Publisher CEIT.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/584/726

Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Ortiz, A. J. (2020). *Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47242/Ortiz_AAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, M. J. (2019). *Procesos de recaudación del impuesto predial del gobierno autónomo descentralizado municipal de canton Esmeraldas* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1936>

Ramón, S. y Oliver, E. (2019). *Vulnerability of the principle of contributory capacity*

in the determination of the income tax of companies in the Lambayeque region, year 2017. Revista Ciencia y tecnología.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14348>

Regalado, R. L. (2019). *Propuesta de rediseño de procesos del área de recaudación de impuestos de una Municipalidad de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16169>

Rengifo, R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J. y Martell, K. (2021). *Management of the collection unit and its relationship with the collection of property tax from the tax administration service.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/261/344>

Rimachi, A. P. (2021). *Factores asociados a la morosidad y su incidencia en la recaudación tributaria en la municipalidad de San Juan de Miraflores* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1441/Rimachi%20Marquez%2C%20Angela%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, M. A. (2017). *Estrategias de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la municipalidad provincial de Cutervo* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4439/Rios%20Cubas.pdf?sequence=1>

Rodríguez, G. (2019). El pago de impuesto y la evasión fiscal en México. Revista, *Centro de Estudio de las finanzas públicas, México, México.*
<https://www.cefp.gob.mx/publicaciones/documento/2019/cefp0132019.pdf>

Rodríguez, K. y Murillo, G. (2017). *The tax culture and its impact on the collection of taxes in the Babahoyo Canton, Province of Los Ríos*. Revista Dominio de las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326643>

Ruiz, C. (2020). *Municipal tax collection and its relation to sustainable development in the district of Yarinacocha, 2019*. In Crescendo. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2265/1567>

Saavedra, R. y Delgado, J. (2020). *Municipal tax collection 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/109/95>

Santamaría, D. K. (2019). *Estrategias de Cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Morrope*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5635/Santamaria%20Ze%C3%B1a%20Deysi%20Karina.pdf?sequence=1>

Valverde, S. (2019). *Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Huara* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9eyz5Tdh94wJ:https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3399/VALVERDE%2520TUME%2520STREAZY%2520KATHERYNE.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Vanegas y Cabello, P. A. (2019). *Análisis de la estrategia para el fortalecimiento del recaudo de impuestos en el municipio de Chimichagua César* [Tesis de pregrado, Universidad de Santander - UDES]. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4772/1/ANALISIS%20DE%2>

OLA%20ESTRATEGIA%20PARA%20EL%20FORTALECIMIENTO%20DE
L%20RECAUDO%20DE%20IMPUESTOS%20EN%20EL%20MUNICIPIO
%20DE%20CHI.pdf

Vargas, W. (2019). *Lineamientos estratégicos de control fiscal externo para la evaluación de la recaudación tributaria en la alcaldía Bolivariana del municipio de Guayos del Estado Carabobo* [Tesis de posgrado, Universidad de Carabobo].
<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8499/1/wvargas.pdf>

Velasque, C. (2019). *Procedimiento metodológico de la investigación científica*. Lima, Perú.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5923/06Lsvd06de12.pdf>.

Yushara, S. B. (2018). *Recaudación tributaria y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Pocollay* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].
https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/523/Garavito_Barrios_Sol.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo n.º1 Carta autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

BAGUA GRANDE...30. de octubre de 2021

Señores

Escuela de ..CONTABILIDAD..

Universidad César Vallejo – Campus ..CHICLAYO..

A través del presente, ING. RICARDO CABRERA HERNÁNDEZ, identificado (a) con DNI N° 41505999 representante de la empresa/institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA con el cargo de GERENTE MUNICIPAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) ..JESSENIA IVETH BEIGENO ASPAJO.....
b) ..YUCSI TORRES DELGADO.....

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DE IMPUESTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2022
Sí No
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo
Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
BAGUA GRANDE
Ing. José R. Cabrera Hernández
GERENTE MUNICIPAL (e)

Firma y Sello

Nombre y Apellidos ..RICARDO CABRERA HERNÁNDEZ..

Cargo ..GERENTE MUNICIPAL..

Anexo n.º2 Ficha Ruc

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20146917314 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
Tipo Contribuyente: GOBIERNO REGIONAL, LOCAL
Nombre Comercial: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UI
Fecha de Inscripción: 01/07/1993 Fecha de Inicio de Actividades: 30/05/1984
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: JR. ANGAMOS NRO. 349 SECTOR PUEBLO NUEVO AMAZONAS - UI CUBAMBA - BAGUA GRANDE
Sistema Emisión de Comprobante: MECANIZADO Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principales - 8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL Secundaria 1 - 5221 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS VINCULADAS AL TRANSPORTE TERRESTRE
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA

BOLETA DE VENTA

LIQUIDACION DE COMPRA

NOTA DE CREDITO

NOTA DE DEBITO

GUIA DE REMISION - REMITENTE

Sistema de Emisión Electrónica:

.

Emisor electrónico desde:

.

Comprobantes Electrónicos:

.

Afiliado al PLE desde:

01/01/2013

Padrones:

NINGUNO

Fecha consulta: 26/01/2022 9:23

© 1997 - 2022 SUNAT. Derechos Reservados

Anexo n°3

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión de cobranza	Políticas de cobranza	Enfoque Cuantitativo Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental- Transversal Población 12000
¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022?	Analizar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022.	La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022.		Seguimiento al usuario	
Problemas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		Medios de información de cobranza	
¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?	Analizar la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022	Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba,2022	Recaudación de Impuestos	Tasas	
¿Cuál es la relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?	Analizar la relación entre el seguimiento al usuario y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.	El seguimiento al usuario se relaciona significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.		Impuestos	
¿Cuál es la relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022?	Analizar la relación entre los medios de información de cobranza y la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.	Los medios de información de cobranza se relacionan significativamente con la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Utcubamba, 2022.			

Anexo n°4

Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranza	Es poner en práctica las medidas inteligentes con el fin de llegar hacer que las personas paguen sus obligaciones. Todo esto sin dejar de lado los diferentes factores como el trato, ambiente de su cualidad y la transición del mensaje (Ortíz, 2020).	Conjunto de procedimientos puestos en marcha por la municipalidad provincial de Utcubamba, medidas a través de un cuestionario según las políticas de confianza, seguimiento al usuario y medios de información de cobranza (Autoras)	Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Personal a disposición • Facilidades de pago. • Requisitos de pago. • Campañas de beneficios. • Prórrogas. 	ordinal
			Seguimiento al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias • Personal capacitado • Información sobre fraccionamientos. 	
			Medios de información de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de correos • Llamadas telefónicas • Vista del personal • Comunicación con documentos. 	
Recaudación de impuestos	Conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente (Ríos, 2017).	Conjunto de acciones realizadas por la municipalidad provincial de Utcubamba con la finalidad de mejorar la recaudación a través de las tasas y los impuestos, medido a través de la técnica de análisis documental (Autoras)	Tasas	<ul style="list-style-type: none"> • Tasas por servicios públicos o arbitrios. • Tasas por servicios administrativos. • Tasas por las licencias de apertura de establecimiento. • Tasas por establecimientos de vehículos. • Tasa de transporte público. 	Ordinal
			Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto predial de predios rústicos y urbanos. • Impuesto de alcabala. • Impuesto al patrimonio vehicular. • Impuesto a los espectáculos públicos. • Impuestos a los juegos. 	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CPC. Juan Alberto Avalos Hubeck

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

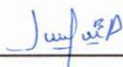
El título del proyecto de investigación es: "Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Jessenia Iveth Briceño Aspajo

DNI: 70222143



Yucsi Torres Delgado

DNI: 73486706

CUESTIONARIO ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Políticas de cobranza					
1.	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?					
2.	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??					
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?					
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?					
5.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?					
	Seguimiento al usuario	■	■	■	■	■
6.	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?					
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?					
8.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?					
	Medios de información de cobranza	■	■	■	■	■

9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?					
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?					
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?					
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?					

Gracias por completar el cuestionario.

Título: Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022

Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
VI ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA	Políticas de cobranza	Personal a disposición	El personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de gestión de cobranza	Likert con escala valorativa de: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Facilidades de pago	Las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba.		
		Requisitos de pago	Los requisitos de pago en la municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas.		
		Campañas de información	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes		
		Prórrogas	La municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza		
	Seguimiento al usuario	Visitas domiciliarias	Las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario.		
		Personal capacitado	Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas.		
		Información sobre fraccionamientos	La municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios.		
	Medios de información de cobranza	Uso de correos	El personal de cobranza de la municipalidad provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos.		
		Llamadas telefónicas	El personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas.		
		Visitas del personal	La municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza.		
		Comunicación con documentos	La municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos.		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrategias de gestión de cobranza

EXPERTO 1

N = Nunca

CN = Casi Nunca

CS = Casi Siempre

S = Siempre

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad 3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Políticas de cobranza													
1	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?				X				X				X	
2	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??				X				X				X	
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?				X				X				X	
	Seguimiento al usuario													
6	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?				X				X				X	
	Medios de información de cobranza													
9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?				X				X				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

Nº	PREGUNTAS					
	Tasas					
1.	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?					
2.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?					
3.	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?					
4.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?					
5.	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?					
6.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?					
7.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?					

8.	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?					
	Impuestos	■	■	■	■	■
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto de predios rústicos y urbanos?					
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?					
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?					
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?					
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?					
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?					

Gracias por completar el cuestionario.

Título: Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022

Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
V2 RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	Tasas	Arbitrio de limpieza pública	La recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida.	Likert con escala valorativa de: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Arbitrio de parques y jardines	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines.		
		Arbitrio de serenazgo	La municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo.		
		Concepto de tramitación de procedimientos administrativos	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos.		
		Trámites ante la municipalidad (TUPA)	La municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA).		
		Uso de complejos deportivos de propiedad de la municipalidad	La municipalidad Provincial de Utcubamba cobra por el uso de los complejos deportivos de su propiedad de manera justa.		
		Apertura de establecimientos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales.		
		Estacionamiento de vehículos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamientos de vehículos.		
	Impuestos	Impuesto predial de predios rústicos y urbanos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos.		
		Impuesto de alcabala	La municipalidad provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de alcabala.		
		Impuesto de patrimonio vehicular	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular.		
		Impuesto de espectáculos públicos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos.		
		Impuesto a los juegos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos.		
		Contribución especial de obras públicas	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto a la contribución de obras públicas.		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la recaudación de impuestos

TD = Totalmente en Desacuerdo

D= En Desacuerdo

A= De Acuerdo

TD= Totalmente de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Tasas													
1	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?				X				X				X	
3	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?				X				X				X	
6	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?				X				X				X	
	Impuestos													
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?				X				X				X	
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?				X				X				X	
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Avalos Hubeck Juan Alberto** **DNI: 16705290**

Especialidad del validador: **En Tributación y Asesoría Fiscal**

N° de años de Experiencia profesional: **21 años**

Chiclayo, 23 de febrero del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mq. CPC. Juan Alberto. Avalos Hubeck

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AVALOS HUBECK, JUAN ALBERTO DNI 16705290	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 22/05/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
AVALOS HUBECK, JUAN ALBERTO DNI 16705290	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 26/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
AVALOS HUBECK, JUAN ALBERTO DNI 16705290	MAESTRO EN CIENCIAS - TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL Fecha de diploma: 31/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/06/2011 Fecha egreso: 23/06/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

DR. ADM. ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Jessenia Iveth Briceño Aspajo

DNI: 70222143



Yucsi Torres Delgado

DNI: 73486706

CUESTIONARIO ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 4 = Siempre
 3 = Casi siempre
 2 = Casi nunca
 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Políticas de cobranza				
1.	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?				
2.	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??				
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?				
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?				
5.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?				
	Seguimiento al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?				
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?				
8.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?				
	Medios de información de cobranza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?				
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?				
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?				
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?				

Gracias por completar el cuestionario.

Título: Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022

Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
VI ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA	Políticas de cobranza	Personal a disposición	El personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de gestión de cobranza	Likert con escala valorativa de: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Facilidades de pago	Las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba.		
		Requisitos de pago	Los requisitos de pago en la municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas.		
		Campañas de información	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes		
		Prórrogas	La municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza		
	Seguimiento al usuario	Visitas domiciliarias	Las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario.		
		Personal capacitado	Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas.		
		Información sobre fraccionamientos	La municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios.		
	Medios de información de cobranza	Uso de correos	El personal de cobranza de la municipalidad provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos.		
		Llamadas telefónicas	El personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas.		
		Visitas del personal	La municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza.		
		Comunicación con documentos	La municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos.		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrategias de gestión de cobranza

EXPERTO 2

TD = Totalmente en Desacuerdo

D= En Desacuerdo

A= De Acuerdo

TD= Totalmente de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad 3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Políticas de cobranza													
1	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?				X				X				X	
2	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??				X				X				X	
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?				X				X				X	
	Seguimiento al usuario													
6	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?				X				X				X	
	Medios de información de cobranza													
9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?				X				X				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 4 = Siempre
 3 = Casi siempre
 2 = Casi nunca
 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS				
	Tasas				
1.	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?				
2.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?				
3	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?				
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?				
5.	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?				
6.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?				
7	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?				
8.	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?				

	Impuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto de predios rústicos y urbanos?				
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?				
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?				
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?				
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?				
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?				

Gracias por completar el cuestionario.

Título: Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022

Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
V2 RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	Tasas	Arbitrio de limpieza pública	La recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida.	Likert con escala valorativa de: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Arbitrio de parques y jardines	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines.		
		Arbitrio de serenazgo	La municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo.		
		Concepto de tramitación de procedimientos administrativos	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos.		
		Trámites ante la municipalidad (TUPA)	La municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA).		
		Uso de complejos deportivos de propiedad de la municipalidad	La municipalidad Provincial de Utcubamba cobra por el uso de los complejos deportivos de su propiedad de manera justa.		
		Apertura de establecimientos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales.		
		Estacionamiento de vehículos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamientos de vehículos.		
	Impuestos	Impuesto predial de predios rústicos y urbanos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos.		
		Impuesto de alcabala	La municipalidad provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de alcabala.		
		Impuesto de patrimonio vehicular	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular.		
		Impuesto de espectáculos públicos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos.		
		Impuesto a los juegos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos.		
		Contribución especial de obras públicas	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto a la contribución de obras públicas.		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la recaudación de impuestos

TD = Totalmente en Desacuerdo

D= En Desacuerdo

A= De Acuerdo

TD= Totalmente de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Tasas													
1	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?				X				X				X	
3	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?				X				X				X	
6	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?				X				X				X	
	Impuestos													
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?				X				X				X	
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?				X				X				X	
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Manuel Alberto Espinoza Cruz**

DNI: **07272718**

Especialidad del validador: **15 años**

N° de años de Experiencia profesional: **30 años**

Lima, 25 de febrero del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMON. Y DIRECC. DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 23/07/1980 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/10/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
	Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CPC. Rigoberto López Cruz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

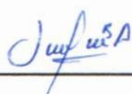
El título del proyecto de investigación es: "Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Jessenia Iveth Briceño Aspajo

DNI: 70222143



Yucsi Torres Delgado

DNI: 73486706

CUESTIONARIO ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 4 = Siempre
 3 = Casi siempre
 2 = Casi nunca
 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Políticas de cobranza				
1.	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?				
2.	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??				
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?				
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?				
5.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?				
	Seguimiento al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?				
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?				
8.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?				
	Medios de información de cobranza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?				
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?				
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?				
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?				

Gracias por completar el cuestionario.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrategias de gestión de cobranza

EXPERTO 3

N = Nunca

CN = Casi Nunca

CS = Casi Siempre

S = Siempre

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad 3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Políticas de cobranza													
1	¿Considera usted que el personal a disposición de la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica las políticas correspondientes como estrategia de Gestión de Cobranza?				X				X				X	
2	¿Considera usted que las facilidades de pago, se cumple como política de cobranza en la municipalidad Provincial de Utcubamba??				X				X				X	
3	¿Considera usted que los requisitos de pago en la Municipalidad Provincial de Utcubamba son utilizados al momento de realizar las cobranzas?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza campañas de información en beneficio a los contribuyentes?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba contempla prórrogas a los contribuyentes como política de cobranza?				X				X				X	
	Seguimiento al usuario													
6	¿Considera usted que las visitas domiciliarias en la municipalidad Provincial de Utcubamba se utilizan como una estrategia de seguimiento al usuario?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba informa a los contribuyentes sobre los fraccionamientos tributarios?				X				X				X	
	Medios de información de cobranza													
9	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través del uso de correos electrónicos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que el personal de cobranza de la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de las visitas del personal de cobranza?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba se comunica con los contribuyentes a través de notificación con documentos escritos?				X				X				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 4 = Siempre
 3 = Casi siempre
 2 = Casi nunca
 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS				
	Tasas				
1.	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?				
2.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?				
3	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?				
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?				
5.	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?				
6.	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?				
7	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?				
8.	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?				

	Impuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto de predios rústicos y urbanos?				
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?				
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?				
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?				
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?				
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?				

Gracias por completar el cuestionario.

Título: Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2022

Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
V2 RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	Tasas	Arbitrio de limpieza pública	La recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida.	Likert con escala valorativa de: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Arbitrio de parques y jardines	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines.		
		Arbitrio de serenazgo	La municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo.		
		Concepto de tramitación de procedimientos administrativos	La municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos.		
		Trámites ante la municipalidad (TUPA)	La municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA).		
		Uso de complejos deportivos de propiedad de la municipalidad	La municipalidad Provincial de Utcubamba cobra por el uso de los complejos deportivos de su propiedad de manera justa.		
		Apertura de establecimientos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales.		
		Estacionamiento de vehículos	La municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamientos de vehículos.		
	Impuestos	Impuesto predial de predios rústicos y urbanos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos.		
		Impuesto de alcabala	La municipalidad provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuestos de alcabala.		
		Impuesto de patrimonio vehicular	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular.		
		Impuesto de espectáculos públicos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos.		
		Impuesto a los juegos	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos.		
		Contribución especial de obras públicas	La municipalidad Provincial de Utcubamba aplica de manera justa el pago de impuesto a la contribución de obras públicas.		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la recaudación de impuestos

TD = Totalmente en Desacuerdo

D= En Desacuerdo

A= De Acuerdo

TD= Totalmente de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	T D	D	A	T A	
	Tasas													
1	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de limpieza pública que realiza la municipalidad Provincial de Utcubamba está acorde con la frecuencia establecida?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de parques y jardines?				X				X				X	
3	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza del servicio de serenazgo?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba debe aplicar la normatividad de cobranza de tramitación de procedimientos administrativos?				X				X				X	
5	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Utcubamba trabaja de acuerdo a la normatividad de trámites del texto único de procesos administrativo (TUPA)?				X				X				X	
6	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza los procedimientos correspondientes para la apertura de los establecimientos comerciales o de servicios?				X				X				X	
7	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba realiza el cobro correspondiente por servicio de estacionamiento de vehículos?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la tasa de transporte público es aplicada por la municipalidad Provincial de Utcubamba?				X				X				X	
	Impuestos													
9	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de predios rústicos y urbanos?				X				X				X	
10	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuestos de alcabala?				X				X				X	
11	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto al patrimonio vehicular?				X				X				X	
12	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a las apuestas?				X				X				X	
13	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los juegos?				X				X				X	
14	¿Considera usted que la municipalidad Provincial de Utcubamba aplica el pago de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ CRUZ RIGOBERTO

DNI: 25597976

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Nº de años de Experiencia profesional: 32 AÑOS

23 de 02 del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LOPEZ CRUZ, RIGOBERTO DNI 25597976	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 06/12/84 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
LOPEZ CRUZ, RIGOBERTO DNI 25597976	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 05/07/89 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
LOPEZ CRUZ, RIGOBERTO DNI 25597976	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

BASE DE DATOS

N° PER.	VARIABLE 1: GESTION DE COBRANZA												RECAUDACION DE IMPUESTO														DIMENCIONES					VARIABLES		P1
	D1 = PAGOS A CUENTA					D2 = SEGUIMIENTO AL USUARIO			D3 = MEDIOS DE INFORMACION DE COBRANZA				D4 = TASAS								D5 = IMPUESTOS													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	D1	D2	D3	D4	D5	P3		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	12	8	10	20	16	30		36	P4
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	18	9	14	26	20	41		46	P5
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	7	3	5	9	7	15	16	P6	
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	8	5	6	12	9	19	21	P7	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	17	11	13	27	20	41	47	P8	
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	9	5	7	13	10	21	23	P9	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	12	16	32	24	47	56	P10	
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	13	7	11	21	16	31	37	P11	
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	19	12	12	32	24	43	56	P12	
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	23	13	15	37	28	51	65	P13	
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	22	12	17	33	25	51	58	P14	
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	14	7	11	21	16	32	37	P15
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	11	8	11	19	14	30	33	P16
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	16	10	14	28	21	40	49	P17	
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	8	6	7	15	11	21	26	P18	
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	12	8	10	20	13	30	33	P19
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	18	9	14	26	18	41	44	P20
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	5	9	10	15	19	P21
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	8	5	6	12	13	19	25	P22
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	17	11	13	27	21	41	48	P23	
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	12	8	10	20	16	30	36	P24	
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	18	9	14	26	20	41	46	P25	
																																	P26	

23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	7	3	5	9	7	15	16	
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	8	5	6	12	9	19	21	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	17	11	13	27	20	41	47		
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	9	5	7	13	10	21	23
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	12	16	32	24	47	56	
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	13	7	11	21	16	31	37
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	19	12	12	32	24	43	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	23	13	15	37	28	51	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	22	12	17	33	25	51	58
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	14	7	11	21	16	32	37
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	11	8	11	19	14	30	33
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	16	10	14	28	21	40	49
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	8	6	7	15	11	21	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	12	8	10	20	13	30	33
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	18	9	14	26	18	41	44
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	5	9	10	15	19
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	8	5	6	12	13	19	25
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	17	11	13	27	21	41	48
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	12	8	10	20	16	30	36
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	18	9	14	26	20	41	46
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	7	3	5	9	7	15	16
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	8	5	6	12	9	19	21
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	17	11	13	27	20	41	47
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	9	5	7	13	10	21	23
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	12	16	32	24	47	56
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	13	7	11	21	16	31	37
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	19	12	12	32	24	43	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	23	13	15	37	28	51	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	22	12	17	33	25	51	58
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	14	7	11	21	16	32	37
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	11	8	11	19	14	30	33

D1
D2
D3
D4
D5
V1
V2

54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	16	10	14	28	21	40	49		
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	8	6	7	15	11	21	26		
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	12	8	10	20	13	30	33		
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	18	9	14	26	18	41	44	
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	5	9	10	15	19
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	8	5	6	12	13	19	25
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	17	11	13	27	21	41	48
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	12	8	10	20	16	30	36
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	18	9	14	26	20	41	46
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	7	3	5	9	7	15	16
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	8	5	6	12	9	19	21
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	17	11	13	27	20	41	47
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	9	5	7	13	10	21	23
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	12	16	32	24	47	56
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	13	7	11	21	16	31	37
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	19	12	12	32	24	43	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	23	13	15	37	28	51	65
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	22	12	17	33	25	51	58
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	14	7	11	21	16	32	37
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	11	8	11	19	14	30	33

BASE DE DATOS SPS

SPSS YUCSI Y JESSENIA 2 VARIABLES - copia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

IMÁGENES DE LA ENCUESTA

