



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para incrementar el Nivel de Recaudación
del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Br. Segundo Silvano Centurión Banda (ORCID: 0000-0001-9423-0701)

Br. Rosel Gonzáles Goicochea (ORCID: 0000-0003-4511-7301)

ASESORA:

Mg. CPC. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo - Perú

2020

Dedicatoria

A mi esposa: Elita Yanina Mejía Mejía, por el apoyo incondicional; quien ha confiado en mi persona; guiándome en cada etapa de mi vida para llegar al logro de mis objetivos.

A mis hijos: Andy Smith y Andy Jhair Gonzales Mejía, que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Rosel

A mi esposa: Armindal Elidía Campos Roque, por el apoyo incondicional; quien ha confiado en mi persona; guiándome en cada etapa de mi vida para llegar al logro de mis objetivos.

A mis hijas y padres Silvano Centurión Trujillano y Nisida Banda Muñoz, que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Segundo Silvano

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a nuestras esposas: Arminda Elidia y Elita Yanina, por ser las principales promotoras de nuestros sueños, por confiar, creer y apoyar en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado. Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, Magister CPC. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz, de nuestra investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chota, así como también a los contribuyentes de la provincia, por su valioso participación para nuestra investigación.

Los Autores.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Segundo Silvano Centurión Banda** identificado con DNI N° 43668618, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **“Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para incrementar el Nivel de Recaudación del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota”**, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de diciembre del 2019.



Segundo Silvano Centurión Banda:

DNI: 43668618

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Rosel Gonzales Goicochea**, identificado con DNI N° 44318097, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **“Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para Incrementar el Nivel de Recaudación del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota”**, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de diciembre del 2019.



Rosel Gonzales Goicochea

DNI. N° 44318097

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de la Investigación	17
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimientos	23
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. PROPUESTA	46
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	65

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cuadro de Operacionalización de la variable sistema de cobranza</i>	19
Tabla 2. <i>Cuadro de operacionalización de la variable arbitrio limpieza pública</i>	20
Tabla 3. <i>Población</i>	21
Tabla 4. <i>Resumen de procedimientos de casos</i>	23
Tabla 5. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	23
Tabla 6. <i>Respuestas de la entrevista realizada al Gerente de Administración.</i>	25
Tabla 7. <i>Conocimiento del pago del arbitrio</i>	28
Tabla 8. <i>Percepción del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota</i>	29
Tabla 9. <i>Calles limpias en la localidad de Chota</i>	30
Tabla 10. <i>Personal efectivo para recoger los residuos</i>	31
Tabla 11. <i>Puntualidad para recoger los residuos sólidos</i>	32
Tabla 12. <i>Cuentan con depósitos para la acumulación de los residuos</i>	33
Tabla 13. <i>Buen estado de las calles</i>	34
Tabla 14. <i>Facilitan el pace peatonal y vehicular en las calles de la localidad</i>	35
Tabla 15. <i>Tasa justa de los arbitrios</i>	36
Tabla 16. <i>Recaudación del arbitrio de limpieza pública y residuos sólidos del 2017</i>	37
Tabla 17. <i>Recaudación del arbitrio de limpieza pública y residuos sólidos del 2018</i>	38
Tabla 18. <i>Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA - 2017</i>	39
Tabla 19. <i>Capacitar al equipo de cobranza</i>	51
Tabla 20. <i>Segregar funciones</i>	51
Tabla 21. <i>Políticas de la municipalidad para prevenir el impago en los contribuyentes</i> ...	52
Tabla 22. <i>Estrategias para incentivar el pago de los contribuyentes</i>	52
Tabla 23. <i>Implementación de depósitos</i>	53
Tabla 24. <i>Brindar charlas y capacitaciones</i>	53
Tabla 25. <i>Multas para los que incumplen</i>	54
Tabla 26. <i>Canales de comunicación</i>	54
Tabla 27. <i>Cronograma</i>	55

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Conocimiento del pago de los arbitrios municipales.....	28
<i>Figura 2.</i> Percepción de los contribuyentes del servicio que brinda la Municipalidad.....	29
<i>Figura 3.</i> Calles limpias de residuos sólidos	30
<i>Figura 4.</i> Personal efectivo de la municipalidad para recoger los residuos	31
<i>Figura 5.</i> Puntualidad para recoger los residuos.....	32
<i>Figura 6.</i> Depósitos autorizados en las calles para los residuos	33
<i>Figura 7.</i> Buen estado de las calles de la provincia de Chota.....	34
<i>Figura 8.</i> Facilitan el pase de los vehículos y calles	35
<i>Figura 9.</i> Tasa justa del cobro del arbitrio	36
<i>Figura 10.</i> Comparación de arbitrios recaudados	38

Resumen

La presente investigación titulada: Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para incrementar el Nivel de Recaudación del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota, asignó como objetivo general elaborar la propuesta del sistema de cobranza para incrementar el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota. Mediante una metodología con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - propositivo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 50 contribuyentes y el Gerente y Sub gerente de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Chota, para la muestra se tomó en cuenta a toda la población ya que fue un muestreo no probabilístico, las técnicas para recoger información fue la encuesta, entrevista y análisis documental, dicha información fue procesada e interpretada por el SPSS 25, así mismo la confiabilidad de los instrumentos se realizó haciendo uso del Alfa de Cron Bach con un resultado de 0.846. Concluyendo que se elaboró una propuesta para fortalecer el sistema de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chota, en base a los resultados Recuperados de los instrumentos aplicados, se le dio mayor énfasis a la capacidad de gestionar de los funcionarios públicos y mejorar la percepción negativa de los contribuyentes.

Palabras claves: Sistema, cobranza, Recaudación y Arbitrios.

Abstract

The present investigation entitled strengthening of the Collection System to increase the Collection Level of the Public Cleaning Arbitration in the Chota Provincial Municipality, assigned as a general objective to elaborate the proposal of the collection system to increase the level of collection of the public cleaning discretion of the Municipality Provincial of Chota. Through a methodology with a descriptive purpose and non-experimental design. The population was made up of 50 registered taxpayers and the Manager and Sub Manager of the tax administration of the Provincial Municipality of Chota, for the sample the entire population was taken into account since it was a non-probabilistic sampling, the techniques for collecting information was the survey, interview and documentary analysis, said information was processed and interpreted by SPSS 25, likewise the reliability of the instruments was made using the Cron Bach Alpha with a result of 0.846. Concluding that a proposal was developed to strengthen the collection system of the Provincial Municipality of Chota, based on the results obtained from the instruments applied, greater emphasis was given to the ability to manage public officials and improve the negative perception of The taxpayers

Keywords: System, collection, Collection and Arbitration.

I. INTRODUCCIÓN

Para la realidad problemáticas en el contexto internacional se consideró la siguiente información; en España según el diario europapress, se dice que el gobierno español brindó plazos para realizar los abonos correspondientes en relación a los impuestos y arbitrios de los inmuebles rústicos, a ello se les consideró pago voluntario respecto a los arbitrios y de las actividades económicas, en la segunda campaña del año el pago voluntario funcionó eficientemente ya que se logró recaudar más del 88% en relación al periodo anterior, inclusive los arbitrios llegaron al 87.5%. Según la afirmación de Parra los resultados efectivos han sido por una gestión efectiva de los municipios. (Europapress, 2017)

Según el diario (La Hora, 4 de junio de 2019), en la publicación del diario La Hora nos menciona los Ecuatorianos que “Municipio buscará \$424 millones de cartera vencida por impuestos” nos dice sobre los impuestos municipales que no han sido cobrados, la Administración General del Municipio debe enfrentar inconvenientes por la falta de cobro de dichos impuestos, puesto que se cuenta con un total de \$87 millones de deuda, es un cobro pendiente que se viene arrastrando desde el 2016 es por ello que se determinó realizar una evaluación para dar soluciones a este problema que se presenta en la municipalidad; ante un acuerdo se dijo que contrataran abogados para llevar de manera adecuado los procesos sin perjudicar el funcionamiento de actividades del municipio.

En Chile (Cruells, 2017) en la publicación del diario La Nación nos menciona sobre Big Data: La nueva inteligencia en la cobranza; se conoce como sistema que guarda información, pero en la actualidad ha revolucionado y ya no es solamente un almacenamiento, sino que también se usa para la cobranza se le considera como un sistema de uso diario y vital para un negocio ya que los datos acerca de los clientes son extensos al igual que variados lo que hace que sea más confiable la cobranza.

Para el contexto nacional se tomó la siguiente información, (Gestión, 23 de enero del ,2019) en su artículo publicado en el diario Gestión nos dio a conocer sobre los municipios de Lima que ofrecerán descuentos por pago adelantado de arbitrios, pero esto ofrecerá solo trece municipalidades ya que será un descuento del 10% y en algunas excepciones se dará el 15% para los individuos que cancelen antes sus arbitrios es una forma de motivar al contribuyente hacer puntual con sus pagos al igual que evitar de alguna manera la evasión de los arbitrios.

En Trujillo, Castro y Martínez (2015), en la publicación del diario La República nos menciona que la SUNAT no puede cobrar arbitrios municipales, ya que existe especulaciones sobre la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, que estaría administrando los arbitrios, es por ello que se busca la evaluación para implementar una medida sobre la problemática; pero existen individuos que piensan que es inviable puesto que determinan que la SUNAT, podría perjudicar de alguna forma a los contribuyentes que no sean, puntuales en sus pagos de arbitrios, pero para los individuos que conocen acerca del tema; saben que la municipalidad administra los arbitrios.

En Lima el diario (El Peruano, 25 de julio 2018), en su artículo redactado y publicado mencionó sobre la determinación de montos; de las tasas de los arbitrios municipales de barrido de calles, recolección de residuos sólidos domiciliarios, en la municipalidad de Punta Hermosa ya que el régimen tributario de Arbitrios Municipales es expresado mediante ordenanza N° 230-2012- MDPH donde nos menciona que se debe cobrar a los individuos arbitrios por la vivienda donde habita. Así mismo Que, el artículo 69° del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, dispone que la determinación de las tasas por servicios públicos o arbitrios, deberá sujetarse a criterios de racionalidad, que considere el costo efectivo del servicio, su mantenimiento, así como el beneficio individual, prestado de manera real y/o potencial, debiendo utilizar de manera vinculada y dependiendo del servicio público involucrado entre otros criterios que resulten válidos para la distribución, el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente.

El diario (Gestión, 01 de enero del 2016) a nivel regional menciona con referencia a los arbitrios municipales, que las municipalidades otorgan los recibos concerniente al pago de arbitrios; como son limpieza pública, serenazgo parques y jardines los que contribuyen realizan desembolsos por estos servicios que reciben de los gobiernos locales, sin embargo a través de una ordenanza municipal determinan que en este año cuarenta y dos municipalidades que pertenecen a Lima se ha aumentado y solo una se mantuvo igual, por no tener un criterio semejante.

La municipalidad de Cajamarca hizo mención que gracias a las nuevas estrategias y políticas integradas en su gestión lograron recaudar en un 40% en relación al año anterior, sumando una cifra de 10 millones 923 mil soles de los arbitrios y otros impuestos. Expresando un grato agradecimiento y felicitaciones a todos los contribuyentes cajamarquinos por haber cumplido con sus obligaciones, debido que estos resultados se deben a la gestión eficiente

que estuvieron realizando, así mismo mencionó que se brindaría un plazo mayor para el pago de la primera cuota del pago del impuesto predial, arbitrios y otros, así como ganándose un 30% de descuento en todos los pagos. (Sistema de Administración Tributaria [SAT], 2019)

El municipio de Cajamarca informó que en el ejercicio contable del 2017 mencionó que lograron recaudar más de 33 millones, lo que significa que su gestión ha estado realizando un buen trabajo, mencionó que han considerado implementar nuevas estrategias de cobranza, además que los descuentos para los arbitrios han sido efectivos, debido a que cuentan con una amplia cartera de contribuyentes con más de 54,000, que más de un 90% de ellos han realizado su pago puntualmente. (Andina Agencia Peruana de Noticias, 12 de enero del 2018)

La provincia de Chota es una de las 13 provincias de la Región Cajamarca, en la cual no existe cultura tributaria y con respecto al arbitrio de limpieza pública, no se encuentran actualizados mediante la cartografía catastral, por tal motivo a través del presente trabajo de investigación buscaremos el fortalecimiento del sistema de cobranza del arbitrio de limpieza pública de la MPCH, de esta manera poder ayudar al desarrollo de ciudad. Por ello se elaboró la investigación en la Municipalidad Provincial de Chota dirigido dignamente por el señor alcalde Ing. Werner Cabrera Campos, cuya actividad principal es encargarse de la administración local de la Municipalidad Provincial de Chota bajo la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley 27972. El principal problema es con el nivel de recaudación de los arbitrios municipales, debido a que los contribuyentes no cancelan sus obligaciones en las fechas establecida, su cultura tributaria es deficiente, los catastros no se encuentran debidamente actualizadas, la municipalidad se encuentra en vía de trabajo para disminuir esa brecha de impagos. Por ello el presente estudio se basó en el análisis de la percepción de los contribuyentes sobre el servicio que ofrece la entidad pública sobre el arbitrio de limpieza y recaudación de los residuos sólidos.

Los antecedentes de la presente investigación en el contexto internacional es la siguiente; En Nairobi Okiro (2015), desarrolló un estudio: *“The efect of payment system on renue collection by the Nairobi city government”*, consignó como objeto de estudio conocer el efecto que causa el sistema de pago electrónico en los ingresos del gobierno contado Nairobi City. La metodología del estudio fue descriptiva simple, con diseño no experimental, la población estuvo conformada por 18 departamentos del estado que estaban trabajando en los periodos 2013 y 2015. Las técnicas del estudio fueron la encuesta y entrevista aplicadas a

fuentes secundarias. En conclusión, evidenciaron que los ingresos aumentaron para el condado de Nairobi luego de implementar el sistema de pago electrónico para realizar el pago, por ello se dice que si existe un nivel de asociación con la recaudación y presupuestación en las entidades.

En Chile Carmona (2017), elaboró una investigación: *“Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en BECO”*, consideró como objetivo general desarrollar una estructura para mejorar los procesos de las cobranza. La metodología en la que incurrió el estudio fue no experimental descriptivo explorativo, la muestra estuvo conformada por la entidad estatal de Beco, mientras que las técnicas para la recolección de datos fueron por medio de entrevistas, cuestionarios y análisis documentales. Se concluyó que, si es posible introducir una estructura regeneradora del sistema de cobranza de los garantes estatales según la ley, se desarrolló con la finalidad de incrementar la recaudación y recuperar las cuentas vencidas.

En Santiago de Chile Fuentes (2017), realizó un estudio: *“Propuesta para reducir los desincentivos a la recaudación de la vía de impuesto Territorial”*, consignó como objetivo conocer la relación entre los arbitrios de los predios con las finanzas de la municipalidad, la metodología utilizada fue explicativa no experimental, la muestra estuvo conformada por los municipios del Fondo Común. Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron los cuestionarios y entrevistas, concluyó dicho estudio en que se analizó los autovalúos de los pueblos que están registrados en el municipio, en base a ello se propuso nuevos procesos para la recaudación, con resultados de niveles altos, sin embargo, la puesta en práctica es poco accesible por la falta de recursos y organización en el municipio.

En ámbito nacional se consideró a Según Zea (2016), en su trabajo de investigación titulada: *“Recaudación del Arbitrio de Serenazgo, Gastos y Costos de Inversión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015”*, tuvieron como objetivo principal determinar la situación de la recaudación de arbitrio y de los costos y gastos de inversión por el servicio prestado, concluyó que el 58.7% no han cumplido en hacer efectivo el desembolso de arbitrio antes mencionado, 42% han cumplido con el pago del arbitrio escritas líneas arriba, porque se puede observar que más de la mitad refleja un grado de morosidad, entonces podemos manifestar que no existió el cumplimiento del contribuyente el pago de sus arbitrios y falta de cobro coactivo por la entidad municipal, en

conclusión al arbitrio Serenazgo solo existe un 41.29% de recaudación mientras que un 58.71% que en déficit concerniente al año 2015, el cual nos da a interpretar que la unidad de Serenazgo no recauda lo suficiente, esto con lleva que el 50% de los contribuyentes no hacen efectivo el arbitrio.

En Bagua Velarde (2018), en su investigación llamada: “*Estrategias de cobranzas para mejorar la Recaudación de Arbitrios en la municipalidad distrital de Imaza, Bagua*”, como objetivo principal tuvo determinar las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza. La investigación tuvo como metodología un tipo descriptivo con un diseño cuantitativo. Se utilizó los instrumentos de entrevista para la recolección de información. Se concluyó que al emplear estrategias para la cancelación de arbitrios había sido eficiente ya que los contribuyentes tenían presente sus responsabilidades de esa forma se podrá incrementar la recaudación.

En Lima Alfaro (2017), en su investigación titulada: “*Gestión Tributaria para incrementar la recaudación de Arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima- 2017*”, como objetivo general tuvo proponer estrategia de gestión para incrementar la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Villa El Salvador, Lima – 2017. La investigación tuvo como metodología cualitativo y cuantitativo- no experimental. Se utilizó los instrumentos de una encuesta para la recolección de información. En la investigación se concluyó que la gestión tributaria está desarrollando su labor de manera correcta por lo que se está incrementando la recaudación de arbitrios en la municipalidad ya que los ciudadanos son de su conocimiento el uso del pago de impuestos.

Por último, en el contexto regional se consideró a; Ayala (2017), en su investigación titulada: “*Gestión de Cobranza y su influencia en la Liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C.*”, como objetivo principal tuvo determinar si el sistema de cobranza influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017. La investigación tuvo como metodología fue aplicada con un enfoque cualitativo-descriptivo. Se utilizó los instrumentos de encuesta y análisis documental para la recolección de información. La investigación se concluyó que la gestión de cobranza no es eficiente en la empresa es por ello que se propone actualizar la gestión que se acorde con el servicio que brinda la empresa para un buen desenvolvimiento de los colaboradores.

En Cutervo Ríos (2017). En la tesis denominada “*Estrategia de Recaudación Tributaria para Incrementar el Nivel de Cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo*”, sustentado para recibir el grado de Maestría en la Institución Universitaria Señor de Sipán; su objetivo general fue mediante una propuesta establecer un plan estratégico para que de esta manera poder generar mayores ingresos en la entidad local de Cutervo, el presente trabajo de indagación se realizó con el fin de mejorar los niveles de cobranza de esta manera aumentar el recaudo de tributos en la entidad; así poder aumentar la recaudación en esta Institución local, para contribuir con el desarrollo de la población; el desarrollo de esta investigación utilizaron método descriptivo propositivo trasversal explicativo; de tal manera se describieron las características y funciones de la recaudación tributaria y la muestra empleada fue los individuos a quién podemos tener mejor acceso al aplicar el instrumento, para desarrollar y poder analizar bien los resultados, siendo útil la técnica de entrevista, la cual se aplicó al personal de la unidad de recaudación.

Para la definición de las teorías de las variables se inicia con la variable sistema de cobranza Según Morales J. y Morales A. (2014) nos mencionan que el sistema de cobranza es un proceso que adoptan en su gran mayoría las entidades por lo que ofrecen crédito a individuos por ello es una forma en la cual se realiza cobros de cuentas pendientes ya que puede ser por un servicio brindado o productos. (p.149)

Pérez y Merino, (2018) define “es el acto de obtener el dinero por las actividades desarrolladas ya sea producto de una venta o por el pago de deudas. También siendo un proceso que se hace efectiva la percepción en mención”.

Así mismo Morales J. y Morales A. (2014) mencionan que un sistema de cobranza cuenta con diferentes etapas, al inicio del proceso el costo es bajo, debido a que el cliente es tratado con amabilidad con el fin de obtener el pago bajo su voluntad, sin embargo, las últimas se ponen en un contexto más tenso, se aceleran las cobranzas debido a que el cliente se opone a pagar su deuda. Las carteras vencidas para cualquier entidad tienen muchas causas, pero no diferentes porque suele seguir un patrón. Las etapas del sistema pueden conformarse en cuatro, siendo la rutina impersonal, la exhortación impersonal, exhortaciones personales y por último la etapa de legal.

En primera etapa se debe hacer un exhausto trabajo para evitar pasar a las siguientes ahorrando tiempo y dinero, la rutina impersonal se refiere a los clientes que sus deudas han

vencido recientemente, teniendo tiempo de cubrir o saldar dicha cuenta en forma parcial o total. Esta etapa inicia al día siguiente del vencimiento de una cuota por pagar. Morales J. y Morales A. (2014)

La gestión de cobranza es sumamente importante, según Brachifield (2010), menciona que hoy en día existen diferentes entidades que se dedican a realizar la cobranza de las deudas vencidas, son un grupo de profesionales con la capacidad de realizarlo. Por ello las entidades suelen contratar el servicio a esas empresas, elevando su costo, cuando cuentan con colaboradores que pueden ser capacitados para realizarlo. Las entidades que realizan la cobranza por otros suelen obtener resultados muy efectivos, logrando la recuperación de la cartera morosa pasada, así mismo hacen uso del nombre de la empresa a las que le deben no su propia firma. (p.30)

Sin embargo, en México se ha registrado muchas quejas y denuncias en contra de los deudores, que maltratan a los colaboradores que se les acerca a realizar el cobro correspondiente, para no caer en ello existe código de ética, normas y leyes que los respaldan y cuidan las conductas inadecuadas que se presentan en el proceso de cobranza. (Brachifield, 2010, p.29)

La importancia de realizar una cobranza efectiva es necesario porque les brinda liquidez para las entidades, así mismo porque el servicio que ofrece una entidad debe ser retribuido porque es una actividad que genera recursos para seguir desarrollándose. Además, que evita problemas a futuro si se da el caso que no se recupere el dinero, la prevención es una técnica para contrarrestar desagradables situaciones, como la insolvencia que es el principal problema en la que incurrir muchas entidades. (Soriano y López, 2014)

Por ello el proceso de cobranza de los impuestos forma parte de la administración de las municipalidades que realizan para obtener el dinero de los impuestos que están obligados a pagar. Un contribuyente adquiere dicha obligación desde el momento que inscribe su predio en la administración tributaria municipal, dicha obligación culmina cuando realizó el pago total según se haya determinado. (Soriano y López, 2014)

Así mismo Oporum (2012), nos menciona sobre el sistema de cobranza que es una herramienta de administración dinámica, que de forma ordenada permite que sea más fácil la cobranza para las distintas entidades; es por ello que se debe implementar un adecuado

sistema de cobranza, para el buen desarrollo de las transferencias, pagos, etc. puesto que facilita el proceso de cobro (p. 99)

Según Sofroniou (2012), nos menciona que sistema es un conjunto de componentes con conexiones de interacción e interdependencia que le confieren al conformar una totalidad; puesto que un sistema puede ser cualquier objeto que sea seleccionado para un estudio o para su aplicación en los establecimientos requeridos ya que al mencionar sistema abarca una variedad de investigaciones por los diferentes rubros en que se maneja. (p. 15)

Según Singer (2012), menciona que la cobranza un paso a seguir en cuanto hacer efectiva la percepción de un pago, ya se de una compra, pago de servicios, cancelación de obligaciones, etc. Puesto que la cobranza se efectúa por el prestamista con la finalidad de que el deudor le cancele; los montos establecidos en el período que se hizo el acuerdo. (p. 01)

La importancia recae para Barrand , Stanford y Graham (2004), menciona acerca de la importancia del sistema de cobranza; puesto que para la gran mayoría de entidades financieras es lo primordial, por el rubro que realizan de prestar dinero o apalancar, a los individuos y empresas con una tasa de interés pero para que se lleve a cabo todo el procedimiento es necesario, evaluar al ente que se le prestará, para conocer si tiene solvencia y podrá cancelar las obligaciones que tenga con dicha entidad financiera.

Illinois (2012), acota que la ventaja de utilizar un sistema de cobranzas para las distintas entidades, es la atención más rápida ya que el procedimiento no se realizará tedioso y así podrán tener a sus clientes contentos con el servicio brindando; puesto que para realizar compras o cancelar servicios es indispensable que sea de forma rápida, para los individuos que llevan una vida agitada con un buen sistema de cobranza se le facilitara el tiempo.

Según Mcginnis (2013), menciona que la gestión de cobranza, es velar por los clientes que no se tarden en los pagos; ya que eso genera morosidad y las entidades financieras como, otras empresas están en constantes actividades económicas y necesitan de dinero para realizarlas; es por ello que la gestión de cobranza debe ser rápido al igual que los contribuyentes en el pago de sus obligaciones.

Baldrige, Fiske y Dederick (1983), habla sobre la recaudación de arbitrios son tasas municipales, que se cancelan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos; puesto que la recaudación de arbitrios es necesario para una ciudad, para el beneficio de la

sociedad que son aprobadas mediante ordenanzas al igual que ella misma indica cuanto será el monto de la tasa.

Según Lawson (2011), menciona que la recaudación es el acto de juntar o recolectar elementos u objetos con una finalidad establecida; ya que la recaudación trata de agrupar existe diferentes rubros que se puede utilizar, la recaudación por ejemplo recaudar dinero, firmas, etc. que tienen un responsable a cargo puede ser un individuo o alguna organización para alcanzar un objetivo en común.

Para Laitos (2018), menciona que los arbitrios son tasas que se pagan por el mantenimiento de servicios públicos como colegios, parques, hospitales, etc. dicho impuesto, es determinado por las municipalidades que a través de una ordenanza dan a conocer a los contribuyentes la cantidad que se cancelará en el tiempo establecido; es por ello que los arbitrios son necesarios para todas ciudades al igual que es una retribución a la ciudadanía.

La importancia según United States of América (2000), habla sobre la importancia de la recaudación de arbitrios; ya que es necesario para el mantenimiento de los servicios públicos que prestan las municipalidades, así como barrido de calles, plazas, recojo de basura, seguridad de la ciudadanía, etc. es por ello que es importante que los contribuyentes sean puntuales en la cancelación de sus obligaciones.

Según Wheaton y Schussheim (1955), mencionan que existen clases de arbitrios establecidos por las municipalidades a través de ordenanzas y son las siguientes:

Limpieza pública: nos mencionan que se refiere al servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido en calles, avenidas al igual que el mantenimiento de los parques, estadios, coliseos, etc.

Parques y Jardines Públicos: nos mencionan que se refiere al cobro de los servicios de implementación, mantenimiento y mejoras en los parques al igual que en los jardines públicos para el uso de los ciudadanos como un lugar recreativo.

Serenazgo: nos mencionan que se refiere al cobro de servicios por el mantenimiento y mejora de servicios en la vigilancia o cuidado de los individuos de la sociedad ante emergencias, así como cuidarlos de la delincuencia y del maltrato.

Para Conklin, Calhoun, Alvarado y Maranzani (2008), mencionan que; los que cancelan los arbitrios son los individuos que cuentan con propiedades, inmuebles, terrenos, etc.; ubicados en un lugar específico donde deberán hacer el pago de la tasa establecida por la municipalidad; ya que sirve para el mantenimiento de los servicios públicos, que benefician a los ciudadanos. (p. 557)

Las cobranzas municipales de los tributos cuentan con diferentes objetivos, el principal es hacer cumplir la deuda tributaria para la recaudación, dicha gestión está dirigida al incremento de la recaudación de los impuestos como las tasas más conocidas como los arbitrios, así mismo fomentar la conciencia tributaria en los ciudadanos. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2017)

La cobranza de los arbitrios según el (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2018) menciona que las tasas municipales se pagan por diferentes servicios que ofrezcan las municipalidades como el mantenimiento de los servicios públicos, parques y jardines, seguridad, recojo de los residuos sólidos, todas estas actividades han sido aprobados por medio de las ordenanzas que la misma municipalidad determina, el monto que le cobraran a los contribuyentes.

Según la ordenanza N° 2137 los obligados a realizar el pago de los arbitrios son todos aquellos contribuyentes que son los dueños de las casas que los habitan, ejecutan algún negocio, estén libres o rentados, la municipalidad tendrá el derecho de realizar la cobranza a dichos propietarios.

Sin embargo, existen predios que se encuentran exonerados del pago de arbitrios, todos aquellos predios que sean pertenecientes al estado, el grupo armado de los bomberos, entidades religiosas, monasterios, etc. Todos los que se encuentren debidamente exonerados y cumplan con lo estipulado en la norma. (SAT, 2018)

Dichos arbitrios son cancelados trimestralmente, pero tiene una prioridad mensual, el pago puede darse de dos maneras; en cuotas trimestrales y al contado, si el contribuyente paga todo antes de la fecha de vencimiento adquiere un descuento del 5%. Estos pueden ser pagados en diferentes establecimientos, bancos y agentes autorizados como el Banco de Crédito del Perú, Banco BBVA Continental, Interbank, Scotiabank, BanBif, Caja Metropolitana, por online o en físico. (SAT, 2018)

El contribuyente tiene derecho a solicitar fraccionamiento de su deuda de los ejercicios pasados, según al reglamento de las deudas tributarias y no tributarias aprobado por la directiva N° 51-2007-SAT; deben tomar en cuenta los siguientes aspectos; Mostrar el documento de identidad (DNI), presentación de la solicitud y llenada, actualización de los datos del domicilio del predio y cancelación de la primera cuota del fraccionamiento. (SAT, 2018)

Las municipalidades son responsables de realizar el cobro y fijar los montos de los arbitrios por los servicios que ofrece, así como de gestionar eficientemente su administración como informar los cronogramas de las fechas de vencimiento, mantener los parques, jardines, recoger los residuos sólidos, brindar seguridad para que los ciudadanos tengan la voluntad de realizar sus cuotas correspondientes. (Sotomayor, 2018)

La determinación del pago de los arbitrios se basa dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado. Para determinar el monto a cobrar por arbitrios en la jurisdicción las municipalidades realizan un estudio del costo que implica prestar los servicios involucrados. Una vez Recuperado el costo total, se distribuye entre los contribuyentes en base a criterios objetivos como la extensión y uso del predio, valor del autovalúo, ubicación, etc. (Centro de Gestión Tributaria [CGT] ,2019)

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, menciona en su capítulo III, en el art. 10, las municipalidades son competentes para acordar su régimen de organización, realizar y aprobar su presupuesto, administrar los recursos públicos y las rentas obtenidas, crear, modificar, exonerar y suprimir arbitrios teniendo en cuenta la ley, regular el tránsito de las movilidades públicas y su libre circulación, así como organizar y administrar los servicios públicos que puede ofrecer.

Así mismo si la municipalidad no logra cobrar las cuotas de los arbitrios, puede incurrir en una cobranza coactiva, para que suceda ello se debe notificar al contribuyente mediante resolución sobre la multa y la orden de pago. Debe agotarse todos los medios de comunicación sobre la deuda al contribuyente, para pasar a la coacción, es importante informar a los dueños de los predios que los informes emitidos, recibos mecanizados emitidos por la cobranza de la deuda a su domicilio, no es inicio de una cobranza coactiva. (Sotomayor ,2018)

De lo contrario el contribuyente podrá ejercer sus derechos, por ejemplo, un recurso de reclamación tributaria que debe ser planteado dentro de los 20 días hábiles de notificada la resolución. Si se excede de este plazo, el vecino debe cumplir con el pago de la obligación como condición para presentar el reclamo. Es ahí donde las municipalidades no podrán ejercer la cobranza coactiva cuando esté en curso dicha reclamación, la entidad deberá garantizar el derecho de defensa para sus ciudadanos por medio del cumplimiento de los plazos. (Sotomayor, 2018)

Según la autonomía de las municipalidades de realizar la cobranza de sus arbitrios en sus respectivos distritos mediante ordenanzas y resoluciones, puede adoptar políticas y estrategias de cobranza. Morales J. y Morales A. (2014) menciona que las políticas de cobranza son necesarias para cobrar los bienes o servicios ofrecidos a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranza que sea efectivo generará efectivo” (p.164). Las personas que estén encargados del sistema de cobranza deben considerar los tipos de riesgos pueden existir para tomar medidas, siendo parte de su política para evitar el endeudamiento y morosidad de sus clientes.

Si los riesgos son mínimos el trato debe ser amable y con cortesía hacia sus usuarios, nivel aceptable ya debe comenzar a ponerle atención y cuidado a sus clientes, el nivel alto es el más peligroso se debe iniciar la cobranza coactiva y judicial para obtener el dinero. El comportamiento de los usuarios es un factor que se debe tomar en cuenta, si la actitud es preguntón, es disimula que no le interesa el pago de su obligación se debe informar y exigir su cumplimiento dejando en el sistema que no se le vuelva a tolerar, la segunda actitud, es hostil haciendo sentir al acreedor como una personas sin autoridad y jerarquía se debe adoptar nuevas exigencias más drásticas, el tercero agresivo, no se le debe temer todo lo contrario escuchar y exigir su pago, por último la actitud común la terquedad, a los clientes testarudos se le debe tratar con mayor actitud, explicarle y verificar que haya comprendido respecto a sus obligaciones. Morales J. y Morales A. (2014)

Para evitar este tipo de usuarios es importante capacitar al equipo de cobranza para poder enfrentar y realizar su trabajo con éxito, así como estar capacitado para poder diseñar nuevas estrategias para ser efectivo. Las políticas deben hacerse cumplir sin excepción para que los usuarios lo tomen como consideración antes de negarse a pagar. Morales J. y Morales A. (2014)

Las cuentas antiguas deben ser tratados con mayor precisión para recuperar el cobro, ante ello utilizar estrategias nuevas, brindarles beneficios a los usuarios por pagar su obligación, no se recuperará en un 100% la deuda, pero al menos no se castigarán dichas cuentas en el ejercicio anual. Ante ello se debe contar con un sistema que actualice constantemente las deudas de los usuarios. Utilizar técnicas de cobranza para como la cobranza especial, correspondencia de cobranza, cartas de cobranza, recordatorio de pagos, cronogramas, etc. Morales J. y Morales A. (2014)

Respecto a la variable recaudación de arbitrios se define con Gómez de la Cerna (1843) nos menciona que los arbitrios municipales son tasas que se cancelan por la prestación y mantenimiento de servicios prestados por el estado que está dividido en pequeños porcentajes para los contribuyentes ya que es una tasa que todos deben pagar por el desarrollo de la sociedad. (p.204)

Según el Código Tributario (2018), en la norma II define que tiene relaciones jurídicas con los tributos, así mismo menciona que los tributos están conformados por los impuestos, contribución y las tasas, puesto que las tasas se desglosan en arbitrios, derechos y licencias. Definiendo que los arbitrios son tasas que el contribuyente paga por obtener el servicio de mantenimiento público por parte de los municipios donde su predio se encuentre registrado.

Así mismo el (Centro de Gestión Tributaria [CGT] ,2019), define que los arbitrios son tasas que se encuentran regulados y administrados por las municipalidades, por prestar el servicio de mantenimiento de los servicios públicos como el recojo de los residuos, mantenimiento de los parques y jardines, Serenazgo y la limpieza pública.

Los diferentes servicios son clasificados en tres arbitrios; el primero es la limpieza pública este servicio consiste en recoger a diario los residuos sólidos de las casas, el barrido todas las pistas, avenidas y veredas, así como todos los recursos y materiales para la ejecución correcta del servicio. Seguido del mantenimiento de los parques y jardines, consiste en el cuidado de las áreas verdes, mejoras, extinguir las malezas, y todo lo que sea necesario para su buen estado y finalmente el arbitrio Serenazgo, se encarga de la seguridad de los ciudadanos del distrito, se encargan de vigilar las 24 horas y actuar frente a las emergencias. (Centro de Gestión Tributaria [CGT] ,2019)

Las tasas son servicios de tipo directo, debido a que se realiza el pago por recibir un servicio directo como son los arbitrios, a diferencia del impuesto que son indirectos como el IGV e

Impuesto a la Renta, los pagos son por las actividades que se realizan, pero ese dinero recaudado es utilizado para todo el país y no se observa una retribución directa. Código Tributario (2018)

Ante todo, cobro se les debe informar a todos los contribuyentes sobre la actividad que realizará para controlar y exigir el cumplimiento de las responsabilidades que adquieren como contribuyente (Art. 76° del Código tributario)

Así mismo existen cronogramas para realizar las respectivas cobranzas por los servicios brindados, cada municipalidad al inicio del ejercicio anual envía el informe de las fechas para realizar el pago de sus arbitrios. Según el (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2019) cuenta con su cronograma de pagos dividido en cuatro cuotas, la primera fue designada para el 30 de febrero, la segunda el 31 de mayo, seguido del 31 de agosto y finalmente el 30 de noviembre se efectuará la última cuota.

Según el SAT (2019), menciona que están obligados a pagar con las obligaciones de los arbitrios, todas aquellas personas que sean dueños de los inmuebles urbanos que se encuentren registrados en la municipalidad, definitivamente la cancelación de los arbitrios es legalmente exigida y deben ser pagados puntualmente. Sin embargo, las municipalidades son autónomas con forma de diseñar sus estrategias para obtener la cobranza sin violar los procedimientos establecidos por la norma que rige sobre su administración como la Ley de municipalidades.

Puede darse el acto de exigir la deuda al contribuyente la cancelación, sin necesidad de brindar una previa resolución de determinación. (Art. 78° del Código Tributario)

Los arbitrios municipales tienen pautas que se debe tomar en cuenta, son contribuyentes todas las personas que tienen un predio a su nombre, convirtiéndose automáticamente en contribuyente adquiriendo todas sus obligaciones. Los propietarios de los predios son cuando los habiten, desarrollen actividades en ellos, se encuentren desocupados o cuando un tercero use el predio bajo cualquier título. Si no se logrará identificar al dueño entonces la persona que lo habita adoptará las obligaciones del predio. (SAT, 2019)

Los predios que sean para acciones religiosas, para gobiernos extranjeros, entidades del estado no están obligados a realizar el pago de los arbitrios. Predio es todo aquel lugar donde se puede habitar (oficinas, locales, casas) y cumpla con los requisitos para ser considerado

como tal. Existen predio que no están aptos para cumplir con el pago de los servicios prestados por la municipalidad, los terrenos que no estén edificados o en proceso. (Portal de Transparencia de la Municipalidad Provincial de Chota, 2019)

Estos serán exigidos desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del pago de los arbitrios, según el cronograma establecido. Así mismo los arbitrios son calculados tomando en cuenta los siguientes factores; el principal es el tamaño del predio, es decir verifican el metro cuadrado (m²), porque tiene relación directa e indirecta, ya que más grande sea el predio mayor residuos generarán, se consideran predios, casa habitación, colegios, establecimientos de salud, bodegas, librerías, bazares, farmacias, ferreterías, supermercados, almacenes, hospedajes e industrias. (SAT, 2019)

La formulación del problema fue; ¿De qué manera el fortalecimiento del sistema de cobranza mejorará en el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Chota?

La presente investigación se justifica bajo tres razones, se justifica científicamente porque se estudia los problemas que existen en el Sistema de cobranzas para que se realicen acciones a fin de mejorar el recaudo del arbitrio limpieza pública de nuestra entidad Municipal de Chota. Así como Institucionalmente porque el aporte de la investigación servirá para la institución como idea y referencias para futuros estudios que se realicen en este campo tributario brindando posibles soluciones a los inconvenientes que se presenten; y estén afectando de una forma indirecta o directa al recaudo del arbitrio limpieza pública del Municipio de la Provincia de Chota y por último socialmente porque el estudio realizado será beneficioso para la población de la Provincia de Chota, además el estudio y la investigación ayudará a los contribuyentes a mejorar sus niveles de pagos, así como a otras entidades Municipales con similares condiciones a la nuestra para que obtengan mejoras en los niveles de calidad en la recaudación.

Los objetivos planteados para la ejecución del estudio fueron los siguientes; en el general se consideró;

Elaborar la propuesta del sistema de cobranza para incrementar el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

Mientras que los específicos son tres; Analizar el sistema de cobranza del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota. Evaluar el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota y por último identificar los principales factores que intervienen en el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la Investigación

El desarrollo del presente estudio de investigación se realizó teniendo en cuenta el siguiente diseño metodológico:

Enfoque de la Investigación

Se emplea un enfoque cuantitativo porque se plantea un estudio delimitado y concreto, se medirán las variables mediante el recojo y análisis de los datos, lo que logrará demostrarse estadísticamente. “Utilizando el recojo de datos para conjeturar hipótesis basándose al cálculo numérico y el análisis estadístico finalmente fijar pautas de procedimiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág. 245)

Alcance (tipo) de la Investigación

El estudio fue de tipo descriptivo – Propositivo, para ello Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen que las investigaciones descriptivas buscan conocer las principales características, métodos, procesos, etc., de las variables o fenómeno que se está observando, a partir de ello hacer una crítica o proponer acciones asertivas.

Diseño de la Investigación

El tipo de diseño será no experimental, de clasificación transversal, porque no se manipularán las variables de estudio, para analizarlas solo se observarán en el entorno empresarial. Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

Por ello las variables en estudio Sistema de cobranza y recaudación de arbitrios se observarán en un solo momento, de forma natural sin causar algún tipo de alteraciones, con el fin de proponer estrategias para mejorar el panorama de la municipalidad.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Sistema de cobranza: Las cobranzas municipales de los tributos cuentan con diferentes objetivos, el principal es hacer cumplir la deuda tributaria para la recaudación, dicha gestión está dirigida al incremento de la recaudación de los impuestos como las tasas más conocida como los arbitrios, así mismo fomentar la

conciencia tributaria en los ciudadanos. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2017)

Recaudación del arbitrio limpieza pública: (Centro de Gestión Tributaria [CGT], 2019), define que los arbitrios son tasas que se encuentran regulados y administrados por las municipalidades, por prestar el servicio de mantenimiento de los servicios públicos como el recojo de los residuos, mantenimiento de los parques y jardines, Serenazgo y la limpieza pública.

2.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de la variable independiente sistema de cobranza

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
(V.I) Sistema de Cobranza	Proceso de cobranza	Determinación de la deuda	1. ¿Se cuentan con la base de datos de los predios actualizado al 2018?	Entrevista/Guía de entrevista
			2. ¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio limpieza de calles?	
			3. ¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de Limpieza Pública?	
			4. ¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de Limpieza Pública?	
		Cobranza coactiva	5. ¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al incumplimiento de pago por arbitrio de Limpieza Pública?	
			6. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?	
			7. ¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?	
			8. ¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?	
			9. ¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?	
			10. ¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrios?	
			11. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recurrir a la cobranza coactiva?	
	Estrategias	12. ¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?		
		13. ¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de Limpieza Pública?		
		14. ¿Cuáles son las estrategias se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?		
		15. ¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de Limpieza Pública?		
	Cronograma de Pagos	16. ¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de Limpieza Pública?		
		17. ¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?		
	Cuentas por cobrar antiguas	Cuentas antiguas	18. ¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?	
			19. ¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizado al 2018?	

Fuente: Elaboración propia, adaptado a las teorías del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2017)

Tabla 2. Cuadro de Operacionalización de la variable dependiente recaudación del arbitrio de limpieza pública

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
(V.D) Recaudación de arbitrios de Limpieza pública	Limpieza Pública	Calles limpias	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce usted por qué realiza el pago de sus arbitrios? 2. ¿Considera que es eficiente el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota? 3. ¿Aprecia usted que las calles de la localidad de Chota se encuentran limpias constantemente? 	Encuesta/Cuestionario Análisis documental/Ficha documental
		Recojo de residuos	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿El personal de limpieza pública recoge todos los residuos sólidos que se encuentran en las calles de la localidad? 5. ¿El recojo de los residuos sólidos en su calle es puntual? 6. ¿En las calles de la localidad se cuenta con depósitos autorizados para acumular los residuos orgánicos? 	
		Mantenimiento de las calles	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera usted que las calles de la ciudad se encuentran en buen estado? 8. ¿Facilitan el tránsito vehicular y peatonal el estado actual de las calles de la ciudad? 9. ¿Considera que es justo la tasa que debe de pagarse por la limpieza de calles en la ciudad de chota? 	

Fuente: Elaboración propia, adaptado en base a lo mencionado por el (Centro de Gestión Tributaria [CGT] ,2019)

2.3. Población y muestra

El estudio de indagación tuvo una población de 52 personas, dos fueron los administrativos tributarios y 50 los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota.

Población N°1: Dos administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota, para medir la variable sistema de cobranza

Población N°2. Los 50 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota, para medir la variable recaudación del arbitrio Limpieza de calles.

Tabla 3. Población

Cargo	Cantidad
Gerente de Administración Tributaria	1
Sub Gerente de Ejecución Coactiva	1
Total	2

Fuente: elaboración propia

La muestra será toda la población, es decir se tomó a las dos poblaciones ya que se hizo uso de un muestreo no probabilístico y se consideró el criterio del investigador objetivamente para el desarrollo del estudio, dicha información fue procesada e interpretada por el SPSS versión 25.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Es una técnica manipulada para el recojo de información y de datos representativos de una población pretendiendo la exploración, búsqueda y recojo de datos en relación al objeto de la investigación, a través de preguntas planteadas de manera indirecta al personal en estudio conformado la mencionada área.

Se elaboró encuestas dirigidos a los contribuyentes de la municipalidad provincial de chota.

Entrevista

La entrevista es una técnica que ayuda a obtener información profunda, ya que esta contiene preguntas que se prestan a respuestas abiertas, donde el entrevistado tiene la libertad de expresar y explayarse respecto al tema. Por ello se elaboró una entrevista dirigida al Gerente de Administración Tributaria y al Sub Gerente de Acotación Coactiva de la Municipalidad.

Análisis documental

Este tipo de análisis consiste en un proceso de recojo de datos empleándose la técnica del fichaje puesto que se extraerá la información económica financiera.

Se utilizará el análisis para conocer el nivel de recaudación del cobro de los arbitrios de limpieza en la municipalidad.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Contenido una cantidad de interrogantes en función a la recolección de la información obtenida, siendo respondido de manera escrita.

Se elaboró un cuestionario objetivamente y aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota.

Ficha documental

En este instrumento se recopilará toda la información para ser analizado y dar mayor confiabilidad a los resultados.

Se analizará los documentos relacionados al nivel de recaudación de arbitrios, como informes de ingresos anuales y la actualización del catastro.

2.4.3 Validación del Instrumento.

El instrumento será validado por dos conocedores, profesionales con alturado recorrido siendo capaz en la sabiduría de la investigación científica.

2.4.4 Confiabilidad del Instrumento.

En el presente estudio de investigación los instrumentos aplicables serán confiables porque los resultados recuperados se analizarán empleando la prueba de confiabilidad, utilizando Alfa de Cron Bach, que describe las estimaciones internas de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = alfa de cronbach

K = Es el número de ítems

Vi = Es la varianza del ítem

Vt = Es la varianza

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla 4. *Resumen de procedimientos de casos*

Casos	N°	%
validos	50	100.0
Excluido	0	0
Total	50	100.0

A la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.846	9

Fuente: Elaborado en el SPSS 25.

Interpretación: En la figura se observa el resultado de aplicar el coeficiente del Alfa de Cron Bach, según la teoría se puede manifestar que los instrumentos son altamente confiables ya que se encuentra dentro del rango con 0.846.

2.5 Procedimientos

Se inició con la observación de las variables, en relación a ello se determinó las técnicas e instrumentos a utilizar para recolectar la información necesaria y suficiente, luego pasó a aplicarse dichos instrumentos a los 50 contribuyentes y las entrevistas a

los administrativos de la Municipalidad, la información obtenida fue procesada en el SPSS y fue interpretada por medio de tablas y figuras.

2.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de datos en el presente trabajo de estudio se utilizarán el software Microsoft Excel y también el SPSS versión 25, y de esta manera obtener los gráficos y llegar a los resultados para interpretarlo mejor.

2.7 Aspectos éticos

La elaboración del presente trabajo de estudio se describió bajo lineamientos establecidos; normas de investigación por lo que se hizo las citas correspondientes.

Confidencialidad: El presente estudio tomó en cuenta la privacidad de los participantes de los instrumentos aplicados, por lo que no se podrá revelar sus datos por ningún motivo.

Objetividad: El estudio elaboró los instrumentos objetivamente, es decir recopiló información independiente que contribuirá únicamente a la investigación.

Originalidad: La investigación se basó en analizar información real y confiable otorgada por la misma Municipalidad Provincial de Chota, por lo que se menciona que es de carácter original.

Veracidad: Toda la información expuesta en el estudio es totalmente verdadera y fiable, teniendo en cuenta la objetividad y originalidad de la información.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Este capítulo contiene toda la información obtenida de la aplicación de los instrumentos seleccionados para la respectiva evaluación de cada una de las variables en estudio, se aplicó entrevistas al Gerente de Administración Tributaria y Sub gerente de Ejecución coactiva de la Municipalidad Provincial de Chota, así como encuestas que fueron respondidas por los usuarios o contribuyentes que se encuentran registrados en la base de datos de la entidad pública, y un análisis documental al nivel de recaudación de los arbitrios del periodo 2017 y 2018, fue analizado e interpretado en base a los objetivos específicos que se muestran en los siguientes párrafos.

A) Análisis del sistema de cobranza del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

Para realizar el análisis del sistema de cobranza de los arbitrios que maneja la Municipalidad Provincial de Chota, se aplicó una entrevista a los dos directivos con mayor fuerza de toma de decisión, los comentarios Recuperados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 6. *Respuestas de la entrevista realizada al Gerente de Administración Tributaria y Sub Gerente de Ejecución coactiva de la Municipalidad Provincial de Chota.*

N°	Cuestionario	Respuesta del Gerente	Respuesta del Sub Gerente
1	¿Se cuentan con la base de datos de los predios actualizado al 2018?	Los predios hasta el 2018 no habían sido actualizados.	No se ha logrado actualizarlos predios hasta el periodo 2018.
2	¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio limpieza de calles?	No contamos con una tasa exacta para el cobro del arbitrio de limpieza pública. Actualmente tenemos una morosidad del 98%	La municipalidad hasta la actualidad no logra determinar la tasa para los arbitrios adecuadamente.
3	¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de Limpieza Pública?	en relación al arbitrio de limpieza pública debido a que las autoridades anteriores no han tomado cartas en el asunto.	Si se cuenta con un nivel alto de morosidad en todos los arbitrios existentes.
4	¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de Limpieza Pública?	No se cuentan con ningún pago de ese tipo de arbitrio.	El nivel es alto debido a que no se obtiene muchos pagos de los arbitrios.

5	¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al incumplimiento de pago por arbitrio de Limpieza Pública?	Sí, se emite notificaciones a los usuarios para iniciar el proceso administrativo sancionador.	Se envía cartillas informativas.
6	¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?	Solo se utilizan las cartillas informáticas.	Los principales canales son los trípticos, radio, redes sociales y campañas.
7	¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?	Sí, ha logrado incrementar la recaudación de los arbitrios para el periodo 2017.	Si ha logrado contribuir con el nivel de recaudación, pero aún se mantiene por muy debajo de lo esperado.
8	¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?	Sí, las notificaciones preventivas.	No se ha logrado aplicar ese tipo de cobranza.
9	¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?	Sí, el equipo de cobranza está capacitado.	Sí, se tiene el personal capacitado y preparado para realizar la cobranza.
10	¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrios?	No, porque no se ha aplicado.	No, porque solo se ha cobrado por medio de las notificaciones.
11	¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recurrir a la cobranza coactiva?	El cumplimiento de los contribuyentes.	Recaudar mayor dinero sobre los arbitrios.
12	¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?	No, se ha realizado ningún tipo de capacitaciones.	Sí, se realiza charlas informativas así como las comunicaciones radiales.
13	¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de Limpieza Pública?	Sí, se ha elaborado estrategias de cobranza.	Sí, la municipalidad cuenta con un conjunto de estrategias para la gestión de cobranza.
14	¿Cuáles son las estrategias se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?	Queremos incluir dentro del pago del impuesto predial el de los arbitrios.	Incentivar con artefactos al contribuyente.
15	¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de Limpieza Pública?	Se cumple con todo el programa de actividades.	Se cuenta con una cisterna manual, pero el personal si está capacitado.
16	¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de Limpieza	No existe cronograma de vencimientos.	No contamos con ningún cronograma de pagos.

17	¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?	Sí, consideramos que la flexibilidad es importante, por eso estamos dispuestos al cambio.	Sí, con el fin de que los contribuyentes se acerquen a pagar sus arbitrios.
18	¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?	No se ha tomado ninguna acción para la cobranza.	No contamos con cuentas por cobrar antiguos.
19	¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizado al 2018?	No existen cuentas por cobrar para el 2018.	No hubo cuentas por cobrar para el 2018.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la entrevista: En relación a las respuestas del Gerente Administración Tributaria y Sub gerente de Ejecución coactiva de la Municipalidad en estudio se puede manifestar que la gestión de cobranza es deficiente porque desde los directivos existe un desconocimiento total sobre los arbitrios y su importancia de la recaudación, así mismo ambos entrevistados se contradicen lo que evidencia falta de compromiso, sumándole a ello que no exigen la cobranza porque no cuentan con un plan de actividades, cronogramas de pagos y vencimiento. No existe un control efectivo en las actividades relacionadas a la recaudación de los arbitrios, las estrategias con las que cuentan son documentadas más no son puestas en práctica, el único canal de comunicación con la que cuentan son las notificaciones y las cartillas de información sobre los arbitrios.

Es necesario la implementación de un plan estratégico de gestión efectivo, con un personal capacitado para el tema, así como diseñar estrategias para exigir la cobranza de los arbitrios, el cumplimiento de los objetivos, sobre todo trabajar con la población para incentivar a los pagos puntuales y cumplir con sus obligaciones como contribuyente, haciéndoles saber que todos los servicios brindados son costeados por la participación de toda la ciudadanía, mejoraron su cultura tributaria y solidaridad social.

B) Evaluar el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

Para la evaluación del nivel de recaudación de los arbitrios de limpieza pública de la municipalidad se aplicó una encuesta a 50 contribuyentes de la entidad Chotana, dicha información fue procesada por medio del SPSS versión 25, el cual se muestra mediante las siguientes tablas y figuras.

Tabla 7. Conocimiento del pago del arbitrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	32	64,0	64,0	64,0
	Si	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

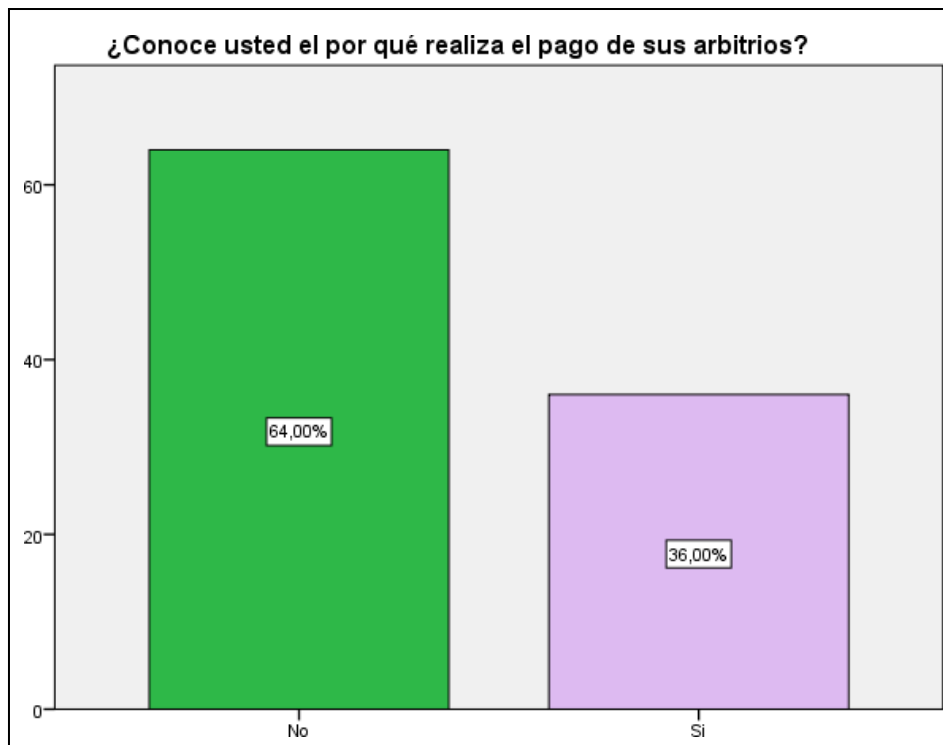


Figura 1. Conocimiento del pago de los arbitrios municipales

Interpretación: En la figura 1 se puede observar que el 64% de los contribuyentes manifiestan no tienen conocimiento del porque se hace el pago de los arbitrios municipales mientras que el 36% mencionó que si tiene conocimiento, lo que significa que existe gran parte de la población no cumple con sus obligaciones por falta de conocimiento.

Tabla 8. *Percepción del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	No	27	54,0	54,0	54,0
	Si	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

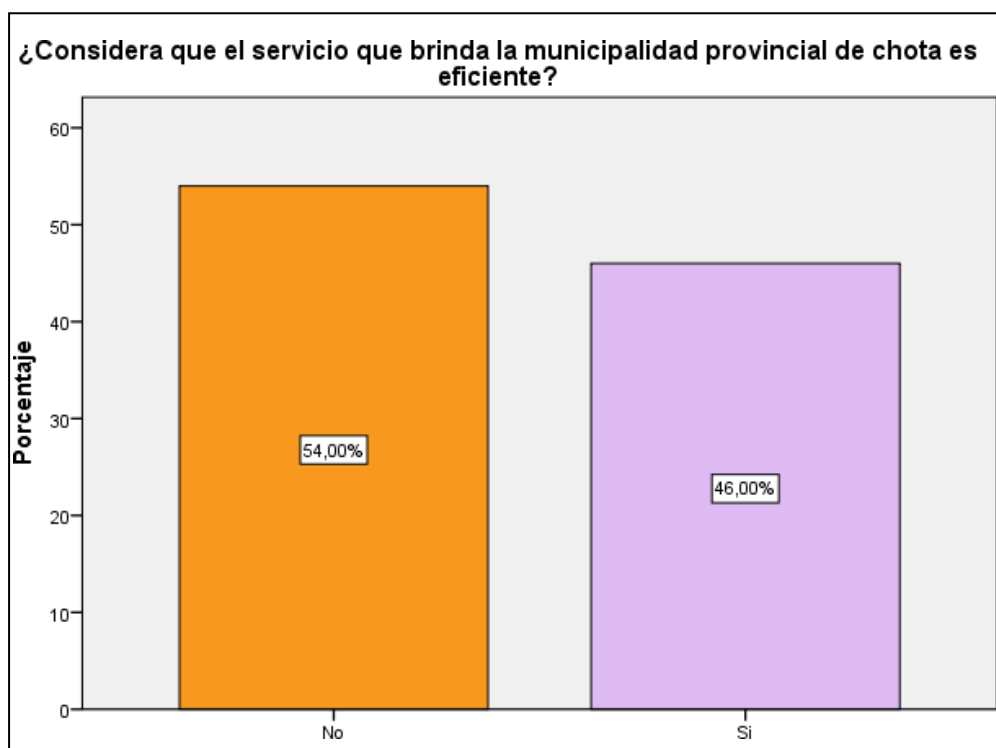


Figura 2. Percepción de los contribuyentes del servicio que brinda la Municipalidad

Interpretación: En la figura 2 se puede observar que el 46% de los encuestados han manifestado que el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota es efectivo, mientras que el 54% de los contribuyentes mencionaron que no es efectivo el servicio, lo que genera en los usuarios a negarse al pago de los arbitrios ya que la municipalidad no actúa positivamente y se sienten insatisfechos.

Tabla 9. Calles limpias en la localidad de Chota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	36	72,0	72,0	72,0
	Si	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

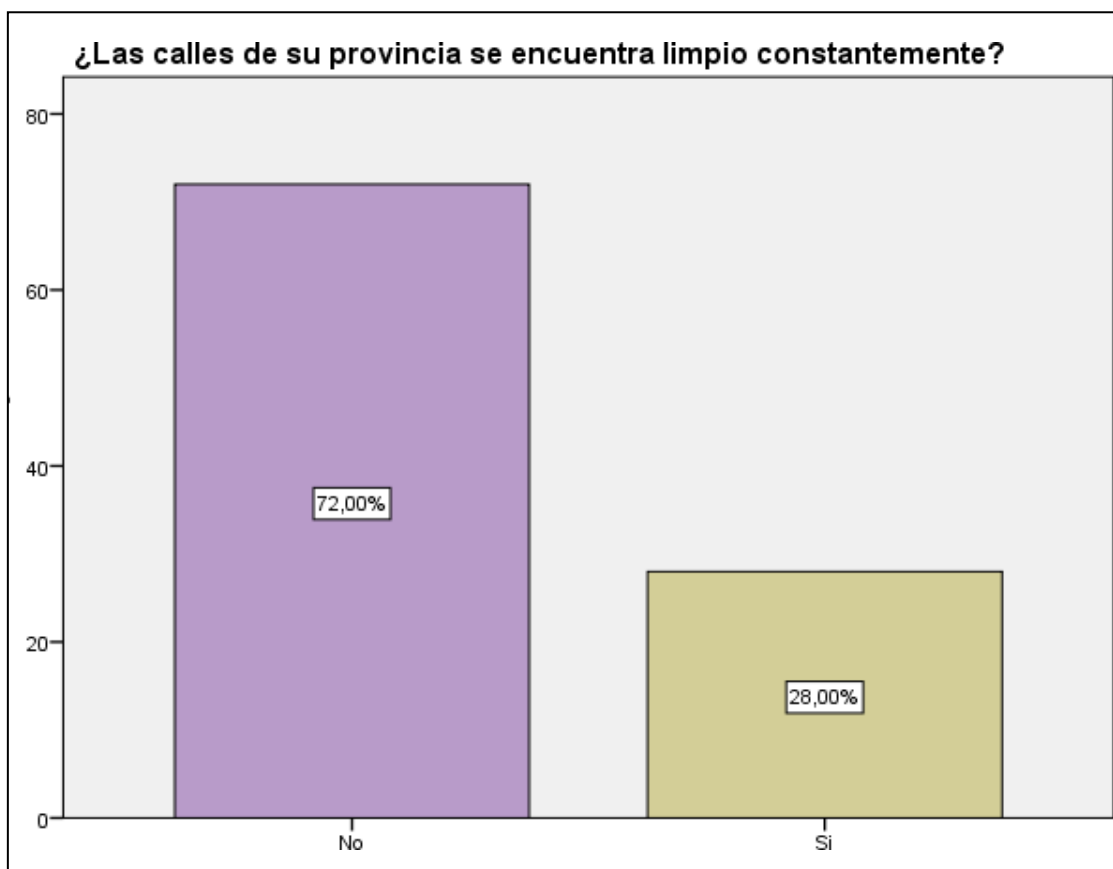


Figura 3. Calles limpias de residuos sólidos

Interpretación: En la figura 3 se observa que el 28% de los contribuyentes encuestados han mencionado que, si aprecian que la calle de su localidad se encuentra limpia, sin embargo, el 72% aprecia diferente, mencionando que no cuentan con sus calles limpias. Ello representa en el usuario falta de compromiso y efectividad de la municipalidad, el cual hace que no cumplan con sus obligaciones.

Tabla 10. Personal efectivo para recoger los residuos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	28	56,0	56,0	56,0
	Si	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

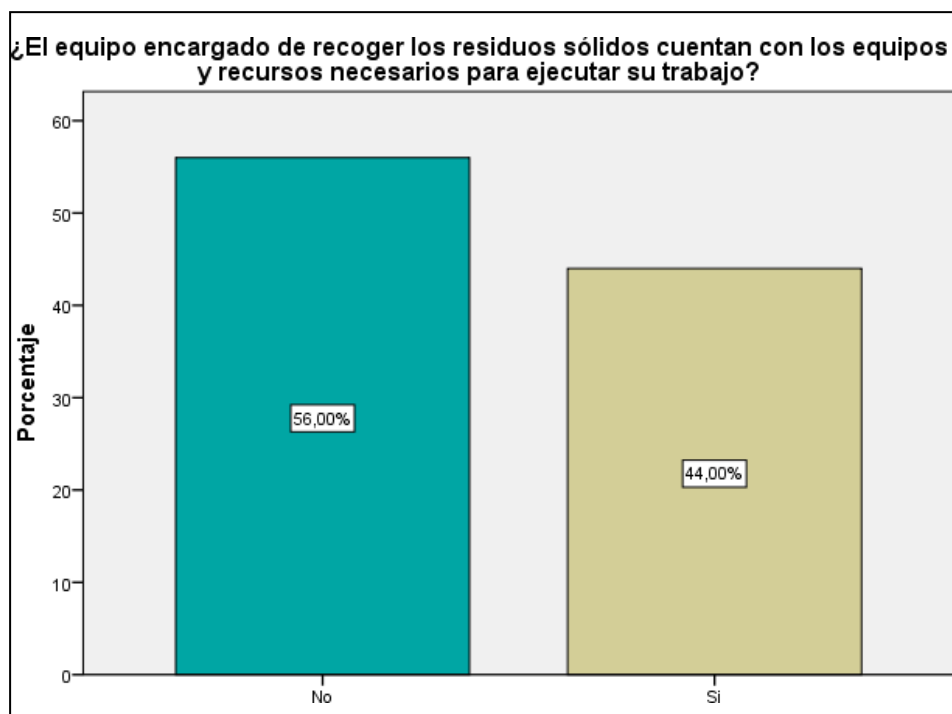


Figura 4. Personal efectivo de la municipalidad para recoger los residuos

Interpretación: En la figura 4 se observa que los contribuyentes encuestados se han manifestado en un 56% diciendo que la municipalidad provincial no cuenta con los recursos necesarios para la recolección de los residuos sólidos, mientras que el 44% de los usuarios manifestó que sí. Lo que significa que existe una gran cantidad de usuarios que tienen una percepción negativa de la efectividad del equipo de trabajo de la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 11. Puntualidad para recoger los residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	No	26	52,0	52,0	52,0
	Si	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

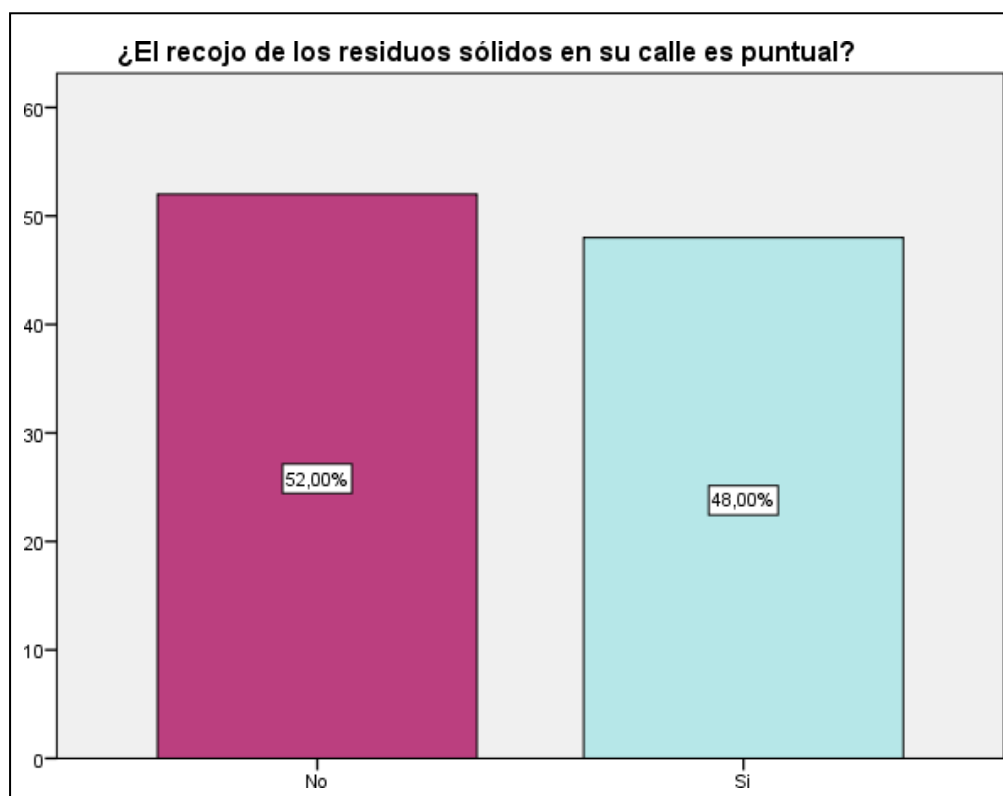


Figura 5. Puntualidad para recoger los residuos

Interpretación: En la figura 5 se puede observar que el 48% de los contribuyentes encuestados manifestaron que el equipo que recoge los residuos sólidos de cada una de sus viviendas son puntuales mientras que el 52% consideró lo contrario, mencionando que no hay puntualidad. Evidenciando la falta de organización del equipo de trabajo de la Municipalidad.

Tabla 12. *Cuentan con depósitos para la acumulación de los residuos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	No	38	76,0	76,0	76,0
	Si	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

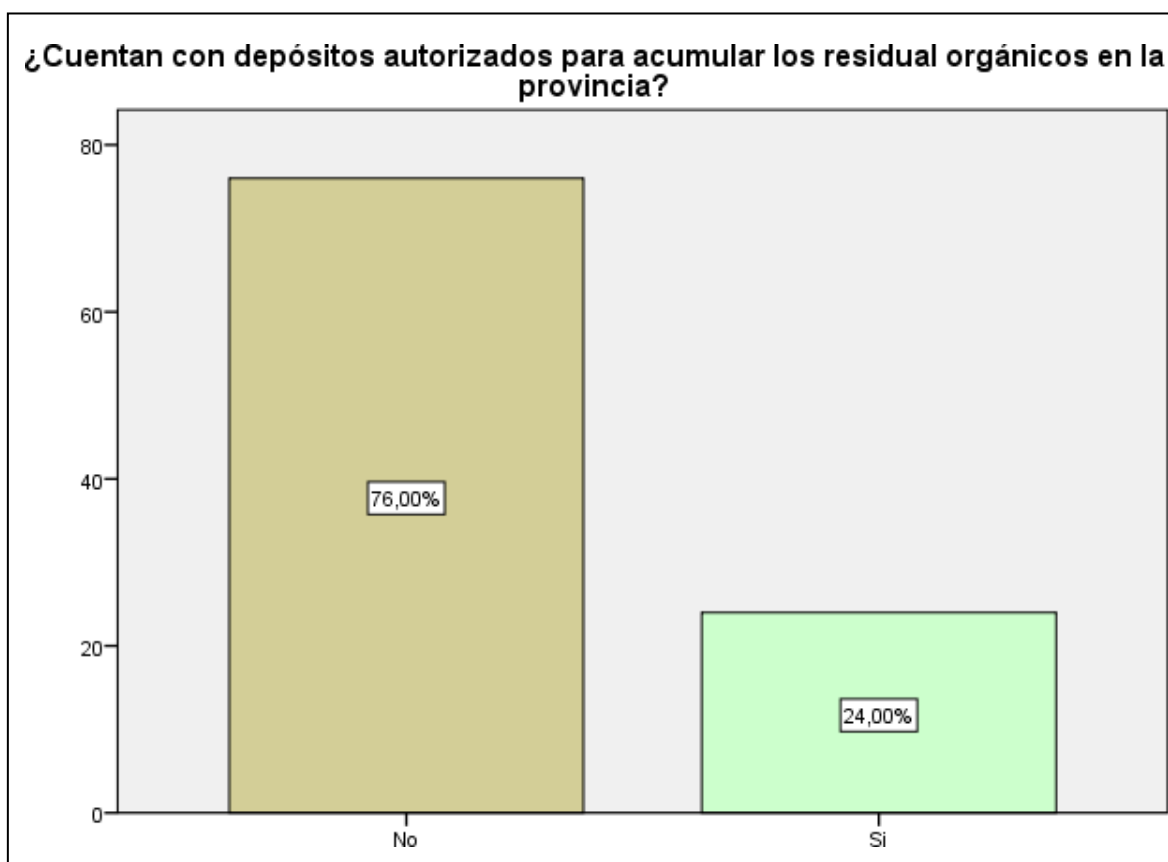


Figura 6. Depósitos autorizados en las calles para los residuos

Interpretación: En la figura 6 se observa que los contribuyentes encuestados manifestaron en un 76% que no existen depósitos en las calles de su localidad para la deposición de los residuos sólidos, mientras que el 24% consideró que si existen. Ello causa en los contribuyentes el impago de los arbitrios porque no perciben la gestión efectiva del municipio.

Tabla 13. *Buen estado de las calles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	44	88,0	88,0	88,0
	Si	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

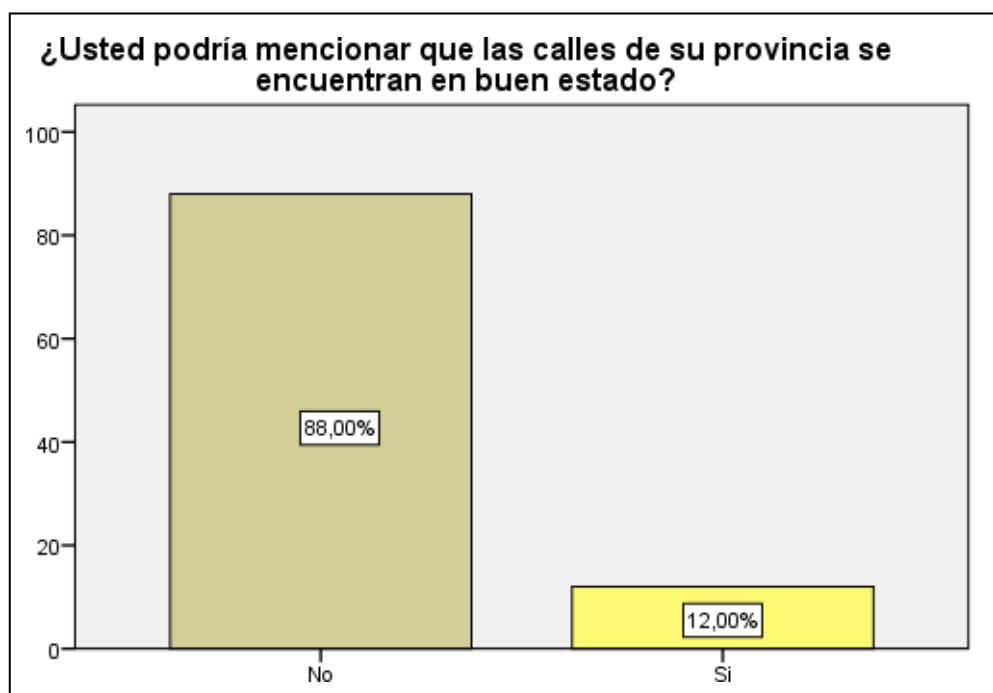


Figura 7. Buen estado de las calles de la provincia de Chota

Interpretación: En la figura 7 se puede observar que el 88% de los contribuyentes encuestados han mencionado que las calles de su localidad no se encuentran en buen estado, mientras que un 12% considera si están en buen estado. Lo que significa que, si los contribuyentes evidencias que sus calles no se encuentran en buen estado y encima no cuentan con todos los depósitos para la basura, se niegan a cumplir con sus obligaciones.

Tabla 14. *Facilitan el paze peatonal y vehicular en las calles de la localidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	27	54,0	54,0	54,0
	Si	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

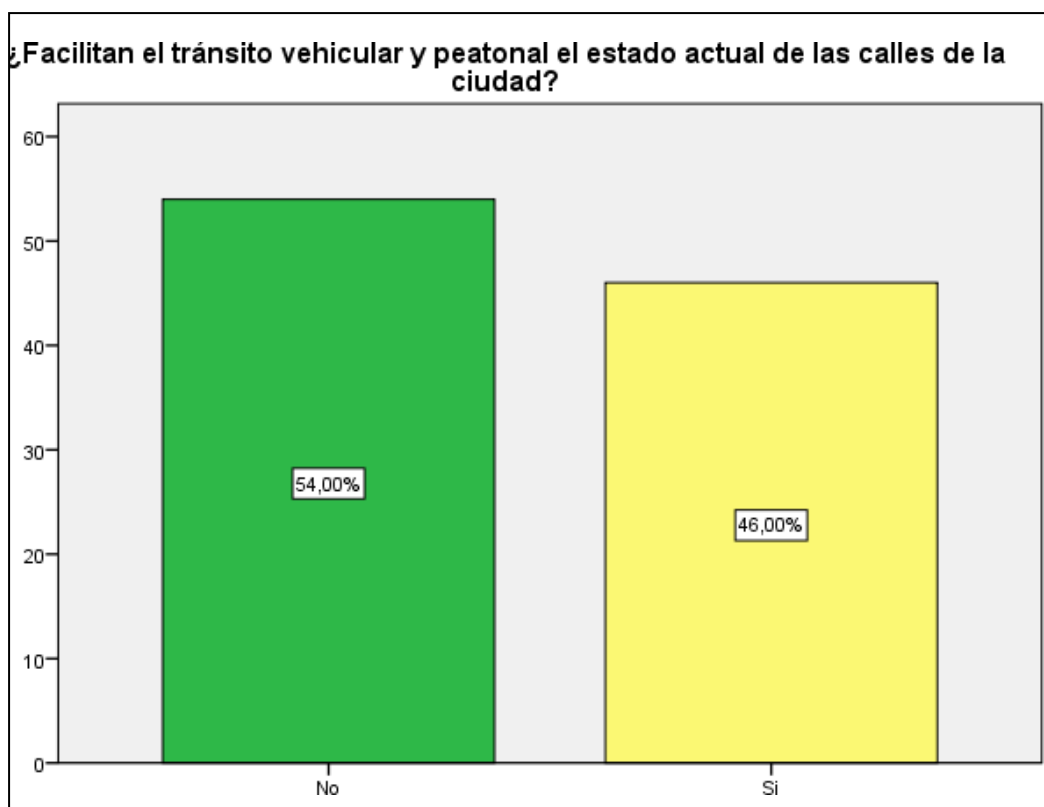


Figura 8. *Facilitan el pase de los vehículos y calles*

Interpretación: En la figura 8 se puede observar que el 54% de los contribuyentes encuestados manifestaron que la municipalidad no se encarga que, de facilitar el pase de los vehículos y personas en las calles, mientras que el 46% considera que si existe la facilidad. Lo que significa que no existe una gestión eficiente del municipio causando una mala impresión en sus usuarios.

Tabla 15. *Tasa justa de los arbitrios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	37	74,0	74,0	74,0
	Si	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Recuperado del SPSS V.25.

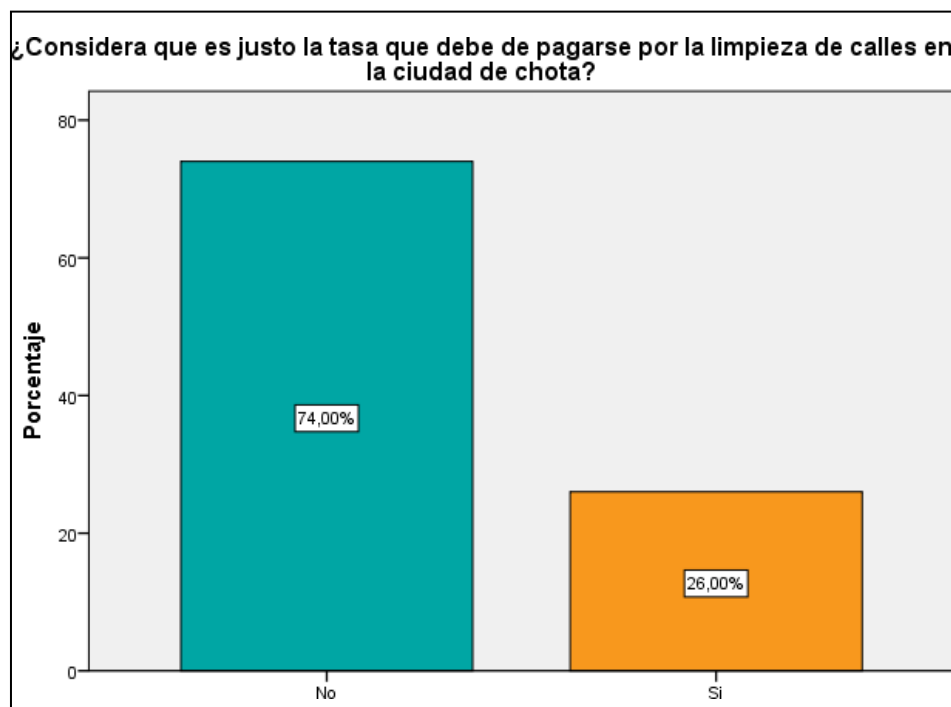


Figura 9. Tasa justa del cobro del arbitrio

Interpretación: En la figura 9 se puede observar que el 74% de los contribuyentes encuestados han manifestado que la tasa de cobro de los arbitrios no es justo, sin embargo, el 26% manifestó que, si es justa, lo que significa que es una de las causas que hace que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones.

Así mismo se hizo un análisis documental a los reportes de recaudación del arbitrio de limpieza otorgado por la Municipalidad Provincial de Chota, con la finalidad de conocer el nivel de recaudación y la eficiencia que han tenido sobre su gestión de cobranza, en las siguientes tablas se detalla el ingreso por contribuyente, es decir lo que ha pagado cada uno de personas durante el periodo 2017 y 2018.

Tabla 16. *Recaudación del arbitrio de limpieza pública y residuos sólidos del 2017*

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN	MONTO S/.	FECHA
1	Fernández Campos Daniel	Jr. Gregorio Malca S/N	40.00	10/01/2017
2	Financiera Confianza	Jr. Exequiel Montoya	60.00	22/02/2017
3	Centro de Emergencia Mujer	Jr. Cajamarca 628-636-638	60.00	23/02/2017
4	Botica Mifarma	Jr. 30 De Agosto N° 596	60.00	24/02/2017
5	Botica Mifarma	Jr. 30 De Agosto N° 596	60.00	24/02/2017
6	Peralta Rojas, Félix	Jr. 30 De Agosto N° 1002	120.00	2/03/2017
7	Banco de la Nación Agencia 2 Chota	Jr. Ramón Castilla N° 424-430-436	96.00	19/04/2017
8	Telefónica del Perú	Jr. Anaximandro Vega N° 673	60.00	12/06/2017
9	BBVA Continental Agencia Chota	Jr. Anaximandro Vega N° 413-447	288.00	13/06/2017
10	Banco de Crédito del Perú BCP	Jr. José Osores Y Exequiel Montoya	96.00	20/07/2017
11	Servicios Postales del Perú S. A	Av. Inca Garcilaso de la Vega	60.00	24/07/2017
12	Mibanco-Banco de la Micro Empresa	Jr. 27 De Noviembre N° 581	192.00	1/08/2017
13	Caja Trujillo	Jr. Anaximandro Vega N° 301	60.00	24/11/2017
14	Eckerd Perú S. A-Inka farma	Av. Inca Garcilazo de la Vega N° 185	60.00	4/12/2017
15	Muñoz Idrogo, José Alindor	Jr. J. Osores N° 524 (2016-2017)	120.00	25/09/2018
Total de Recaudación			1,372.00	

Fuente: Documentos otorgados por la Municipalidad Provincial de Chota

Tabla 17. *Recaudación del arbitrio de limpieza pública y residuos sólidos del 2018*

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN	MONTO S/.	FECHA
1	Mifarma S.A.C	Jr. 30 de Agosto N° 596	60.00	25/01/2018
2	BBVA Continental-Chota	Jr. Anaximandro Vega	84.00	31/01/2018
3	Saavedra Rodríguez, Manuel	Jr. Exequiel Montoya N° 625	96.00	13/04/2018
4	Esclavas del Sagrado C. de Jesús	Jr. Fray José Arana N° 120	120.00	18/04/2018
5	Héctor	Jr. 30 de Agosto N° 496	120.00	27/04/2018
6	Banco de Crédito del Perú "BCP"	Jr. J. Osos N° 173-Jr. Exequiel Montoya N° 309-307	60.00	11/05/2018
7	Mi Banco-Banco de La Microempresa	Jr. 27 de Noviembre N° 581	96.00	3/09/2018
8	Financiera Confianza S.A.C	Jr. Exequiel Montoya N° 333	60.00	18/09/2018
9	Muñoz Idrogo, José Alindor	Jr. José Osos N° 524	60.00	18/12/2018
10	Caja Trujillo	Jr. Adriano Novoa N° 301	60.00	7/11/2018
11	Inretail Pharma S. A	Jr. Santa Rosa N° 585(15,16,17 Y 18)	240.00	17/12/2018
Total de Recaudación			1,116.00	

Fuente: Documentos otorgados por la Municipalidad Provincial de Chota

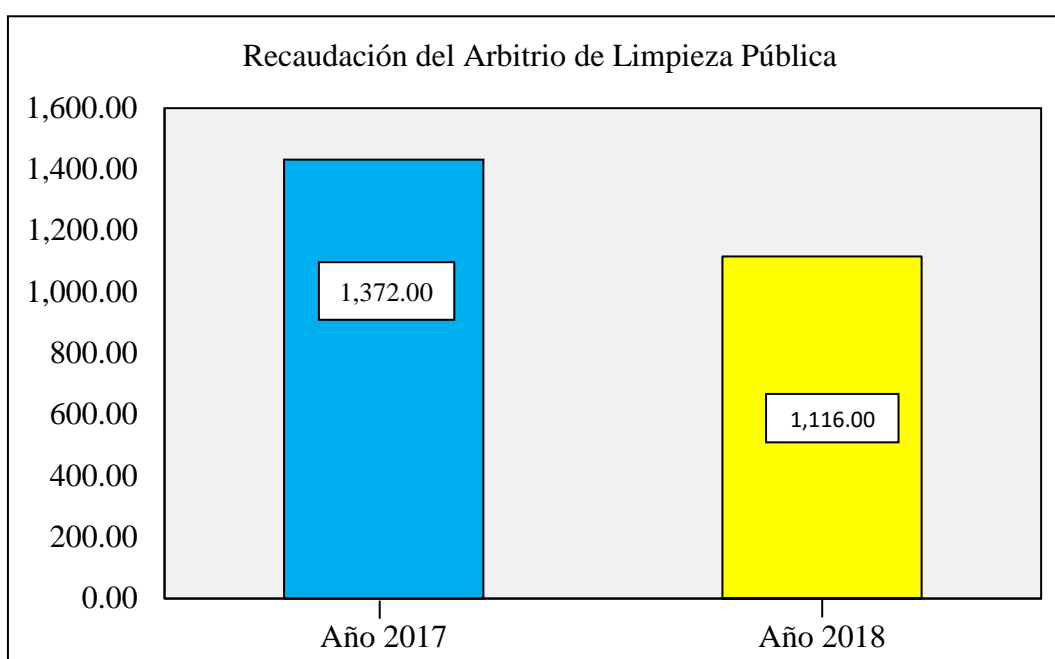


Figura 10. Comparación de arbitrios recaudados

Interpretación: En las tablas que se presentaron anteriormente, los datos que aparecen son de aquellos contribuyentes que, si han cumplido con sus pagos durante el periodo 2017 y 2018, evidenciando el nivel de recaudación deficiente, inclusive del año 2017 al 2018 ha disminuido los ingresos, ya que en el 2017 se obtuvo s/1,372.00 mientras que en el 2018 s/1,116.00. Así mismo este análisis muestra una gestión deficiente sobre los arbitrios por parte del municipio, falta de capacidad para exigir a los contribuyentes hacer el pago correspondiente de sus obligaciones, como la implementación de estrategias para mejorar el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 18. *Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA - 2017*

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS NUMERO Y DENOMINACIÓN	DERECHO DE TRAMITACIÓN	
			(en % UIT)	(en S/)
189	DETERMINACIÓN Y COBRANZA DE ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA	✓ Casa Habitación	0.025%	S/1.00
		✓ Actividades Industriales, Comerciales y Servicios	0.049%	S/2.00
	INFORMACIÓN DE DATOS DEL CONTRIBUYENTE	✓ Restaurantes, Hoteles Y Similares	0.074%	S/3.00
	MEDIANTE DECLARACIÓN JURADA	✓ Gobierno Central, Instituciones Publicas Descentralizadas	0.074%	S/3.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se observa el porcentaje de pago de los árbitros según sea el número y denominación de los predios.

C) Identificar los principales factores que intervienen en el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

Para identificar dichos factores, se implementó diferentes instrumentos y de los resultados se puede manifestar que el principal factor es la percepción que tengan los contribuyentes de la gestión del municipio, seguido de la satisfacción que obtienen de cada uno del servicio que ofrece la municipalidad, los recursos que puedan utilizar, la falta de compromiso, la capacidad de poder realizar la cobranza, no contar con un plan estratégico y estrategias para fomentar una cultura tributaria en cada ciudadano.

D) Elaborar la propuesta de un sistema de cobranza para incrementar el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

En base a todo el resultado Recuperado de los objetivos específicos anteriores, se ha diseñado una propuesta para fortalecer el sistema de cobranza del municipio y así incrementar el nivel de recaudación del arbitrio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota. Todo el diseño y estructura será desarrollado en el capítulo VII de la presente investigación.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general; Elaborar la propuesta del sistema de cobranza para incrementar el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota. Para ello se realizó diferentes análisis con los instrumentos seleccionados, comprobando que la Municipalidad necesita diseñar una planificación y estrategias para mejorar la situación actual frente a las recaudaciones de los arbitrios sobre todo la de limpieza pública.

Como primer objetivo específico se tiene: Analizar el sistema de cobranza del arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota, para ello se aplicó una entrevista dirigida al Gerente de administración Tributaria y Sub Gerente de Ejecución Coactiva de la entidad pública ya que son ellos quienes tienen la función de gestionar la cobranza de los arbitrios, en base a ello se manifiesta que carecen de conocimiento, falta de compromiso con sus puestos de trabajo porque ambos funcionarios se contradijeron con sus comentarios en relación al sistema de cobranza, así mismo la falta fortalecimiento de los procesos de cobranza que ha ocasionado la no recaudación de los arbitrios en los últimos periodos.

Para el respectivo contraste de los resultados Recuperados se eligió a Ayala (2017), quien realizó un estudio similar por el cual opina que las entidades no cuentan con una cobranza eficiente, es por ello que se propone actualizar un sistema que se acorde con el servicio que brinda la empresa para un buen desenvolvimiento de los colaboradores. Así mismo Alfaro (2017), menciona que la administración tributaria debería contribuir con dicha gestión de cobranza, según la conclusión de su estudio se manifiesta que la gestión tributaria está desarrollando su labor de manera correcta por lo que se está incrementando la recaudación de arbitrios en la municipalidad ya que los ciudadanos es de su conocimiento el uso del pago de impuestos.

El segundo objetivo específico fue; Evaluar el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota, para ello se aplicó un cuestionario a los contribuyentes registrados en la entidad, con el fin de conocer su percepción, dicho instrumento es confiable con 0.846 según el coeficiente del Alfa de Cron Bach medido en el Software estadístico SPSS, dicha percepción de los contribuyentes frente al pago

de los arbitrios es negativo porque la Municipalidad Provincial de Chota no les brinda un eficiente servicio de limpieza pública considerando que la gestión de cobranza no cuenta con procedimientos que respalden a los funcionarios. Evidenciando la poca experiencia de los servidores públicos para gestionar la cobranza como la falta de capacidad para recaudar los arbitrios y en general la inexistencia de un control sobre toda la gestión municipal.

Seguidamente se realizó un análisis documental de los reportes otorgados por el municipio de la recaudación de los periodos 2017 y 2018, evidenciando que el nivel de recaudación es deficiente, en otras palabras, no existe cobranza efectiva, estas son consecuencias de una gestión pésima de los colaboradores públicos, la falta de compromiso al brindar los servicios y sobre todo han generado una percepción negativa obligando a los contribuyentes a incumplir con sus obligaciones.

Para dichos resultado Carmona (2017), quien manifiesta que introducir una estructura regeneradora del sistema de cobranza de los garantes estatales según la ley, se desarrolló con la finalidad de incrementar la recaudación y recuperar las cuentas vencidas. Ríos (2017), manifiesta que en los municipios siempre existe la deficiencia en sus gestiones por ello se describieron las características y funciones de la recaudación tributaria y la muestra empleada fue los individuos a quién podemos tener mejor acceso al aplicar el instrumento.

Se contrasta con lo que explica el (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2017), Las cobranzas municipales de los tributos cuentan con diferentes objetivos, el principal es hacer cumplir la deuda tributaria para la recaudación, dicha gestión está dirigida al incremento de la recaudación de los impuestos como las tasas más conocidas como los arbitrios, así mismo fomentar la conciencia tributaria en los ciudadanos.

Como último objetivo se consignó; identificar los principales factores que intervienen en el nivel de recaudación de arbitrio limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota. El principal factor es la percepción negativa de los contribuyentes que tienen sobre la gestión que realiza el equipo de trabajo del municipio, así como el sistema de cobranza. Para ello se tomó el estudio de Alfaro (2017), quien investigó sobre la Gestión Tributaria y la recaudación de Arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador. La investigación concluyó que el principal aspecto es la gestión tributaria, por ello se

dijo que estuvo desarrollando su labor de manera correcta lo que generó el incremento de la recaudación de arbitrios en la municipalidad ya que los ciudadanos es de su conocimiento el uso del pago de impuestos. Por ello es que se elaboró una propuesta que pueda fortalecer el proceso de cobranza, con el fin que la municipalidad genere mayor recaudación y pueda ofrecer otro tipo de servicios y cubrir las necesidades básicas de la ciudad de Chota.

V. CONCLUSIONES

- a) Se elaboró una propuesta para fortalecer el sistema de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chota, en base a los resultados Recuperados de los instrumentos aplicados, se le dio mayor énfasis a la capacidad de gestión de los funcionarios públicos y mejorar la percepción negativa de los contribuyentes.
- b) El sistema de cobranza de la recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota es deficiente, porque el Gerente de Administración Tributaria y Sub Gerente de Ejecución Coactiva del municipio no cuentan con la capacidad de gestionar y exigir la cobranza de los arbitrios, así como la falta de compromiso con los contribuyentes de la ciudad de Chota.
- c) El nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota es bajo, ya que la gestión del equipo de trabajo del Gerente de Administración Tributaria no es eficiente, generando una percepción negativa en los contribuyentes por el cual no cumplen con sus obligaciones, ya que las calles no se encuentran en buen estado y existe impuntualidad en la recolección de los residuos sólidos.
- d) Los principales factores que intervienen en la recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota, la incapacidad de los dirigentes y la percepción negativa que han generado en cada uno de los contribuyentes por la ineficacia en los servicios que brindan.

VI. RECOMENDACIONES

- a) El alcalde de Municipalidad Provincial de Chota debe tomar mayor conciencia y mejorar sus procedimientos, para fortalecer el sistema de cobranza de los arbitrios, con el fin de elevar el nivel de recaudación y tener mayores recursos para seguir brindando y cumplir con las necesidades básicas de su pueblo Chotano.

- b) Se sugiere al Gerente de Administración Tributaria y Sub Gerente de Ejecución coactiva de la Municipalidad Provincial de Chota fortalecer el sistema de cobranza de la Municipalidad, empezando por capacitar al equipo de trabajo encargado, diseñar estrategias, políticas para incentivar el pago de los contribuyentes en el tiempo establecido.

- c) Para mejorar el nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota será importante cambiar la percepción negativa de los contribuyentes, mediante la gestión efectiva del municipio y el profesionalismo del Gerente de Administración Tributaria, que inicie a trabajar con compromiso y brindar servicios adecuados para la población.

- d) Se recomienda al Gerente de Administración Tributaria y Sub Gerente de Ejecución coactiva de la Municipalidad Provincial de Chota que fomente la cultura tributaria y el pago de todos los contribuyentes registrados, como la capacitación de sus colaboradores y que tomen en cuenta la propuesta diseñada.

VII. PROPUESTA

Propuesta de fortalecimiento del sistema de cobranza para mejorar el nivel de recaudación del arbitrio de limpieza Pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

Generalidades

El sistema de cobranza es un conjunto de procesos por el cual se realizan los trámites de pago de una cuenta, por otorgar un producto o servicio a cambio, en el cual la entidad exige el pago del valor del intercambio, dentro de todos los sistemas existen políticas para poder cumplir eficientemente con el sistema. Existen dichos sistemas porque toda entidad sea privada o pública necesita un flujo de recursos financieros para seguir desarrollándose y brindar un servicio de calidad.

Por ello para contar con el buen sistema de cobranza en los municipios es importante capacitar al equipo de trabajo encargado, diseñar políticas para el cumplimiento de todos los procesos y recaudar con mayor énfasis el servicio de los arbitrios que brinda la Municipalidad Provincial de Chota.

Introducción

Para realizar la propuesta de fortalecimiento, primero se realizó el análisis correspondiente de las variables en estudio, sistema de cobranza y el nivel de recaudación. Al evidenciar que existen problemas en la gestión se pudo diseñar estrategias para mejorar dichas contingencias. Ya que si no existe una adecuada cobranza la entidad no podrá contar con los recursos suficientes para seguir brindando su servicio a su pueblo. Un correcto sistema de cobranza es necesario porque les brinda liquidez para las entidades, el proceso de cobranza de los impuestos forma parte de la administración de las municipalidades que realizan para obtener el dinero de los impuestos que están obligados a pagar. Un contribuyente adquiere dicha obligación desde el momento que inscribe su predio en la administración tributaria municipal, dicha obligación culmina cuando realizó el pago total según se haya determinado.

Actualmente existen muchas entidades públicas que están a cargo de brindar apoyo social, porque su principal objetivo es ello realizar actividades en nombre del estado para cada uno de los ciudadanos, sin embargo estos generan sus propios recursos para que puedan mantenerse y cumplir con todos sus objetivos, es por ello que las municipalidades brindar

diferentes tipos de servicios y recaudan, uno de ellos es la tasa de arbitrios, por el cual es importante que tengan una gestión efectiva en todas sus áreas sobre todo el de cobranza y para ello debe contar con un equipo altamente calificado.

Fundamentación

Sistema de cobranza

Según Morales J. y Morales A. (2014), mencionan que el sistema de cobranza es un proceso que adoptan en su gran mayoría las entidades por lo que ofrecen crédito a individuos por ello es una forma en la cual se realiza cobros de cuentas pendientes ya que puede ser por un servicio brindado o productos. (p.149). Así mismo Pérez y Merino, (2018) definen “es el acto de obtener el dinero por las actividades desarrolladas ya sea producto de una venta o por el pago de deudas. También siendo un proceso que se hace efectiva la percepción en mención”.

Seguido a ello Morales J. y Morales A. (2014), mencionan que un sistema de cobranza cuenta con diferentes etapas, al inicio del proceso el costo es bajo, debido a que el cliente es tratado con amabilidad con el fin de obtener el pago bajo su voluntad, sin embargo, las últimas se ponen en un contexto más tenso, se aceleran las cobranzas debido a que el cliente se opone a pagar su deuda. Las carteras vencidas para cualquier entidad tienen muchas causas, pero no diferentes porque suele seguir un patrón. Las etapas del sistema pueden conformarse en cuatro, siendo la rutina impersonal, la exhortación impersonal, exhortaciones personales y por último la etapa de legal.

La importancia de realizar una cobranza efectiva es necesario porque les brinda liquidez para las entidades, así mismo porque el servicio que ofrece una entidad debe ser retribuido porque es una actividad que genera recursos para seguir desarrollándose. Además, que evita problemas a futuro si se da el caso que no se recupere el dinero, la prevención es una técnica para contrarrestar desagradables situaciones, como la insolvencia que es el principal problema en la que incurren muchas entidades. (Soriano y López, 2014)

Por ello el proceso de cobranza de los impuestos forma parte de la administración de las municipalidades que realizan para obtener el dinero de los impuestos que están obligados a pagar. Un contribuyente adquiere dicha obligación desde el momento que inscribe su predio

en la administración tributaria municipal, dicha obligación culmina cuando realizó el pago total según se haya determinado. (Soriano y López, 2014)

Las cobranzas municipales de los tributos cuentan con diferentes objetivos, el principal es hacer cumplir la deuda tributaria para la recaudación, dicha gestión está dirigida al incremento de la recaudación de los impuestos como las tasas más conocidas como los arbitrios, así mismo fomentar la conciencia tributaria en los ciudadanos. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2017)

Objetivos de la Propuesta

Objetivo Principal: Diseñar estrategias que contribuyan a fortalecer el sistema de cobranza para mejorar el nivel de recaudación de los arbitrios de la Municipalidad Provincial de Chota.

Objetivos específicos:

- Elaborar las estrategias para mejorar la gestión deficiente de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chota.
- Cambiar la percepción negativa de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota.
- Mejorar los canales de comunicación para mejorar la gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Chota.

Generalidades de la Municipalidad Provincial de Chota

Reseña Histórica

La ciudad de Chota, siglos atrás fue conformada por diferentes culturas Pre Incas, dicho territorio fue incorporado por el Túpac Yupanqui, fueron conquistados por los españoles. Chota proclama su independencia el 12 de enero de 1821 por el alcalde Inocencio Consanchillón, ese mismo año en el mes de febrero le denominó como Provincia de Chota por el sr. Horario Villanueva.

Los municipios fueron creados para brindar un servicio de calidad a cada uno de sus contribuyentes inscritos, este ente se encarga de administrar los recursos otorgados por el poder ejecutivo, la municipalidad provincial tiene la capacidad de verificar las gestiones provinciales, distritos y centros poblados del país, prestan servicios como la recolección de

residuos sólidos, limpieza de las calles, cuidado de los jardines y seguridad. Sin embargo, todo ello está debidamente cobrado por medio de las tasas o los arbitrios.

Misión, visión y valores

Misión (Propuesto)

“Ser una entidad que se encargue de brindarle a todo el pueblo Chotano los servicios que más necesitan, cubriendo sus necesidades básicas y representar a toda la provincia fomentando su desarrollo”

Visión (Propuesto)

“Llevar a toda la provincia de Chota al desarrollo social haciendo uso de las herramientas tecnológicas, que incentiven a los ciudadanos a actuar con valores, hacer valer sus derechos para mejorar la calidad de vida”

Valores (Propuesto)

Ética: Es un valor mundial, que debe de existir en las actividades que realizan los funcionarios y la Municipalidad Provincial de Chota.

Confianza: Es un valor que se debe transmitir en cada acto realizado, para obtener resultados efectivos que agrade a la población.

Trabajo en equipo: Es un valor u habilidad que se debe practicar en la municipalidad para alcanzar los objetivos planteados.

Responsabilidad: Que todas las actividades que se pongan en marcha debe realizarse con mucha responsabilidad, así como aceptar las consecuencias.

Empatía: Debe ser un valor primordial para trabajar con armonía y respetarse entre todos los colaboradores.

Objetivos de la municipalidad

Objetivo Estratégico general

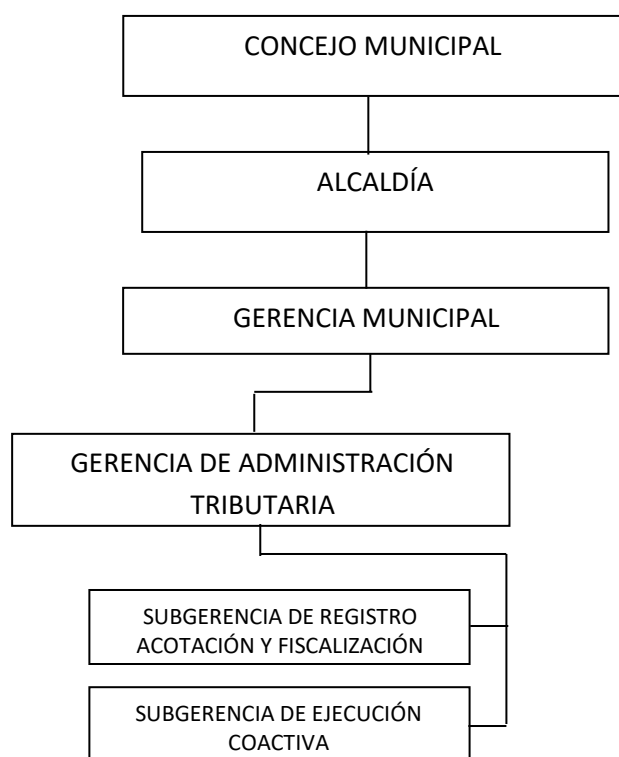
Garantizar los derechos fundamentales y dignidad de las personas, mejorando su calidad de vida con igualdad de oportunidades mediante el acceso y cobertura de los servicios de salud,

educación, agua, electricidad, desagüe, y vivienda, así como la promoción de la seguridad alimentaria y desarrollo de capacidades.

Objetivos Específicos

1. Garantizar el acceso y cobertura del servicio de salud integral con altos estándares de calidad.
2. Garantizar el acceso equitativo y cobertura del servicio de educación integral que permita el desarrollo pleno de las capacidades humanas en sociedad.
3. Promover una adecuada nutrición infantil y de madres gestantes, así como ejecutar acciones para mejorar la seguridad alimentaria a fin de reducir la pobreza y pobreza extrema.
4. Mejoramiento de viviendas de la población con acceso adecuado de servicios básicos.
5. Impulsar la seguridad ciudadana, el respeto a las leyes y la convivencia social.

Organigrama de la Municipalidad



Desarrollo de la Propuesta

Objetivo N° 1: Estrategias para mejorar la gestión deficiente de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 19. *Capacitar al equipo de cobranza*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Capacitar al equipo de cobranza en temas gestión efectiva de cobranza, con un profesional que tenga experiencia en recuperar cuentas morosas.	Municipalidad Provincial de Chota.	2 veces trimestralmente	s/500.00
2	Medir los resultados por medio de indicadores de recaudación		1 vez cada trimestre	

Fuente: elaboración propia

Con dicha acción se busca mejorar la gestión del equipo de cobranza, ya que actualmente tienen deficiencias en la gestión por falta de capacitación y conocimiento, con el fin de que puedan generar nuevos procedimientos para realizar una cobranza más armoniosa.

Tabla 20. *Segregar funciones*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Realizar un plan estratégico trimestralmente para realizar la cobranza de los arbitrios municipales.	Gerente de Administración Tributaria	3 meses	s/200.00
2	Coordinar con la gerencia de administración tributaria para actualizar la lista de los contribuyentes que no han realizado sus pagos para iniciar la cobranza coactiva.	Sub Gerente de Ejecución Coactiva	Mensual	s/0
3	Realizar un informe de todos los contribuyentes que han recepcionado los informes de pago.	Notificador	Mensual	s/0
4	Diseñar los informes de pago y recordatorio a los contribuyentes de fácil entendimiento e invitarlo a cumplir con sus obligaciones.	Asistente	Mensual	s/0

Fuente: elaboración propia

La segregación de funciones es sumamente importante en todas las entidades y en cada área, para que pueda controlarse y evitar que haya doble cumplimiento de actividades, así mismo podrán tener tareas específicas que puedan depositar todo su compromiso y concentración.

Tabla 21. *Políticas de la municipalidad para prevenir el impago en los contribuyentes*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Realizar un plan estratégico trimestralmente para realizar la cobranza de los arbitrios municipales.	Gerente de Administración Tributaria	3 meses	s/200.00
2	Coordinar con la gerencia de administración tributaria para actualizar la lista de los contribuyentes que no han realizado sus pagos para iniciar la cobranza coactiva.	Sub Gerente de Ejecución Coactiva	Mensual	s/0
3	Realizar un informe de todos los contribuyentes que han recepcionado los informes de pago.	Notificador	Mensual	0
4	Diseñar los informes de pago y recordatorio a los contribuyentes de fácil entendimiento e invitarlo a cumplir con sus obligaciones.	Asistente	Mensual	0

Fuente: elaboración propia

Tabla 22. *Estrategias para incentivar el pago de los contribuyentes*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Los contribuyentes que pagan puntualmente sus arbitrios entran a un sorteo mensual por artefactos.	Municipalidad Provincial de Chota.	Todos los meses	s/1000.00
2	Realizar alianza con algunos supermercados, empresas, bancos, y otras entidades para que puedan brindarles un beneficio a todos los contribuyentes puntuales de su pago en nombre de la entidad y municipalidad.	Municipalidad Provincial de Chota.	Todos los meses	s/1000.00

Fuente: elaboración propia

Todas las estrategias planteadas para el primer objetivo, contribuirán con la mejora el sistema de cobranza y con el nivel de recaudación de los arbitrios.

Objetivo N° 2: Cambiar la percepción negativa de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 23. *Implementación de depósitos*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Implementar contenedores de basura en lugares estratégicos de la provincia de Chota.	Municipalidad Provincial de Chota	1 mes para la implementación	s/3500.00
2	Poner tachos de colores en toda la ciudad para los respectivos residuos sólidos.	Municipalidad Provincial de Chota	1 mes para la implementación	s/2000.00

Fuente: elaboración propia

La implementación de los tachos de basura en la ciudad, hará que este más limpia y que los contribuyentes puedan percibir que la municipalidad está haciendo una gestión efectiva y cuidando las calles.

Tabla 24. *Brindar charlas y capacitaciones*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Brindar charlas y capacitaciones a los contribuyentes sobre la importancia del pago de los arbitrios, el destino del uso del dinero y los servicios que brindan.	Equipo de trabajo del sistema de cobranza.	1 vez al mes	s/200.00
2	Darles a conocer todas las tasas de los arbitrios por medio de afiches, diapositivas, videos, y charlas de fácil entendimiento.	Equipo de trabajo del sistema de cobranza.	1 vez al mes	

Fuente: elaboración propia

Con las capacitaciones que se les brindará a los contribuyentes registrados, podrán mejorar su cultura tributaria lo que incentivará al pago de sus obligaciones, como es el pago de cada uno de sus arbitrios.

Tabla 25. *Multas para los que incumplen*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Para los contribuyentes que no arrojan sus desechos dentro de los depósitos autorizados y los que no saquen sus residuos en el horario establecido serán multados.	Municipalidad Provincial de Chota.	Durante todo el año	s/0.00
2	Los contribuyentes que no se encuentran al día en el pago de sus arbitrios no tendrán acceso a botar sus residuos en los tachos, así como si buscan poner en otro lugar están afectos a ser multados.	Municipalidad Provincial de Chota.	Durante todo el año	s/5000.00
3	Contratar personal que se encuentre vigilando todos los depósitos para controlar a los contribuyentes, hasta que los ciudadanos hayan adoptado sus responsabilidades.	Municipalidad Provincial de Chota.		

Fuente: elaboración propia

Estas estrategias que puede adoptar la Municipalidad, pueden dar resultados positivos al final de un periodo, porque implantarán en los contribuyentes a una cultura ambiental y tributaria, en el cual la ciudad se encontrará en buen estado y obtendrá mayor recaudación de los arbitrios.

Objetivo N° 3: Mejorar los canales de comunicación para mejorar la gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 26. *Canales de comunicación*

N°	Acción	Responsable	Tiempo	Costo
1	Enviarles trípticos con información referente a todos los arbitrios.	Municipalidad Provincial de Chota	Durante todo el periodo 2020	s/4000.00
2	Hacerles recordar que está próximo a vencer su pago por medio de un mensaje de texto.	(Equipo de cobranza)		

3 Por las redes sociales como Facebook e Instagram pueden crear una página para informar sobre el vencimiento de pagos y premiar en públicos a los contribuyentes responsables.

4 Por la radio hacer público el cronograma de los pagos y los sorteos al cual tienen acceso todos los contribuyentes.

5 Enviarles un informe a los contribuyentes que ya venció su cuota, informándole que si se acerca podrá regularizar su situación.

Fuente: elaboración propia

Con todas las estrategias planteadas, se busca que la municipalidad mejore su gestión de cobranza y servicio que brinda a los ciudadanos, así mismo cambiar la perspectiva negativa que tienen sobre el municipio con el fin de incrementar el nivel de recaudación del arbitrio de limpieza.

Cronograma de la propuesta

Tabla 27. *Cronograma*

Descripción	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Presentación de la propuesta	x					
Análisis de la propuesta		x				
Validación de la propuesta		x				
Organización de actividades			x			
Definición de las funciones			x			
Análisis de las contingencias en la ejecución de la propuesta				x		
Puesta en Marcha					x	
Supervisión y monitoreo periódico						x

Fuente: elaboración propia

Presupuesto de la propuesta

La propuesta tiene un costo de s/17,600.00 aproximada, porque tiene un carácter de implementación algunos materiales, contrato de personas, etc. Todo para mejorar el sistema de cobranza e incrementar el nivel de recaudación, sin embargo, al ser una entidad pública dicho costo puede ser presupuestado o cubierto con los recursos directamente recaudados. Si es puesta en marcha la Municipalidad Provincial de Chota mejorará su gestión y obtendrá resultados positivos.

REFERENCIAS

- Alfaro Rojas, C. d. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima – 2017*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1594/TITULO%20-%20Alfaro%20Rojas%20Carmen%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andina. (12 de enero de 2018). Cajamarca: Municipio recaudó s/33 millones de impuestos. *Diario Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-cajamarca-municipio-recaudo-s-33-millones-impuestos-2017-695728.aspx>
- Andrewartha, I. C. (2018). *Study on the collection systems in the different entities*. New Zealand. Recuperado de https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/14067/01_front.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala Chilón , S. F. (2017). *Sistema de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C.* Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2733/TESIS%20GESTI%20c3%2093N%20DE%20COBRANZAS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20CLINICA%20LIMATAMBO%20CAJAMARCA%20SAC%20A%20c3%2091O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baldrige, M., Fiske , G., & Dederick , R. (1983). *State Government tax Collections in 1982*. Washintong. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AJDYAAAIAAJ&pg=RA1-PA37&dq=collection+of+taxes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEp7yG49PIAhXQt1kKHTKECI4Q6AEIQjAD#v=onepage&q=collection%20of%20taxes&f=false>
- Barrand, P., Stanford, R., & Graham, H. (2004). *Integrating a Unified Revenue Administration for tax and social contribution collections: experiences of central and Eastern European Countris*. Washintong. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TFQFtLCq8nYC&pg=PA8&dq=collection+system&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ-->

OSq9PIAhXiuFkKHeacDQ84ChDoAQg7MAI#v=onepage&q=collection%20system&f=false

Brachifield, P. (2010). *Cobro de impagados y negociación de la deuda*. México: Profit.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Rwh4oApneUAC&pg=PA28&dq=sistema+de+cobranza+brachfield&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihxqCzj671AhWws1kKHdmjCzMq6AEILjAB#v=onepage&q=sistema%20de%20cobranza%20brachfield&f=false>

Cámara de Comercio de Lima. (2019). Conozca a los municipios de Lima que ofrecerán descuentos por pago adelantado de arbitrios. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/conozca-municipios-lima-ofreeran-descuentos-pago-adelantado-arbitrios-256609-noticia/>

Carmona, E. (2017). *Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales*. Pregrado, Santiago de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146600>

Castro, W., & Martínez, Y. (14 de marzo de 2015). Rodríguez asegura que la Sunat no puede cobrar arbitrios municipales. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/archivo/862978-rodriguez-asegura-que-la-sunat-no-puede-cobrar-arbitrios-municipales/>

Centro de Gestión Tributaria. (13 de Junio de 2019). *www.cgtch.gob.pe*. Recuperado de <http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>

Código Tributario. (2018). *Código Tributario actualizado 2018*. Lima: Biblioteca Nacional.

Conklin, F., Calhoun, C., Alvarado, M., & Maranzani, J. (2008). *U.S. Master Property Tax Guide*. Chicago: Staff Publication. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=-p2vwtY5IakC&pg=PA557&dq=who+must+pay+municipal+taxes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixqrf8hNTlAhUnrlkKHfN4BJYQ6AEIYjAG#v=onepage&q=who%20must%20pay%20municipal%20taxes&f=false>

- Cruells, G. (2017). Big data: la nueva inteligencia en la cobranza. *La Nación*. Recuperado de <http://lanacion.cl/2017/10/14/big-data-la-nueva-inteligencia-en-la-cobranza/>
- Duemint. (20 de Setiembre de 2018). *Duemint.com*. Recuperado de Estrategias de gestión de cobranza: <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- El Comercio. (25 de noviembre de 2015). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028>
- El Peruano. (2018). Establecen monto de tasas de arbitrios municipales de barrido de calles, recolección de residuos sólidos domiciliarios, recolección de residuos sólidos en playas, parques y jardines y serenazgo para el año 2019. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establecen-monto-de-tasas-de-arbitrios-municipales-de-barrid-ordenanza-no-384-mdph-1727367-1/>
- Europapress. (01 de septiembre de 2017). Los arbitrios, el impuesto de inmuebles rústicos y el IAE se pueden abonar hasta el 6 de noviembre. Recuperado de <https://www.europapress.es/andalucia/mas-jaen-00988/noticia-arbitrios-impuesto-inmuebles-rusticos-iae-municipios-jaen-pueden-abonar-noviembre-20170901120034.html>
- Fuentes, C. (2017). *Propuesta para reducir los desincentivos a la recaudación vía impuesto territorial*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146746/Propuesta-para-reducir-los-desincentivos-a-la-recaudaci%C3%B3n-via-impuesto-territorial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestion. (01 de Enero de 2016). *Gestion.pe*. Recuperado de ¿Por qué suben los arbitrios municipales?: <https://gestion.pe/tu-dinero/suben-arbitrios-municipales-110299>
- Gomez de la Cerna, P. (1843). *Instituciones del derecho administrativo Español*. Madrid. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=pArj75uosRcC&pg=RA1-PA204&dq=arbitrios+municipales+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilpe_m8OzkAhUyq1kKHYGQBz0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=arbitrios%20municipales%20definici%C3%B3n&f=false

- Gonzales, A. (2018). *Impacto de aplicación de sentencias del tribunal constitucional en la recaudación de arbitrios en la municipalidad provincial de Cajamarca*. Cajamarca. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30032/Ch%C3%A1vez_GAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill, México 1997. Mexico: 6 Edición.
- Illinois, W. (2012). *Electronic Commerce Management for Business Activities and Global Enterprises: competitive advantages*. Washintong. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wKyeBQAAQBAJ&pg=PA477&dq=collection+system+advantages&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8PaJgNTIAhVk1lkKHe74AuUQ6AEIYzAG#v=onepage&q=collection%20system%20advantages&f=false>
- Instituto de Administracion Tributaria. (06 de junio de 2019). *Cultura tributaria y Aduanera*. Recuperado de Que es la Cultura Tributaria y Aduanera: <http://cultura.sunat.gob.pe/cultura/que-es-cultura-tributaria-y-aduanera>
- La Hora. (04 de Junio de 2019). Municipio buscará \$ 424 millones de cartera vencida por impuestos. *La Hora*. Recuperado de [https://www.lahora.com.ec/quito/noticia/1102248239/municipio-buscara-\\$424-millones-de-cartera-vencida-por-impuestos](https://www.lahora.com.ec/quito/noticia/1102248239/municipio-buscara-$424-millones-de-cartera-vencida-por-impuestos)
- Laitos, J. (2018). *Law of Property Rights Protection*. New York: Printed in the United States of America. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=4IOEDwAAQBAJ&pg=SA2-PA76&dq=municipal+arbitrary+2000&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg_aKs8NPIAhXuqlkKHeAWDn4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=municipal%20arbitrary%202000&f=false
- Lawson, K. (2011). *Serials Collection Management in Recessionary Times*. New York. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=QYTfAQAAQBAJ&pg=PT47&dq=collection+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik04G16NPIAhUB11kKHZqnCNMQ6AEIWDAF#v=onepage&q=collection%20definition&f=false>

- McGinnis, S. (2013). *Electronic Collection management*. New York: Routledge. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=XTeOAQAAQBAJ&pg=PA67&dq=collection+management&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY25v_idTIAhUqq1kKHb_PDn4Q6AEIbjAH#v=onepage&q=collection%20management&f=false
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Manual para la mejora de la recaudación de los impuestos*. Lima. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PA149&dq=sistema+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiB_dP27uzkAhVHqlkKHSx7DhcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=sistema%20de%20cobranza&f=false
- Morilla, G. (2018). *METODOLOGÍA Y PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS – ESTRATEGIAS*. Recuperado de Debitia.com: <https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/>
- Okiro, A. (2015). *THE EFFECT OF E-PAYMENT SYSTEM ON REVENUE COLLECTION BY THE NAIROBI CITY COUNTY GOVERNMENT*. Nairobi. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9ce9/111414743c09d4121436d59e3a17ae0d679f.pdf>
- Oporum, C. (2012). *Automated Fare Collection System & Urban Public transportation*. Washintong. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YtvkR6aRZW8C&pg=PA99&dq=collection+system+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJvcmCg9HIAhWmrFkKHX11Bd8Q6AEITTAE#v=onepage&q=collection%20system%20definition&f=false>
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definicion.de*. Recuperado de Cobranza: <https://definicion.de/cobranza/>
- Porporatto, M. (07 de Julio de 2015). *Quesignificado.com*. Recuperado de Estrategia: https://quesignificado.com/estrategia/#disqus_thread

- Porter, M. E. (25 de Setiembre de 2015). *www.mejoracompetitiva.es*. Recuperado de ¿Qué es estrategia?: <https://www.mejoracompetitiva.es/2015/09/que-es-estrategia/>
- Ríos, M. A. (2017). “Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo”. *Tesis de Maestría*. Universidad Señor de Sipán, Cutervo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4439/Rios%20Cubas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera León, V., & Hortelano Moncada, Y. (2017). credit collection system. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179743242017>
- Rodríguez, C. (2008). *Mejores Prácticas de Cobranzas: Lecciones aprendidas en 15 países y 50*. Recuperado de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- SAT. (27 de marzo de 2018). *www.sat.gob.pe*. Recuperado de Información de Impuesto Predial y Arbitrios: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>
- Servicio de Administración Tributaria. (2018). *Sat.gob.pe*. Recuperado de <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion#>
- Servicio de Administración Tributaria. (Septiembre de 2019). *satcajamarca.gob.pe*. Recuperado de <http://www.satcajamarca.gob.pe/#/educacion/cronograma-pagos>
- Singer, C. (2012). *Fundamentals Managing Reference Collections*. Chicago. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fEcB4ez-jG8C&pg=PA1&dq=collection+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGxKWiptLlAhUDjVkkHXr4DngQ6AEIOTAC#v=onepage&q=collection%20definition&f=false>
- Sistema de Administración Tributaria. (05 de marzo de 2019). *municaj.gob.pe*. Recuperado de <https://municaj.gob.pe/noticia.php?ids=3048>
- Sofroniou, A. (2012). *Define that system*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=10_6AwAAQBAJ&pg=PA46&dq=definitio

n+system&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy6p3ZwdHIAhWQv1kKHdv9CAoQ6AEITTAE#v=onepage&q=definition%20system&f=false

Soriano, N., & López, F. (2014). *La gestión de la tesorería* (1° edición ed.). Barcelona-España: Erola Boix. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ibdeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranza+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv2uTqrvnkAhVKxVvKHSP2Cj0Q6AEIMDAB#v=onepage&q=importancia%20de%20cobrar&f=false>

Sotomayor, A. (13 de octubre de 2018). *defensoria.gob.pe*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/blog/arbitrios-municipales-y-cobranzas-coactivas-conoce-tus-derechos-como-vecino/>

United States of America. (2000). *Modernizing America's Tax Agency*. Washintong . Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XiLW2R3OBBoC&pg=PA7&dq=importance+of+the+collection+of+taxes+2000&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje0LXF9NPIAhUHx1kKHYNiBPAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=importance%20of%20the%20collection%20of%20taxes%202000&f=false>

Universidad del Pacífico. (02 de Octubre de 2018). *www.up.edu.pe*. Recuperado de La recaudación tributaria peruana es una de las más bajas de América Latina: <https://www.up.edu.pe/prensa/noticias/la-recaudacion-tributaria-peruana-es-una-de-las-mas-bajas-de-america-latina>

Velarde Tello, Z. I. (2018). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, BAGUA*. Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27502/Velarde_TZI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wheaton, W., & Schussheim, M. (1955). *The cost of municipal services in residential areas*. Washintong: Department of Commerce. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uLYnDq59WQEC&pg=PA4&dq=municipa>

l+arbitrary&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiaiLO_NPIAhVRx1kKHQ8-
DvgQ6AEIVzAF#v=onepage&q=municipal%20arbitrary&f=false

Zamalloa, Z. (2017). *“Proceso de recaudación por limpieza pública y su relación con la gestión integral de los residuos sólidos en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad Provincial del Cusco periodo 2016”*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20355/zamalloa_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zea, K. D. (2016). *Recaudación del Arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne_Tesis_bachiller_2016.pdf

ANEXOS

Anexo A. Carta de Autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Una Gestión a Tu Servicio

"Año de la Lucha contra la corrupción y la Impunidad"

Chota, 05 de Julio del 2019.

Sta. Mg. Rita Toro López

COORDINADORA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO CAMPUS CHICLAYO

Yo, Lic. Danelid Leiva Bueno con DNI N° 46340716, en calidad de Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chota, AUTORIZO a los Señores Rosel Gonzales Goicochea y Segundo Silvano Centurión Banda, estudiantes del IX ciclo de la especialidad de Contabilidad, en la Universidad César Vallejo (filial de Chiclayo) para que lleve a cabo la recolección de información UNICA Y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con su trabajo de investigación titulado "FORTELECIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRANZA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHOTA." El mismo que viene desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además dicha autorización comprende la publicación del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Atentamente



Danelid Leiva Bueno
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

www.munichota.gob.pe / Email: mpch@munichota.gob.pe
Jr. ANAXIMANDRO VEGA N° 409 TELEFAX (076)
351972 / 351821

Anexo B. Encuesta

Encuesta dirigida a los contribuyentes de la Provincia de Chota

Objetivo: Se redactó el siguiente cuestionario para recoger información objetiva sobre los arbitrios de limpieza pública que ofrece la Municipalidad Provincial de Chota, todo ello para el desarrollo de la investigación “Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para incrementar el Nivel de Recaudación del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota”.

Se agradece profundamente su participación, responder verídicamente las siguientes preguntas.

N°	Preguntas	Si	No
1	¿Conoce usted el por qué realiza el pago de sus arbitrios?		
2	¿Considera que el servicio que brinda la municipalidad provincial de chota es eficiente?		
3	¿Las calles de su provincia se encuentran limpio constantemente?		
4	¿El equipo encargado de recoger los residuos sólidos cuenta con los equipos y recursos necesarios para ejecutar su trabajo?		
5	¿El recojo de los residuos sólidos en su calle es puntual?		
6	¿Cuentan con depósitos autorizados para acumular los residuos orgánicos en la provincia?		
7	¿Usted podría mencionar que las calles de su provincia se encuentran en buen estado?		
8	¿Facilitan el tránsito vehicular y peatonal el estado actual de las calles de la ciudad?		
9	¿Considera que es justo la tasa que debe de pagarse por la limpieza de calles en la ciudad de chota?		

Anexo C. Entrevista

Entrevista dirigida para a los directivos de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Chota.

Objetivo: La presente entrevista elaborada está para recopilar información objetiva y relevante sobre el sistema de cobranza que realiza la Municipalidad, así mismo para elaborar la tesis “Fortalecimiento del Sistema de Cobranza para incrementar el Nivel de Recaudación del Arbitrio Limpieza Pública en la Municipalidad Provincial Chota”.

1. ¿Se cuenta con una base de datos de los predios actualizados al año 2018?

.....
.....
.....
.....

**2. ¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio
limpieza de calles?**

.....
.....
.....
.....

3. ¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de limpieza pública?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuál es el nivel de morosidad el arbitrio de limpieza pública?

.....
.....
.....
.....

**5. ¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al
incumplimiento de pago por arbitrio de limpieza pública?**

.....
.....

.....
.....

6. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?

.....
.....
.....

7. ¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?

.....
.....
.....

8. ¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?

.....
.....
.....

9. ¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?

.....
.....
.....

10. ¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrio?

.....
.....
.....

11. ¿Cuáles son las ventajas y desventaja de recurrir a la cobranza coactiva?

.....
.....

.....
.....
12. ¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?

.....
.....
.....
.....

13. ¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de limpieza pública?

.....
.....
.....
.....

14. ¿Cuáles son las estrategias con las que se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?

.....
.....
.....
.....

15. ¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de limpieza pública?

.....
.....
.....
.....

16. ¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de limpieza pública?

.....
.....
.....
.....

17. ¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?

.....
.....
.....
.....

18. ¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?

.....
.....
.....
.....

19. ¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizados al 2018?

.....
.....
.....
.....

Anexo D: Relación de Arbitrios y TUPA 2017

RELACIÓN DE ARBITRIOS - 2018

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCION DE CONSTRUCCION	MONTO S/.	FECHA
1	MI FARMA S.A.C	JR. 30 DE AGOSTO N°596	60.00	25/01/2018
2	BB VV. CONTINETAL-CHOTA	JR. ANAXIMANDRO VEGA	84.00	31/01/2018
3	SAAVEDRA RODRIGUEZ, MANUEL	JR. EXEQUIEL MONTOYA N° 625	96.00	13/04/2018
4	ESCLAVAS DEL SAGRADO C.DE JESUS	JR. FRAY JOSE ARANA N° 120	120.00	18/04/2018
5	HECTOR MUÑOZ, HECTOR	JR. 30 DE AGOSTO N° 496	120.00	27/04/2018
6	BANCO DE CREDITO DEL PERU "BCP"	JR. J.OSORES N° 173-JR.EX.MON N°309-307	60.00	11/05/2018
7	MI BANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 581	96.00	03/09/2018
8	FINANCIERA CONFIANZA S S A	JR. EXEQUIEL MONTOYA N° 333	60.00	18/09/2018
9	MUÑOZ IDROGO, JOSE ALINDOR	JR. JOSÉ OSORES N° 524	60.00	18/12/2018
10	CAJA TRIJULLO	JR. ADRIANO NOVOA N° 301	60.00	07/11/2018
11	INRETAIL PHARMA S.A -INKA FARMA	AV. I. G DE LA VEGA N° 185	60.00	14/12/2018
12	INRETAIL PHARMA S.A -INKA FARMA	JR. SANTA ROSA N° 585(15,16,17 Y18)	240.00	17/12/2018
TOTAL			1,116.00	


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
Danelida Leiva Bueno
 Danelida Leiva Bueno
 SERENTE DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



RELACIÓN DE ARBITRIOS 2017

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCION DE CONSTRUCCION	M²
1	FERNANDEZ CAMPOS DANIEL	JR. GREGORIO MALCA S/N	
2	FINANCIERA CONFIANZA	JR. EXEQUIEL MONTOYA	
3	CENTRO DE EMERGENCIA MUJER	JR. CAJAMARCA 628-636-638	
4	BOTICA MI FARMA	JR. 30 DE AGOSTO N° 596	
5	BOTICA MI FARMA	JR. 30 DE AGOSTO N° 596	
6	PERALTA ROJAS, FELIX	JR 30 DE AGOSTO N° 107	
7	BANCO DE LA NACION AGENCIA 2 CH.	JR. RAMON CASTILLA	
8	TELEFONICA DEL PERU	JR. ANAXIMANDRO	
9	BBVACONTINENTAL AGENCIA CHOTA	JR. ANAXIMANDRO	
10	BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP	JR. JOSE OCHOA	
11	SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A	AV. INCA	
12	MI BANCO-BANCO DE LA MICRO EMPRESA	JR. INCA	
13	CAJA TRUJILLO	JR. INCA	
14	ECKERD PERU S.A-INCA FARMA	JR. INCA	
15	MUÑOZ IDROGO, JOSE ALINDOR	JR. INCA	

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - TUPA - 2017

UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA (UIT):

S/. 4,050.00

N° de Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRIBUTACIÓN		CALIFICACION			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
		Número y Denominación	Formulario / Código Atribución	(en % UIT)	(en S/.)	Atribución	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
							Positivo	Negativo					
		5. Copia de Licencia de Construcción Legalizada											
106	6 INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y POTABLE Y DESAGUE CATEGORÍA INDUSTRIAL 100 M3 Lavanderías, Centros de Producción de Lácteos, Quesos, Fábricas de Ladrillo, Fábricas de Gaseosas, Lavado de Carros, Fábrica de Tubos y Postos de Concreto J-60	1. Solicitud 2. Copia simple del Título de propiedad, Minuta y/o contrato de compra 3. Copia de la declaración Jurada de Autovalor Actualizada 4. Recibo por derecho de pago * Instalación de Desague * Instalación de Agua * Reconocimiento del Servicio de Agua y Desague * Permiso del Servicio de Agua (mensual) 5. Copia de Licencia de Construcción Legalizada		2.460% 2.460% 0.494% 1.235%	100.00 100.00 20.00 50.00	X			3 Tres Días Hábiles	Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alcalde
107	7 REPARACIÓN DE CONEXIONES	1. Solicitud 2. Derecho de Pago		0.494%	20.00	X			3 Tres Días Hábiles	Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alcalde
108	8 REPARACIÓN DE CONEXIONES Categorización de acuerdo al consumo según su poder de consumo Pago mensual	C-30 * COMERCIAL 30 M3 C-50 * COMERCIAL 50 M3 D-20 * DOMESTICO 20 M3 E-100 * COMERCIAL 100 M3 E-60 * COMERCIAL 20 M3 I-60 * INDUSTRIAL 50 M3 I-30 * INDUSTRIAL 100 M3		0.370% 0.617% 0.247% 0.989% 0.494% 1.235% 0.741%	15.00 25.00 10.00 40.00 20.00 50.00 30.00	X			3 Tres Días Hábiles	Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alcalde
109	9 DETERMINACIÓN Y COBRANZA DE ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA Información de datos del contribuyente mediante Declaración Jurada	* Casa Habitación * Actividades Industriales, Comerciales y Servicios * Restaurantes Hoteles y Similares * Gobierno Central, Instituciones Públicas Descentralizadas		0.025% 0.049% 0.074% 0.074%	1.00 2.00 3.00 3.00					Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alcalde
100	10 DETERMINACIÓN Y COBRANZA DE ARBITRIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA Información de datos del contribuyente mediante Declaración Jurada	* Casa Habitación * Actividades Industriales, Comerciales y Servicios * Restaurantes Hoteles y Similares * Gobierno Central, Instituciones Públicas Descentralizadas		0.049% 0.074% 0.123% 0.123%	2.00 3.00 5.00 5.00					Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alcalde
101	11 MULTAS Y SANCIONES	* Instalación clandestina de agua * Manipulación de caja de agua y/o resperatura del servicio por el mismo usuario * Uso de agua para construcción de casas y/o edificaciones * Uso del agua para riego * Usuario que invade facilidades a otra persona para realizar una instalación de agua * Después de tres meses de deuda de no pago del servicio se procede al corte.		97.531% 48.765% 195.062% 97.531% 97.531%	3,950.00 1,975.00 7,900.00 3,950.00 3,950.00				3 Tres Días Hábiles	Trámite Documentario	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente - SEMAPA	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	

Anexo E. Validación del Instrumento de Investigación.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso de cobranza								
1	¿Se cuentan con una base de datos de los predios actualizados al año 2018?	X		X		X		
2	¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio limpieza de calles?	X		X		X		
3	¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
5	¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al incumplimiento de pago por arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
6	¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?	X		X		X		
7	¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?	X		X		X		
8	¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?	X		X		X		
9	¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?	X		X		X		
10	¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrios?	X		X		X		
11	¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recurrir a la cobranza coactiva?	X		X		X		
12	¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?	X		X		X		
13	¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de Limpieza Pública?	X		X		X		
14	¿Cuáles son las estrategias se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?	X		X		X		
15	¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
16	¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de Limpieza Pública?	X		X		X		
17	¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cuentas por cobrar								
18	¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?	X		X		X		
19	¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizado al 2018?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: GAMONAL TAPIA LIDONIL DNI: 4146 0539
 Especialidad del evaluador: C.P.C. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

24 de OCTUBRE del 2019



 Firma
 Pa. 04-2264

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Limpieza Pública							
1	¿Conoce usted por qué realiza el pago del servicio de limpieza pública.	X		X		X		
2	¿Considera que es eficiente el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota?	X		X		X		
3	¿Aprecia usted que las calles de la localidad de Chota se encuentran limpias constantemente?	X		X		X		
4	¿El personal de limpieza pública recoge todos los residuos sólidos que se encuentran en las calles de la localidad?	X		X		X		
5	¿El recojo de los residuos sólidos en su calle es puntual?	X		X		X		
6	¿En las calles de la localidad se cuenta con depósitos autorizados para acumular los residuos orgánicos?	X		X		X		
7	¿Considera usted que las calles de la ciudad se encuentran en buen estado?	X		X		X		
8	¿Facilitan el tránsito vehicular y peatonal el estado actual de las calles de la ciudad?	X		X		X		
9	¿Considera que es justo la tasa que debe de pagarse por la limpieza de calles en la ciudad de chota?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: GAMONAL TAPIA LIDONIL DNI: 41460539
 Especialidad del evaluador: C.P.C MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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
 Net. 04-2264.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de cobranza							
1	¿Se cuentan con una base de datos de los predios actualizados al año 2018?	X		X		X		
2	¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio limpieza de calles?	X		X		X		
3	¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
5	¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al incumplimiento de pago por arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
6	¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?	X		X		X		
7	¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?	X		X		X		
8	¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?	X		X		X		
9	¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?	X		X		X		
10	¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrios?	X		X		X		
11	¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recurrir a la cobranza coactiva?	X		X		X		
12	¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?	X		X		X		
13	¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de Limpieza Pública?	X		X		X		
14	¿Cuáles son las estrategias se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?	X		X		X		
15	¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
16	¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de Limpieza Pública?	X		X		X		
17	¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cuentas por cobrar							
18	¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?	X		X		X		
19	¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizado al 2018?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: TAPIA RUBIO, ROBERTO DNI: 2742 85 01 24 de OCTUBRE del 20 19

Especialidad del evaluador: C.P.C., MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

(Firma manuscrita)
C.P.C. Roberto Tapia Rubio
 CGPL. M&T. 06 - 3288

Firma

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Proceso de cobranza							
1	¿Se cuentan con una base de datos de los predios actualizados al año 2018?	X		X		X		
2	¿Considera que existe una determinación adecuada de la tasa del arbitrio limpieza de calles?	X		X		X		
3	¿Existe morosidad con respecto al pago del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
5	¿Se realiza alguna comunicación a los contribuyentes con respecto al incumplimiento de pago por arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
6	¿Cuáles son los principales canales de comunicación con respecto al pago de los arbitrios?	X		X		X		
7	¿La emisión de cartas les ha generado resultados eficientes en la recaudación?	X		X		X		
8	¿Se ha generado en algunas oportunidades cobranza coactiva?	X		X		X		
9	¿Se cuenta con la capacidad suficiente para realizar la cobranza coactiva correspondiente de los arbitrios?	X		X		X		
10	¿Mediante la cobranza coactiva se ha generado mayor recaudación por el pago de arbitrios?	X		X		X		
11	¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recurrir a la cobranza coactiva?	X		X		X		
12	¿Brinda la Municipalidad Provincial de Chota charlas y capacitaciones para fomentar la cultura tributaria?	X		X		X		
13	¿La Municipalidad Provincial de Chota cuenta con estrategias para prestar un buen servicio de Limpieza Pública?	X		X		X		
14	¿Cuáles son las estrategias se cuenta para mejorar el sistema de cobranza de los arbitrios?	X		X		X		
15	¿Cuál es el estado actual del sistema de cobranza por el arbitrio de Limpieza Pública?	X		X		X		
16	¿Existe un cronograma de vencimientos para el pago de arbitrios de Limpieza Pública?	X		X		X		
17	¿La administración de los arbitrios estaría dispuesto a realizar cambios en el cronograma de pagos para optimizar su recaudación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cuentas por cobrar	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Qué acciones han tomado para cobrar las cuentas antiguas respecto a los arbitrios?	X		X		X		
19	¿Cuentan con las cuentas por cobrar actualizado al 2018?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

24 de OCTUBRE del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: TAPIA RUBIO, ROBERTO DNI: 2742 85 01

Especialidad del evaluador: C.P.C., MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

C.P.C. Roberto Tapia Rubio
CCPL. MAT. 04 - 3288

Firma

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

Anexo F: Otros (Fotos)



Foto 1



Foto 2

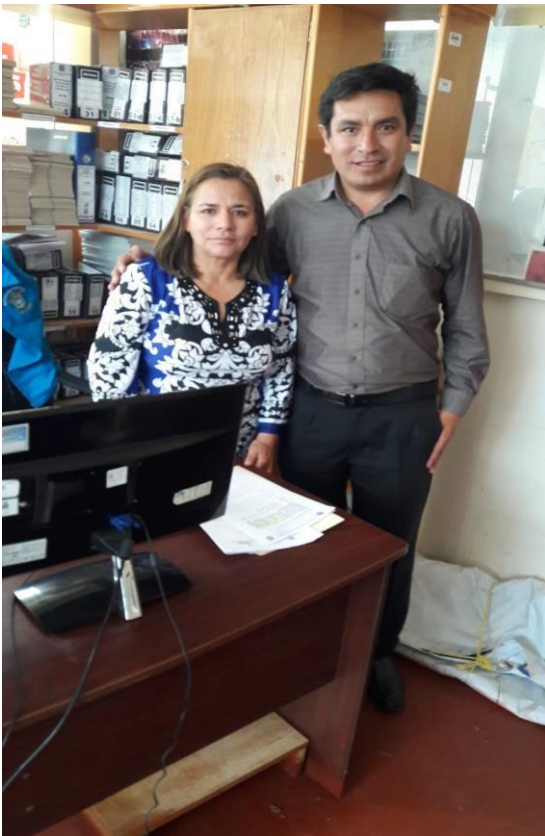


Foto 3



Foto 4