



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar  
la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga,  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Canchari Medina, Maribel (ORCID: 0000-0001-6000-428X)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre con mucho afecto.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia y asesor por el apoyo que me brindaron para continuar con mi formación profesional.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCION .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. MÉTODOLÓGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Categorización .....	9
3.3. Escenario de estudio.....	11
3.4. Participantes .....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.6. Procedimiento .....	13
3.7. Rigor científico .....	13
3.8. Método de análisis de datos.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1 .Categorización.....	9
Tabla 2. Resultados del objetivo general: Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021 .....	15
Tabla 3. Matriz de triangulación de datos de las subcategorías .....	19

## Resumen

La presente investigación plantea como objetivo general determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Se tuvo la información de 9 trabajadores de la SAT-Huamanga a las cuales se le aplicó una entrevista que duro un aproximado de 40 minutos. Los resultados obtenidos para mejorar la recaudación es la retención de cuentas, embargo en forma de suscripción también se tiene que tener una buena administración tributaria y las autoridades del gobierno distrital establezcan una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y cumplan con su obligación tributaria. Para determinar las estrategias se tienen que implementar los planes estratégicos institucionales en coordinación con todas las divisiones de esta entidad. Finalmente se concluye que la mejor estrategia es informar a la población sobre el uso del cobro de arbitrios y generar la cultura tributaria.

**Palabras clave:** estrategias, recaudación, arbitrios.

## **Abstract**

The objective of the following investigation is to determine the collection strategy to improve the collection of taxes, for which a detailed investigation was carried out, with a non-experimental design. The information was obtained by 9 employees of "SAT-Huamanga" to whom each was interviewed for approximately 40 minutes. The results obtained to improve collection is the retention of accounts, however, in the form of subscription. It is also necessary to have a good tax administration and to have the district government authorities establish greater communication with the population, keep them informed, and motivate them to get involved with their local management and to comply with their tax obligation. In order to determine the strategies, the institutional strategic plans must be implemented in coordination within all divisions of this entity. Finally, it is determined that the best strategy is to inform the population about the use of tax collection and to generate a tax culture.

**Keywords:** strategies, collection, taxes

## I. INTRODUCCION

En la actualidad los arbitrios municipales están considerados como una herramienta clave para que el gobierno local logre otorgar a la población un buen servicio. Sin embargo, los gobiernos locales no logran entablar formas idóneas que conecten a los contribuyentes con la retribución de estas tasas y sobre todo la población no está consciente de que el pago de estas tasas es para solventar los gastos del servicio públicos, que la municipalidad brinda a los contribuyentes.

A nivel mundial la pandemia por COVID 19, desnuda la importancia del barrido de calles, recojo de residuos salidos, porque fue la única actividad que no se pudo detener pese a las medidas de cuarentena que mantuvo en un encierro a toda la población y el servicio de Limpieza Pública mantuvo la ciudad limpia. Pero debido a este encierro el porcentaje de pobladores que adeudan por arbitrios se ha incrementado dejando en riesgo tan vital servicio.

La elevada tasa de morosidad, porcentaje que la mayoría de países latinoamericanos que no tienen una adecuada cultura tributaria y esto conlleva a que el poblador no tome consciencia en pagar tributos teniendo como resultado a efectos negativos para el vecino, la sociedad y el desarrollo del país.

El Perú no es ajeno a la problemática regional pues se concluye que la tasa de morosidad es bastante elevada existiendo regiones que superan el 60 y 70% es decir existe un gran grupo de la población que no paga los arbitrios y que sumados a los hábitos y cultura de la población no se encuentra alineadas a la cultura de pago con buenas prácticas ambientales.

Huamanga también no es ajeno a esta problemática pues su tasa de morosidad para el año 2020 ha sido de 45%, da a entender que la mitad de la población no tiene cultura de pago y, del mismo modo la población de Huamanga no está conectada con los hábitos ambientales que se necesita y que son necesarios en nuestra salud.

La problemática de la investigación es la insatisfecha retribución de arbitrios municipales de la población, quienes en su gran mayoría argumentan que no pagan



por los servicios públicos debido a la falta de comunicación e información de parte de la SAT-Huamanga que tampoco realiza incentivos para el pago de arbitrios, todo ello conlleva que la población no tiene una cultura tributaria.

Los arbitrios municipales, tiene una relación con el desarrollo de actividades; que son los servicios públicos por parte de las municipalidades y paracuantificar las tasas, se determina dependiendo cuanto es el costo del servicio, donde el límite mayor del pago será el costo del servicio público, donde también se tendrán en cuenta costos directos e indirectos del servicio.

Los contribuyentes desconocen las sanciones que producen su incumplimiento de los arbitrios, se observa la falta de cultura tributaria frente al pago de sus arbitrios municipales; creando al mismo tiempo una mala información tributaria, con ellos incumpliendo en leyes y normas establecidas.

Esta situación nos lleva a plantear el problema ¿Cuál es la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios? Y también se tiene los problemas específicos que son lo siguiente: ¿La información que se emite son en forma detallada? ¿Tienen un proceso de evaluación para mejorar la recaudación?, ¿Cuentan con estrategias que ayude a mejorar recaudación? ¿Cuáles son los factores que influyen en la cobranza de arbitrios municipales?

Podemos observar que la cobranza de los arbitrios municipales, es menor a lo que debería de recaudarse; lo que significa que los contribuyentes no realizan sus obligaciones con relación a los impuestos. Por todo esto, los problemas que acontecen en la actualidad afectan de una u otra manera al crecimiento y desarrollo de la ciudad, problema que durante muchos persiste. De esta manera señalamos como objetivo general: Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios y los objetivos específicos son: Generar información detallada de la cobranza de arbitrios, detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales, identificar las estrategias para mejorar la cobranza de los arbitrios municipales, identificar los factores que influyen en la baja cobranza de los arbitrios municipales. Para ello la variable independiente es la estrategia de cobranza, variable dependiente recaudación de arbitrios municipales.

## II. MARCO TEÓRICO

Alvial (2015), en su tesis gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua, tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos, para ello se aplicó el diseño no experimental – cuantitativo aplicada a una muestra de 10 funcionarios de la municipalidad, se tiene como conclusión, que la población desconoce sobre los objetivos establecidos por la gerencia sobre el impuesto al inmueble y como consecuencia no todos pagan, el estudio también destaca que no cuenta con la unidad de auditoría interna, y entre otras falencias.

García (2015), en su tesis diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. De México tuvo como objetivo generar estrategias que permitan incrementar la recaudación del impuesto, para ello se aplicó el diseño no experimental, cuantitativa- descriptiva realizada a los contribuyentes, teniendo como conclusión la capacitación al personal para que mejoren sus capacidades, también se implementara un sistema efectivo de control del cobro de impuestos y con llegar a la modernización de los procesos de recaudación predial.

Herrera (2020), en su tesis estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la Institución Educativa Girasoles School en el Distrito de José Leonardo Ortiz, en el Año 2017, tiene el objetivo determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución. Se desarrolló con un diseño no experimental aplicado al director y 5 colaboradores del área de trabajo encargados de la cobranza de los periodos 2016 y 2017, se tiene como conclusión que la entidad educativa cuenta con políticas y estrategias que no son adecuadas para la gestión de cobranza y que no tiene los resultados esperados así mismo el personal no se encuentra trabajando bajo el mismo objetivo de la institución y todo ello conlleva a no tener resultados favorables.

Enoch (2017), desarrolló su investigación titulada el impacto de las estrategias de gestión de crédito en liquidez y rentabilidad, el trabajo tiene como objetivo evaluar la influencia de las estrategias de crédito en la liquidez y

rentabilidad en general. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental, la muestra es de 500 colaboradores; la investigación tiene como conclusión que la variable estrategias de crédito interviene de forma asertiva y en la liquidez, donde la rentabilidad tiene una incidencia estadística positiva.

Altamirano (2015), en su investigación políticas de cobranza de pensiones y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato; el objetivo es evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del centro de educación. La metodología de la investigación es de enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptiva y explicativa, la población son los padres de familia (75) y dos administrativos, Se tiene conclusión que el centro educativo presenta reglamentos inadecuado para la cobranza de pensiones; ya que se crearon sin tener en cuenta los requisitos de la institución, y las bases establecida no fueron informadas a los padres de familia de la institución.

Benites et al (2021), en su investigación, efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo –SATT, la investigación tiene como objetivo proponer la aplicación de estrategia de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT, para ello se aplicó un diseño no experimental de carácter descriptiva – explicativa, la muestra de la investigación es de 382 contribuyentes, la metodología aplicada fue la encuesta teniendo como conclusión las estrategias aplicadas anteriormente no dieron resultados proyectados, la propuesta de hacer un seguimiento personalizado tiene un incremento de 20 % respecto a la anterior estrategia.

Carhuatanta & Vásquez (2019), en su tesis, estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016, tiene el siguiente objetivo determinar nuevas estrategias de cobranza para incrementar la recaudación de arbitrios municipales, dicho trabajo tiene el diseño no experimental – cuantitativo, donde se desarrolló en una población de 35,000 contribuyentes y una muestra de 286 contribuyentes, llegando a la conclusión fue que la municipalidad establezca una información con

la población teniéndolos motivados para que se involucren con el trabajo de la municipalidad y con ello lograr que paguen sus arbitrios .

Gonzales (2018), en su investigación, estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, tuvo como objetivos proponer estrategias para incrementar la recaudación tributaria, para ello se aplicó un diseño no experimental descriptivo - cuantitativo aplicada a una población de 12 710 entre funcionarios y contribuyentes, obteniendo la muestra para el estudio de 373, llegando a la conclusión que la entidad pública no presenta estrategias para mejorar la recaudación tributaria, y la población manifiesta que se centran en multar y sancionar, y también presentan una deficiente verificación de pagos y una mala gestión tributaria de la municipalidad.

Rios (2017), en su tesis, estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo, tuvo como objetivo proponer un plan estratégico para los ingresos recaudados, para ello se aplicó un diseño no experimental, aplicada jefe del área de recaudación, y a los contribuyentes. La metodología aplicada al primero se le realizó la entrevista y al resto de la población una encuesta, teniendo como conclusión que la municipalidad como entidad prestadora de servicios no brindan información del pago de sus impuestos y también las acciones de la municipalidad no es acorde a las carencias de la población, se muestra una baja cobranza de arbitrios y alta morosidad de la población.

Torres & Torres (2015), en su tesis, Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015, tuvo como objetivo general proponer estrategias de cobranza, que permitan mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos, se aplicó el diseño no experimental, descriptivo – prospectiva y analítica, la población de 600 contribuyentes, muestra de 72 contribuyente, llegando a la conclusión que la entidad pública no presenta un plan de mejora, ni se proponen metas y la población desconoce la finalidad del cobro de tributos ello conlleva que el 70 % de los contribuyentes no pague sus tributos.

Estrategias de cobranza según Tuesta (2016), Menciona que una estrategia

está compuesta de acciones que ayudaran a tomar las mejores decisiones y tener los buenos resultados. Son acciones que nos ayudaran alcanzar metas trazadas anteriormente, con metodología planificada. Es importante tener una base de información para generar las estrategias, para poder lograr los objetivos trazados

Las estrategias adecuadas son obtenidas del análisis FODA de una institución teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades al futuro. La aplicación de estrategias ayuda a que las instituciones logren cumplir sus objetivos, puesto que influyen en las metas a corto y largo plazo que ayudaran al sistema de cobranza, las estrategias tributarias impulsan el avance de un país, la ventaja que tiene es generar cambios, control y orden. Para aplicar las estrategias tributarias, se tiene que tener en cuenta el espacio de aplicación, que ayudara al manejo sobre la situación; las estrategias deben ser flexibles para la adaptación. (Barrueto, 2019). La estrategia tiene como objetivo maximizar las capacidades, los recursos, y las competencias de los trabajadores de la municipalidad para alcanzar las metas. La estrategia funciona cuando todos los trabajadores y los niveles están comprometidos en cumplir con un buen desempeño. Garcia (2015).

Los tipos de estrategias para la investigación son las siguientes: estrategias organizacionales que tiene el uso de los recursos ya que de ahí proviene el más alto nivel de organización, también se tenemos la estrategias de negocio que es competencia en el mercado de negocios, se tiene presente las ventajas competitivas de los recursos, el otro tipo de estrategia es funcional que se desarrolla en una área en particular, como puede ser en marketing o finanzas, finalmente se tiene a la estrategias corporativas es en función a las empresas de su integridad y observar las campañas, para obtener mejor las utilidades a un largo plazo Manayay & Quesquen,(2019)

Los factores para el diseño de estrategia son los siguientes aspectos: la decisión implica un cierto riesgo, por lo que se tiene que tener cierto cuidado al evaluar la destrezas, para cada objetivo trazado por alguna entidad se deben aplicar las estrategias coherentes con los objetivos, se muestran los errores cuando se tienen a los personales no capacitados en la toma de decisiones, personas que no tengan visión a mejorar y colaborar con los metas trazadas de la entidad, las

decisiones deben basarse en un proceso lógico, datos estadísticos y numéricos. García, (2015)

Tomando en cuenta la recaudación son actividades que realiza la administración impositiva destinada a recibir el pago efectivo de todas las deudas tributarias de los contribuyentes. Esta función involucra tanto la recepción de los arbitrios hecho por la población. (CIAT, 2015). La importancia de la recaudación es informar al contribuyente sobre el pago de arbitrios que es obligación establecido por la Ley durante un periodo sin pago de moras alguno, luego del incumplimiento se actúa con las sanciones Gastulo, (2020).

La finalidad de la recaudación según Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003) es: limpieza pública consiste en barrido de las calles o vías y recolección de residuos sólidos, parques y jardines público es la conservación y mejoramiento de las áreas verdes, finalmente el servicio que brinda es de serenazgo que salvaguardar el orden de la población las 24 horas con la vigilancia.

El factor que no se puede controlar es la incrementación de la demografía, se sabe que la agricultura convencional no es un medio de subsistencia suficientemente rentable para las familias, motivo por el cual la población emigra a la metrópolis para mejorar su condición de vida, como los empleos en las industrias, y ello se ve que presentan una falta de cultura tributaria y con ello que la población es pobre y por ellos se ve afectado el pago de los arbitrios. Otro factor es la mala administración y con ello la falta de inversión de los arbitrios para mejorar y generar empleos para la población. Márquez (2018).

La Municipalidad de acuerdo a ley Orgánica de Municipalidades No. 27972 (2003). Menciona que las municipalidades son entidades básicas del Estado que presentan la autonomía política, económica y administrativa y que gestionan los intereses propios de las municipalidades, con personal capacitado para el desarrollo local, tienen personería jurídica de derecho público, las municipalidades se crean por aprobación del Congreso de la República,

La Municipalidad Provincial de Huamanga entra en funcionamiento por acuerdo de la Constitución de 1924 con la Ley de Municipales de 1822, D.L. N° 51,

posteriormente por la ley Orgánica de Municipales N° 23853. Desde su creación hasta la fecha ha sufrido cambios. Actualmente, el ámbito de jurisdicción es a nivel de 16 distritos donde promoverá el desarrollo y cumpliendo funciones acordes a la Ley Orgánica de Municipales. (Portal transparencia Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021)

Los Arbitrios Municipales son una contraprestación de un servicio público por parte de las Municipalidades. (SAT-Huamanga, 2021). Los arbitrios se cobran a las siguientes actividades, establecimientos comerciales, establecimientos de servicios, establecimientos Industriales, diversiones y espectáculos y actividades económicas o comerciales

Los contribuyentes el pago de arbitrios es en calidad de contribuyentes, los propietarios de los predios cuando los habiten, desarrolle actividades en ellos, así también cuando cedan bajo alquiler título. Cuando se desconoce al propietario, el predio sea ocupado por otro la cual adquiriría la responsabilidad del pago del arbitrio municipal. (Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972, 2003).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Vera (2008), menciona que la investigación cualitativa es el estudio de la calidad, relaciones, argumentos, medios, e instrumentos de un problema a investigar. La cual busca lograr una descripción holística, para ver rigurosamente al detalle el problema. Se tiene en cuenta el tipo de investigación ya que luego de recolectar la información y opinión de todos, conceptos globales se llegara a sistematizar la información.

La investigación científica está sujeta a solucionar los problemas, mediante el uso del método científico que ayudara a solucionar los problemas (Baena, 2014). La investigación es de tipo descriptivo, de acuerdo a la clasificación efectuada por de Hernández et al (2014). Esto conlleva a determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021. Monje (2011) expresa que la investigación descriptiva es el modo sistemático donde se describe las estrategias que utilizan para mejorar el cobro de arbitrios.

El diseño de investigación es no experimental, se aplicó la entrevista a los trabajadores de la SAT-Huamanga, la información recolectada nos ayudó a ver realidad del cobro de arbitrios que ejerce la municipalidad como una de funciones.

#### 3.2. Categorización

**Tabla 1**

*Categorización.*

---

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Categoría</b>
-------------------------	-------------------------	------------------

---



---

<p>¿Cuál es la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga?</p>	<p>Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021</p>	<p>la Estrategia de cobranza</p>	<p>de</p>
--	---	----------------------------------	-----------

---

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Items</b>
------------------------------	------------------------------	-----------------------	--------------

---

<p>¿La información que se emite son en forma detalla?</p>	<p>Generar información detallada de la cobranza de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021.</p>	<p>Información detallada de la cobranza</p>	<p>1</p>
---	--	---	----------

---

<p>¿Tienen un proceso de evaluación para mejorarla recaudación?</p>	<p>Detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2021</p>	<p>Proceso de recaudación</p>	<p>2</p>
---	--	-------------------------------	----------

¿Cuentan con un Plan de estrategias que ayude a mejorar recaudación?	Identificar las estrategias para mejorar la cobranza de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2021	Recaudación de arbitrios	3
¿Cuáles son los factores que influyen en la cobranza de arbitrios municipales?	Identificar los factores que influyen en la baja cobranza de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2021	Factores que influyen la recaudación	4

### 3.3. Escenario de estudio

Las oficinas de la SAT- Huamanga se encuentra en Jr. Quinoa N°385, del Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho, fue creado mediante ordenanza MUNICIPAL N° 039–2007–MPH/CP del 05 de Septiembre del 2007 e inicia sus operaciones el 06 de Junio del 2008. Los valores que tienen como institución son las siguientes: transparencia que muestra la claridad de su gestión, y fomentar la cultura tributaria; uno de los más importantes la vocación de servicio donde el personal está a dispuesto a la atención cordial y eficiente a los contribuyentes, finalmente la innovación que se tiene que estar acorde con los avances de la tecnología, y para ello estar dispuesto al cambio de las tecnologías y la creatividad (SAT-Huamanga, 2021). La entrevista se realizó en

las oficinas del SAT-Huamanga, trabajadores, los que accedieron a la entrevista solo fueron 9 trabajadores, los otros justifican que se encuentran en fiscalización en las calles.

### **3.4. Participantes**

En la investigación los participantes fueron los profesionales que laboran en las oficinas del SAT- Huamanga, que aceptaron participar en la investigación , parte de ellos solo 9, debido que el trabajo que tiene es de fiscalización. El horario de trabajo que tiene es de 8:15 a.m. – 05:45 p.m., los participantes que más accedieron a la entrevista fueron los de coactivo los cuales tienen funciones de planificar, coordinar, dirigir y ejecutar, de acuerdo a las ordenanzas emitidas de la institución.

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

La técnica que se utilizo es la entrevista, para la obtención de la información de la realidad problemática sobre el cobro de arbitrios. La entrevista es la interacción entre personas relacionado un tema de su conocimiento, que puede variar desde una conversación sencilla conversación o presentar una guía de preguntas organizadas que se caracteriza como técnica exploratoria, que están involucradas las conductas y personalidades de los participantes. (Thereza, 2016)

El instrumento de investigación es la guía de entrevista material que se utiliza en la técnica de la entrevista, que es una hoja impresa con la preguntas según a los objetivos trazados con este instrumento se recolecto los conocimientos de los trabajadores de la SAT-Huamanga sobre la problemática que acontece el cobro de arbitrios, observando que la SAT- Huamanga no logra cobrar en su totalidad de los arbitrios a los contribuyentes, esto teniendo en cuenta que la institución realiza algunas estrategias las cuales no están siendo aceptadas por la población contribuyente, y con la investigación realizada mejorar la recaudación de arbitrios, y saber cuál es la mejor estrategia de cobranza.

### **3.6. Procedimiento**

Para iniciar la investigación se observó la problemática que presenta la SAT-Huamanga, la falta de cobro de arbitrios. Después se recopiló información detallada para poder planificar y realizar la estructura de la entrevista y la aplicación de ella, que consistió en visitar las oficinas del SAT- Huamanga, luego se realizó la entrevista que duró un promedio de 40 min a cada uno de los trabajadores, luego de haber realizado la entrevista se pasaron los datos a la laptop, la información colectada es sobre las estrategias de cobranza de arbitrios y con ellos poder mejorar la estrategia y tener mayor ingreso, y saber cuáles son los factores que afectan la no cobranza de arbitrios gracias a esta a la opinión de los trabajadores se tendrá una información ordenada y sistematizada.

### **3.7. Rigor científico**

En la investigación se tiene en cuenta la credibilidad que se basó en los criterios de las teorías para la interpretación de los datos obtenidos de la entrevista, fundamentos teóricos con ayuda de las referencias bibliográficas. Por ello todo modelo conceptual de planificación estratégica debe cumplir con tres requisitos. Buscar la conexión de las oraciones; en primer lugar, se tomó en cuenta aspectos relevantes de la literatura sobre teoría y práctica de la entidad a evaluada, e segundo lugar se tiene que ser suficientemente flexible; en tercer lugar, facilitar la aplicación por etapas de manera que permita avanzar hasta donde la institución lo considere útil, de acuerdo con sus propias limitaciones y potencialidades. En cuanto a la confirmabilidad, la entrevista se realizó a los trabajadores de la SAT-Huamanga, personal que conoce la realidad problemática de la falta de cobro de arbitrios municipales, y las estrategias que pueden utilizar, y para tener mayor captación de la información se realizó la grabación de la entrevista para tener una fiel transcripción de su opinión. Se tuvo en cuenta la transferibilidad, donde la entrevista que se realizó es abierta, de libre opinión de los trabajadores, sin imponer respuestas ya luego de ello se llegó a un consenso de todas las entrevistas. (Gonzales, 2018)

### **3.8. Método de análisis de datos**

La información se obtuvo mediante las entrevistas al personal del SAT Huamanga. Al finalizar la entrevista se procedió a procesar la información, los resultados encontramos en las columnas las percepciones generales de los trabajadores evaluados y en las filas las preguntas de la entrevista. En la investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos), la triangulación es manera de sistematizar los datos teniendo en los diferentes puntos de vista y de esta manera aumentar la validez de la información hallada (Okuda,2005).

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación tomó en cuenta los principios éticos, antes, durante y después de la entrevista, el valor fundamental es el respeto que se merecen los trabajadores de la SAT-Huamanga. Previamente se solicitó autorización al gerente de la SAT-Huamanga, para el uso del nombre de la institución y la recopilación de la información así no infringir con ninguna normativa, se tuvo en cuenta en no causar daños a la salud del entrevistado, también se respetó la privacidad de los entrevistados, ante ello se le informó que la investigación son con fines académicos, por ello mantendremos en el anonimato a las personas entrevistadas, solo se mencionara los sus cargos, también se respetó la disponibilidad del tiempo, ya que algunos estuvieron en fiscalización u otras funciones, y por ello la información recolectada es veraz y auténtico, todo ello conlleva que el proyecto realizado es de elaboración propia, con recopilación de información y previa citas bibliográficas

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. Resultados descriptivos de la variable estrategia de cobranza

**Tabla 2**

*Resultados del objetivo general: Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*

---

	<b>Preguntas</b>		
<b>Cargo</b>	<b>¿Cómo determinan las estrategias de cobranza?</b>	<b>¿Cree Ud. Que implementar nuevas estrategias ayudarían a mejorar la cobranza de arbitrios?</b>	<b>¿Cuál es la mejor estrategia para recaudar los arbitrios?</b>

---

Auxiliar coactivos – contadora	Las estrategias que se opta es primero segmentar la contrapartida por montos grandes y el comportamiento de pago, que viene a ser puntuales y en varios años	Por su puesto que si	Realizando una encuesta en cada sector, para ver si el servicio que se brinda es lo adecuado y si no fuera así, dar una atención en las zonas desatendidas y así cumplan con los pagos establecidos.
Auxiliar coactiva-abogado	Retención de cuentas, embargo en forma de suscripción	Otorgan facilidades de pagos descuentos considerables, establecen políticas de cobranza preventivas( cartas, volantes)	Acciones que conllevan a recordarles y que tengan mayor cultura tributaria(medios virtuales, radiales, televisión, llamadas)
Auxiliar coactivo- contador	Se determina la administración tributaria mediante las acciones decobranza coactiva mediante la facultad coactiva establecido en el reglamento y el código tributario	Eso ayudaría en la recaudación, en la materia de tributos municipales.	La mejor estrategia seria en el asunto de retención de cuentas, embargo en secuestro con extracción de bienes

Auxiliar coactivo - contador	La administración tributaria y las autoridades del gobierno local establezcan una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y cumplan con su obligación tributaria	Si, haciendo campaña por sector concientizando a la ciudadanía a cumplir con su obligación y garantizando un buen servicio	Ofreciendo los descuentos mediante ordenanzas municipales
Auxiliar coactiva-administradora	A través del establecimiento del plan de trabajo anual aprobado por el PIA y POI meses antes del inicio del nuevo año fiscal	Definitivamente las nuevas estrategias de acuerdo al contexto siempre mejoren la cobranza.	La notificación al contribuyente con descuento como incentivo
Auxiliar coactivo - contador	Notificación domiciliaria, llamadas informativas, canales de información ( whatsapp, correo)	Si ayudaría a mejorar.	Incentivos, motivación, equipo de trabajo.



Ejecutiva de cuentas ingeniería sistemas	de Nuevas alternativas de cobranza, planes de acción, implementación de software para cobranza	Siempre es importante ir implementado diferentes estrategias en aras de mejorar el cobro de arbitrios, municipales	Realizando un estudio del costo que implica prestar los servicios involucrados
Auxiliar coactiva-administradora	Para que determinar las estrategias se tienen que implementar los planes estrategias institucionales en coordinación con todos las divisiones de esta entidad	Toda nueva estrategia siempre ayuda a mejorar la recaudación portando la implementación si ayudara a incrementar dicha recaudación	La mejor estrategia es de generar mayor conciencia tributaria a través de buenas servicios hacia la población
Auxiliar coactiva-administradora	Para que determinar las estrategias se tienen que implementar los planes estrategias institucionales en coordinación con todas las divisiones de esta entidad.	Toda nueva estrategia siempre ayuda a mejorar la recaudación portando la implementación si ayudara a incrementar dicha recaudación.	La mejor estrategia es de generar mayor conciencia tributaria a través de buenas servicios hacia la población

Auxiliar coactivo- contador	Llamadas informativas, canales de información, notificación domiciliaria	Si ayudaría a mejorar la recaudación	Incentivos, motivación, equipo de trabajo, mejorar los descuentos para contribuyentes puntuales
-----------------------------	--	--------------------------------------	---

**Tabla 3**

*Matriz de triangulación de datos de las subcategorías.*

<b>Cargo</b>	<b>Subcategorías</b>				
	<b>Información detallada de la cobranza.</b>	<b>Proceso de recaudación</b>	<b>de</b>	<b>Recaudación de arbitrios</b>	<b>Factores que influyen la falta de recaudación</b>
Auxiliar Coactivos 1	La recaudación este año es muy bajo los contribuyentes no cuentan con dinero a causade la pandemia	Primero se determinará el tipo de uso que la vivienda está declarada	de	Trabajo en equipo	La mala administración de prestación del servicio.

Auxiliar Coactiva 2	La población concierne dicha contraprestación (limpieza pública, servicio de serenazgo) que coadyuva a la ciudadanía	Registro (información del contribuyente), generación (calcular la deuda de acuerdo al bien), pago (que sea puntual)	Cobranza preventiva	Falta de cruce de información (datos de contribuyentes), no declaran sus bienes en la institución, no le toman importancia los contribuyentes, desconoce o se olvidan de la obligación tributaria.
Auxiliar Coactivo 3	Se consideraría como aliado a la radio y la televisión, así expandir la importancia que le atribuyen.	Los arbitrios son pagos que se realizan por la prestación de servicio	La mejor estrategia es la retención de las cuentas bancarias y la extracción de bienes del obligado	La baja recaudación seriada para este año es la pandemia que a todos nos azotó a nivel nacional y mundial

Auxiliar Coactivo 4	Se le debe informar o hacer campaña de concientización para que tengan en conociendo que, mediante su pago, se realizan mejores (postas veredas más personal en residuos sólidos, etc) y mejorar la ciudad.	Calcular dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado y determinar el monto a cobrar por arbitrios en la jurisdicción a la que pertenece.	Brindando la atención adecuada, promocionando los beneficios de descuento, charlas o sensibilidad y mejorando la calidad de servicio (limpieza, serenazgo)	La poca presencia de servicio (limpieza publico y serenazgo) mejora de calles (pistas y veredas)
Auxiliar Coactiva 5	La recaudación es efectiva con las herramientas que disponemos, si pudiéramos implementar más cosas podríamos realizar más, ahora con la pandemia disminuyo.	Determinación de la deuda, emisión de la deuda, notificación de cobranza	Brindar incentivos y que la municipalidad preste define efectiva el servicio	Falta de conciencia tributaria, circunstancias extremas como la pandemia

Auxiliar Coactivo 6	Brindar información de los arbitrios y beneficios que genera el pago de los arbitrios	Notificación, comunicación por medios informativos, presenciales	Mayor incentivo	Desconocimiento, mejor información y otros
Ejecutiva de Cuentas-	Se debe sensibilizar a la población dándoles a conocer los gastos que produce por ejemplo el proceso de recojo de residuos solidos	Es en base a los gastos de distribución de los servicios dependiendo de las zonas de ubicación de predios, cercanía a un parque o cabina de serenazgo.	Charlas informativas, premios o incentivos	La falta de comunicación, información de parte de la institución.
Auxiliar Coactiva 7-	Se están aplicando todas las estrategias posibles y las ya implementadas para el cumplimiento de meta	Generación a inicios del año la deuda, notificación de la cuponera y gestión de pagos de dichos servicios	Sensibilización a la población.	Factores externos (pandemia, políticas económicas)

Auxiliar Coactivo 8	Dar información de los arbitrios y beneficios que genera el pago de los arbitrios	Notificación, comunicación por medios informativos, presenciales	Mayor incentivo y descuentos en especial para los contribuyentes puntuales	Mejor información para los contribuyentes, desconocimiento de cultura tributaria
------------------------	---	--	--	--

---

---

## **4.2. Resultados de las subcategorías**

### **4.2.1. Información detallada de la cobranza**

Respecto a la información que se maneja sobre el conocimiento de las cobranzas de arbitrios los trabajadores del SAT-Huamanga mencionan que existe falta de conocimiento el por qué se sus pagos, así este año es bajo la recaudación de los arbitrios no solo por el desconocimiento sino también por la pandemia del COVID-19, por otra parte el contador de coactivos menciona que llegaron a la meta que esta propuesta por el MEF, respecto a la efectividad de la cobranza de los arbitrios la auxiliar contador de coactivos menciona que con las herramientas que ellos tienen por el momento si cumple con sus metas pero si se podría implementar mejor los recursos sería mejor menciona, para mejorar la recaudación de los arbitrios los trabajadores en consenso mencionaron que la población debería de estar informado sobre el uso de su retribución, como es el los servicios de limpieza pública, serenazgo, parques y jardines, la ingeniera menciona que se debe de sensibilizar a la población para mejorar la recaudación de arbitrios.

Herrera (2021), mencionan que los contribuyentes no pagan y dejaron de pagar los arbitrios por falta de información y también que no tienen acceso a la información de la inversión del dinero recaudado de los impuestos, teniendo en cuenta el trabajo descrito podemos afirmar que los trabajadores de la SAT-Huamanga son conscientes que se requiere sensibilizar a la población para poder realizar la cobranza de los arbitrios.

Chujutalli & Ormeño (2020), menciona que el plan de estrategia debe estar estructurado detalladamente sobre la utilidad, importancia, transparencia, todo este plan de estrategia debe ser comunicada en los en los centros de educación ya sea nivel primario secundario, universidad institutos y también los barrios El objetivo es formar a niños y adolescentes con una cultura tributaria con su distrito.

Avalos (2018), menciona en su trabajo que más del 50% desconoce sus obligaciones tributarias y con ello no pagar oportunamente, en caso de otro por la falta de dinero y la minoría conoce sobre sus obligaciones, esto nos informa que la población desconoce sobre las obligaciones de pagar sus arbitrios. Teniendo en

cuenta el trabajo de Avalos y los trabajadores de la SAT-Huamanga afirmamos que la población aún desconoce sobre su obligación de tributar.

Chávez (2015), menciona que la mitad de los contribuyentes de la muestra informan su descontento esto se debe a la falta de información sobre las obras que realiza el Municipio, Berrocal (2021) señala que la charla sobre tributar debería generar en los ciudadanos una “cultura tributaria”, esto conlleva que la población pague sus impuestos

#### **4.2.2. Proceso de recaudación**

Primero se determinara el tipo de uso que la vivienda declara menciona la auxiliar de coactivos, luego se generara el cálculo del arbitrio, para después notificar al contribuyente agrego la abogada de coactivos, estos pagos se realizan por la prestación de servicios de la municipalidad el contador dijo que el proceso de recaudación de arbitrios se da empezando a calcular dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado y determinar el monto a cobrar por arbitrios en la jurisdicción a la que pertenece realizando un estudio del costo que implica prestar los servicio involucrados. La responsabilidad del buen funcionamiento del proceso de recaudación, recae en todos los trabajadores del SAT-Huamanga, ya que todos tienen una función en la entidad y todos tienen que in en engranaje para que funcione. Respecto a la evaluación sobre las acciones impartidas los trabajadores mencionaron que lo realizan las jefaturas y la gerencia.

Chujutalli & Ormeño (2020), menciona que modernizar el catastro mejoraría el sistema de cobranza de los arbitrios del distrito, con ello se incrementaría la recaudación tributaria, ya que se tendría actualizada la información de la construcción de los predios y así como, también la base de datos de los contribuyentes, Portillo (2007) dice que el catastro, tiene informaciones importantes, como son las gráfica y alfanumérica sobre los bienes inmuebles, que permitirá el cálculo y una mejor recaudación de los arbitrios.



Crespo (2020), recomienda que se realice el convenio SRI/Registro Civil, es una manera de mejorar la recaudación efectiva del impuesto municipal, es a través de un convenio de colaboración interinstitucional, este convenio regulariza y formaliza la interacción, ello nos ayudara a solucionar problemas de carácter económico, legal y político, consecuentemente, intercambiar información de cada contribuyente.

Castro (2020), menciona en su trabajo que la municipalidad no cuenta con un plan de estrategias que permitan mejorar la recaudación, y también no brindan la información del cobro de los arbitrios a los contribuyentes para que éstos puedan acercarse a realizar sus pagos y estén convencidos que su dinero está siendo utilizado en las justamente obras y servicios públicos y todo ello en beneficio de la población. Como se observa en todos los trabajos mencionadas los contribuyentes muchas veces no son informados sobre el fin de la recaudación de los arbitrios, por ello los contribuyentes no pagan, una de las soluciones que también dan los autores de los trabajos es realizar evaluaciones mensuales para mejorar y tener un pan de contingencia que ayude a mejorar la información a la población.

#### **4.2.3. Recaudación de arbitrios**

Es importante informar sobre la recaudación de arbitrios, sobre todo el destino de ello hace que la población pueda pagar los arbitrios, y no solo informar si no también la sensibilización para el pago, la población conoce sus derechos, pero desconocen sus deberes menciona la auxiliar de coactivos. Para poder llegar a concientizar a toda la población los medios que usa son la radio, TV, redes sociales, llamadas, correos, notificaciones, estas fueron las respuestas de los trabajadores de la SAT-Huamanga. Las opiniones sobre la mejor estrategia de cobranza de arbitrios para mejorar la recaudación son: cobranza preventiva menciona la abogada; el contador dice la retención de cuentas bancarias y la extracción de bienes, otros trabajadores mencionan que, brindando la atención adecuada, promocionando los beneficios de descuento (incentivos), charlas o sensibilidad y mejorando la calidad de servicio (limpieza, serenazgo).

Colana (2021), en el trabajo realizado obtuvo información que la autoridad municipal pueda utilizar los folletos ilustrativos y amigables, estos folletos ayudaran a que los contribuyentes tengan una cultura tributaria y con ello saber la inversión de la recaudación de los arbitrios en proyectos de inversión pública, programas sociales y gastos operativos, es decir, transparentar la información. La municipalidad está obligado a brindar incentivos para aumentar la recaudación con ello aumentar la moral tributaria y logran cambiar el pensamiento de los contribuyentes.

Chávez (2015), tiene como resultados obtenidos mencionan que desconocen que es la cultura tributaria es decir que no tienen los conocimientos básicos de los conceptos de tributación, por ello desconocen sus deberes y responsabilidades como contribuyentes, debido a que la municipalidad no brinda suficiente información sobre el cobro de arbitrios y para que lo cobren, falta de campañas e incentivos para el pago de arbitrios

Ruiz (2017), dice que la falta concientización tributaria por parte de la municipalidad los vecinos no pagan el arbitrio, se debe a la poca difusión de información y falta de una formación adecuada, por ello los contribuyentes no aceptan sus obligaciones tributarias. Villacís (2018), menciona que más del 50 % de la población no recibe ninguna notificación de sus obligaciones, y solo el 10% mencionan que si se les informan que tienen obligaciones por pagar con respecto a este impuesto.

#### ***4.2.4. Factores que influyen la falta de recaudación***

Mala administración de la prestación de servicio, la pandemia y la falta de cultura tributaria de los contribuyentes, la ingeniera de cuentas menciona la falta de información de parte de la institución. Uno de los factores que aquejan a la institución es la falta de recursos de tecnología para poder recaudar los arbitrios ya que ello ayudaría a la difusión de los descuentos, incentivos entre otros.

Gutierrez (2018), Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC),

es la herramienta para mejorar los sistemas informáticos de las administraciones tributarias. Las TIC es fundamental ya que marcar el menor o mayor éxito de las administraciones tributarias, pues así esta automatizado los procesos, mantiene bases de datos actualizadas, emitirán reportes de gestión y esto gracias al cruce de información, Para ello se tiene que tener la interacción con sistemas de otras instituciones para el intercambio de información. Chujutalli & Ormeño (2020), obtuvo como resultado que el 56% de la muestra es joven y prefiere utilizar el aplicativo móvil APP para realizar el pago del impuesto predial.

Villacís (2018), recomienda mejorar la interfaz de la página web del gobierno municipal GADMATIC para que los contribuyentes puedan tener mejor información. Hoy en día las páginas web son un medio electrónico de gran utilidad para la búsqueda y consulta de información, en la página web es donde se puede publicar información relevante sobre el cobro de arbitrios y otros datos importantes que vean conveniente la municipalidad. En la actualidad es mucha más fácil llegar a los contribuyentes mediante vía internet.

## V. CONCLUSIONES

**Primero:** Respecto al objetivo general, determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios, la buena administración tributaria y las autoridades del gobierno distrital establezcan una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y cumplan con su obligación tributaria

**Segundo:** respecto al objetivo específico 1, generar información detallada de la cobranza de arbitrios, mencionan que existe falta de conocimiento del porque se sus pagos, así este año es bajo la recaudación de los arbitrios no solo por el desconocimiento sino también por la pandemia del COVID-19, la población debería de estar informado sobre el uso de su retribución, como es el servicio de limpieza pública, serenazgo, parques y jardines.

**Tercero:** respecto al objetivo específico 2, detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se determinará el tipo de uso que la vivienda declara, luego se generará el cálculo del arbitrio, para después notificar al contribuyente

**Cuarto:** respecto al objetivo específico 3, identificar las estrategias para mejorar la cobranza de los arbitrios municipales, es informar sobre la recaudación de arbitrios, sobre todo el destino de ello hace que la población pueda pagar los arbitrios, y no solo informar si no también la sensibilización

**Quinto:** respecto al objetivo específico 4, identificar los factores que influyen en la baja cobranza de los arbitrios municipales, Mala administración de la prestación de servicio, la pandemia y la falta de cultura tributaria de los contribuyentes falta de recursos de tecnología para poder recaudar los arbitrios.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al gerente de la SAT- Huamanga, informar cada tres meses través de medios de comunicación o notificaciones sobre los logros de la gestión, sobre en como se viene trabajando con la recaudación del arbitrio municipal.

**Segundo:** A los jefes de áreas, realizar reuniones con sus trabajadores para informar, sobre sus funciones y cómo va el avance del año, para poder llegar a sensibilizar a la población para el pago de los arbitrios municipales.

**Tercero:** A la población, cumplir con el pago de los arbitrios municipales para sigan que se mantenga con los servicios que brinda la municipalidad, y generar una cultura tributaria en su entorno ya sea familiar o con los amigos.

**Cuarto:** A los trabajadores, informar detalladamente y con paciencia a la población en general sobre el pago y el uso de los arbitrios municipales y así generar conciencia para el pago de los arbitrios municipales.

**Quinto:** A los trabajadores realizar la concientización y sensibilización, con los niños ya que ellos son los que absorber mejor la información y en ellos generar la cultura tributaria para tener una mejor ciudad más limpia y ordenada.

## REFERENCIAS

- Alvial J. (2015). *Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua*. [Tesis de Especialización, Universidad de Carabobo]. *Mriuc.bc.uc.edu.ve*  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1820/jalvial.pdf?sequence=1>
- García Franco C. Y. (2015). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. De México*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. *Ri.uaemex.mx*  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo Garcia B.K. & Aucanshala Naula L.A. (2013). *Optimización de la gestión de redacción impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. *Dspace.espol.edu.ec*.<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30334/D-P11782.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Colindres De León J.J. (2011). *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá*. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0880.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf)
- Hernández S.L.(2002) *La planificación tributaria en la gerencia de recaudación de la alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara*. [Tesis de Postgrado, Universidad Católica del Tachira]. *Docplayer*.<https://docplayer.es/82570579-La-planificacion-tributaria-en-la-gerencia-de-recaudacion-de-la-alcaldia-del-municipio-iribarren-del-estado-lara.html>
- Benites Aliaga A.A, Benites Aliaga R.S, Tello De La Cruz E, Javez Valladares S.S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la

recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo –SATT. *Journal of busibess and entrepreneurial studies*. 5 (2), 32-47.

Carhuatanta Valdivia J. H. & Vásquez Benavides E.J. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales Núñez C.A. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. [Tesis de Maestro, Universidad de Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33465/gonzales\\_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33465/gonzales_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cantos Figueroa M. (2014). *Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*. [Tesis de Doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio.upao. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/801/1/CANTOS\\_MARIANA\\_ADMINISTRACION\\_TRIBUTARIA\\_CANTON\\_JIPIJAPA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION_TRIBUTARIA_CANTON_JIPIJAPA.pdf)

Torres Fernández Y.T. & Torres Ramos H. (2015). *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015*. [Tesis de Pregadro, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3012/TEISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rios Cubas M. A. (2017). *Estrategias de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipan] Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4439/Rios%20Cubas.pdf?sequence=1>

Manayay Guervara J.C. & Quesquen Chozo V. D. (2019). *Estrategias tributarias para promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los comerciantes del Mercado Modelo, Chiclayo-2019*. [Tesis de Pregado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. *Repositorio unprg*. <http://repositorio.unprg.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.12893/5456/B C-4041%20MANAYAY%20GUEVARA-QUEQUEN%20CHOZO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003). [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN\\_10939\\_Ley\\_Org%C3%A1nica\\_de\\_Municipalidades\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Org%C3%A1nica_de_Municipalidades_2011.pdf)

Portal de transparencia Municipalidad Provincial de Huamanga (2021). <https://munihuamanga.gob.pe/mi-municipio/>

Municipalidad Provincial de Huamanga - Ordenanza Municipal N° 16-2019-MPH/A (2019). [https://munihuamanga.gob.pe/Documentos\\_mph/Munitransparencia/Normas\\_legales/Ordenanzas\\_municipales/2019/o\\_m\\_016\\_emitido\\_301219.pdf](https://munihuamanga.gob.pe/Documentos_mph/Munitransparencia/Normas_legales/Ordenanzas_municipales/2019/o_m_016_emitido_301219.pdf)

Manual de Administración Tributaria DEL CIAT-MAT. (2015), Capítulo de Recaudación. [https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista\\_7/modelo\\_de\\_sistema\\_recaudacion\\_ciat.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_7/modelo_de_sistema_recaudacion_ciat.pdf)

Huaylla Bustamante L.R. *et al* (2019). *Propuesta de mejora para incrementar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML)*. [Tesis de Maestría, Esan- Graduate School of Business]. Repositorio Esan [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2048/2019\\_MAGP\\_16-1\\_06\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2048/2019_MAGP_16-1_06_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Revelo Meneses A. M, Jacanamijo Chosoy R & Quiceno Ospina A. (2009). *La estrategia y la planeación tributaria como parte integral de la planeación organizacional de las empresas colombianas.*
- Cárdenas Castro R. E. (2017). *Estrategias de la administración tributaria y sus efectos en la recaudación del impuesto a la renta en los profesionales independientes.* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2861/cardenas\\_cre.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2861/cardenas_cre.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pardo Medina G. (2018). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018.* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5915/Pardo%20Medina%20Gilmer.pdf?sequence=1>
- Herrera Vásquez T. J. (2020). *Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el Distrito de José Leonardo Ortiz, en el año 2017.* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6839/Herrera%20V%c3%a1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1>
- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato. Ambato - Ecuador.* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato] <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Enoch, K. (2019). *The Impact of Credit Management Strategies on Liquidity and Profitability.* *Ede – Nigeria Journal of Behavioural Studies*, Vol. 1, Issue 1, pp 1-16.
- Thereza D'Espindula, 2016. *Aspectos éticos y bioéticos de la entrevista en investigación: el impacto en la subjetividad*

[https://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista\\_bioetica/article/view/1230/1542](https://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/1230/1542)

Alvial, J. (2015). *Gestión Administrativa del Proceso de Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua*. [Especialista en Gerencia Tributaria, Universidad de Carabobo] <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1820/jalvial.pdf?sequence=1>

Peñaranda Castañeda, C. (2016). *Informe Económico – Cámara de Comercio* [https://apps.cameralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r735\\_1/01.pdf](https://apps.cameralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r735_1/01.pdf)

Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe, (2020). *Folleto informativo*. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/brochure-estadisticas-tributarias-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, *libro de cultura tributaria y aduanera*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2104621/Libro-Cultura\\_Tributaria\\_y\\_Aduanera\\_final.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2104621/Libro-Cultura_Tributaria_y_Aduanera_final.pdf.pdf)

Fretel Ramírez, L. (2016). *Factores de Morosidad y su Influencia en el Pago del Impuesto Predial del Centro Poblado de Llicua - Distrito Amarilis - Huánuco-2016* [tesis de maestría, Universidad de Huanuco]. Repositorio - udh [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/184/T\\_047\\_40861989M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/184/T_047_40861989M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, M. (2018), *Planeamiento tributario para evitar contingencias la Empresa Distribuciones Yauce EIRL. Chiclayo –2016. (Tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4778/P%c3%a9rez%20C%20hapo%20Meddy%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Economía y Finanzas, (2015). Manual para mejorar la recaudación del impuesto predial, Manual N°1: Marco Normativo.

Dirección de Calidad del Gasto Público Dirección General de Presupuesto Público, (2018). Marco Conceptual del Programa de Incentivos a la Mejora

de la Gestión Municipal  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/pi/marco\\_conceptual\\_P I.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/pi/marco_conceptual_P I.pdf)

Salazar R. & De los Ríos S. (2017), Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. VI Jornadas Iberoamericanas de Financiación Local, Córdoba – Argentina.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf)

Chujutalli B. & Ormeño C. (2020). Estrategias para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital del Rímac. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico], repositorio.up.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)

Avalos H. (2018). Las Amnistías Tributarias sobre el Impuesto Predial y sus Efectos en el Presupuesto de Ingresos de la Municipalidad Distrital de Motupe Período 2014 – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. repositorio.unprg.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7726/BC-592%20AVALOS%20HUBECK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez S. (2015). La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación de Impuestos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza, [Tesis de Maestría, Universidad de Técnica de Ambato- Ecuador]. repositorio.uta.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>

Ruiz V. (2017), La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal Quipukamayoc. Vol. 25 N° 48.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992/12386>

Villacís D. (2018). Gestión de la Recaudación del Impuesto a la Patente Municipal y su Impacto En El Presupuesto Financiero En El Gad Municipalidad De Ambato Período 2016. [Tesis de Maestría, Universidad de Técnica de

Ambato- Ecuador]. repositorio.uta.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27587/3/T4234M.pdf>

Avalos H., Ríos C. & Camacho D. (2018). Las amnistías tributarias y el comportamiento de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Motupe 2014 -2016. Revista de la Universidad del Zulia (28.).  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/30609/31666>

Gastulo C. (2020), Plan Tributario para Mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor del Sipan]. repositorio.uss.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7451/Gastulo%20Castro%20Marco%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García F. (2015). Diseño de Estrategias para Incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Estado De México].  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero D. & Noriega Q. (2015). Impuesto Predial: Factores que Afectan su Recaudo. Económicas CUC 36 (1).

Ruiz Sosa R. (2019). Las Municipalidades y su Responsabilidad de Prescribir de Oficio los Tributos: Impuesto Predial y Tasas a Favor del Contribuyente. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] repositorio.unfv.

Márquez Vergara F. (2018). Estrategia de gestión para mejorar la recaudación municipal en Lima Metropolitana. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] repositorio.unfv.

Herrera Maguiña, D. (2021). La cultura tributaria efectiva y la reducción de la defraudación tributaria en la intendencia Lima de la Suna. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] repositorio.unfv.

Crespo Tintaya L. (2020). La Cultura Tributaria y la Amnistía en los Gobiernos Locales, caso: Municipalidad del Rímac, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] repositorio.unfv.



0034-7450.

Disponibile

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80628403009>

### Anexo 1: Matriz de categorización

<p><b>Título:</b> Estrategias de Cobranza de Arbitrios Municipales para Mejorar la Recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021.</p> <p><b>Autor:</b> Canchari Medina Maribel</p>						
Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Estrategias de cobranza	¿Cuál es la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021?	¿La información que se emite son en forma detallada?	Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021	Generar la información detallada sobre la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021	Información detallada de las cobranzas	Población informada
		¿Tiene un proceso de evaluación para mejorarla recaudación?	municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021	Detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021	Proceso de recaudación	Conocimientos adquiridos

		¿Cuenta con un Plan de Estrategias que ayude a mejorar recaudación?		Identificar las estrategias que ayuden a mejorar la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2021	Estrategia de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de pago de arbitrios</li> <li>• Modalidades</li> </ul>
		¿Cuáles son los factores que influyen en la cobranza de arbitrios municipales?		Identificar los factores que influyen en la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga,2021	Factores que influyen la recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos adquiridos</li> <li>• Cambios de actitud de la población.</li> </ul>
		¿Qué tipo de Impuestos y Tasas Recauda la Municipalidad Provincial de Huamanga?				



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### GUÍA DE ENTREVISTA

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de entrevista.

**Estructura y aplicación:** El guion de la entrevista está estructurado en doce (12) ítems para los trabajadores del SAT- Huamanga.

**Guion de entrevista / Cuestionario:** Estimado (a) Sr.) (a): Con el propósito de determinar las Estrategias de Cobranza de Arbitrios Municipales para Mejorar la Recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021, se está procediendo a levantar información para cumplir con los objetivos y fines de la investigación se requiere de su tiempo para la ejecución de esta entrevista.

#### Información general

**Profesión:**

**Institución en la que labora:**

**Puesto de trabajo:**

**Objetivo:** Determinar la estrategia de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021

1. ¿Cómo determinan las estrategias de cobranza?
2. ¿Cree Ud. Que implementar nuevas estrategias ayudarían a mejorar la cobranza de arbitrios?
3. ¿Cuál es la mejor estrategia para recaudar los arbitrios?

**Objetivo específico N° 01:** Recaudar la información detallada sobre la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021

1. ¿Cómo ve usted el proceso de recaudación de arbitrios en la municipalidad?
2. ¿Considera usted que la recaudación de arbitrios es efectiva?
3. ¿Qué información considera usted que debería conocer la población acerca de los arbitrios municipales?

**Objetivo específico N° 02:** Detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021

1. ¿Cuál es el proceso de recaudación de los arbitrios?
2. ¿Quién es responsable de velar por el buen funcionamiento del proceso de recaudación?
3. ¿Evalúan periódicamente las acciones impartidas por la gerencia?

**Objetivo específico N° 03:** Identificar las estrategias que ayuden a mejorar la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021

1. ¿Por qué es importante para la municipalidad informar y sensibilizar a los habitantes acerca de la recaudación de arbitrios?
2. ¿Cuál considera usted que sería el proceso de comunicación adecuado para informar a la población?
3. ¿Cuál sería la mejor estrategia de cobranza de arbitrios?

**Objetivo específico N° 04:** Identificar los factores que influyen en la baja recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021

1. ¿Para Ud. cuáles son los factores que influyen en la baja recaudación de los arbitrios?
2. ¿Cree que la falta de información a la población es causa para no pagar los arbitrios?
3. Cuentan con los recursos tecnológicos y administrativos para la recaudación de arbitrios.

### **Anexo 3: Solicitud recojo de información y la utilización del nombre de la institución.**

#### **SOLICITO RECOJO DE INFORMACION Y LA UTILIZACION DEL NOMBRE DE LA INSTITUCION SAT HUAMANGA.**

JEFE DE LA UNIDAD DE LOGISTICA Y RECURSOS HUMANOS

Maribel Canchari Medina, con DNI 40372363, con domicilio en el jirón los álamos N°259 del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray estudiante de la maestría del último ciclo en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que siendo estudiante de la maestría del último ciclo en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, y teniendo la necesidad de realizar la tesis que lleva por título "Estrategias de Cobranza de Arbitrios Municipales para Mejorar la Recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021, solicito acceso a la información a la SAT Huamanga así mismo utilizar el nombre de la institución, terminando el estudio hare entrega a los resultados obtenidos a su digna institución.

POR TANTO:

Ruego a usted señor Director acceder a mi petición por ser justa.

ANEXO: Adjunto:

- DNI
- Propuesta de tesis

Ayacucho, 29 de setiembre del 2021.



## Anexo 4: Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20494443466
SAT HUAMANGA	
Nombre del Titular o Representante legal:	Jefe de Logística y Recursos Humanos
ISMAEL VENTURA ROJAS	DNI: 46809015

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrategias de Cobranza de Arbitrios Municipales para Mejorar la Recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MARIBEL CANCHARI MEDINA	40372363

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 14 de enero del 2022

ISMAEL VENTURA ROJAS

Jefe de Logística y Recursos Humanos SAT Huamanga

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 5: Autorización de la institución



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA

Ayacucho, 14 de enero del 2022

**CARTA N° 06-015-000000004-2022/SAT-H**

**Srta:**

**MARIBEL CANCHARI MEDINA.**  
(Maestrando de la Universidad Cesar vallejo)

Presente.-

**ASUNTO** : Aceptación de recojo de información

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez informarle con respecto a sus solicitud, **se le Acepta y autoriza el recojo de información** y la utilización del nombre de la Institución "SAT-Huamanga", para su Tesis de Maestría en Gestión Pública" de nombre **"Estrategias de cobranza de Arbitrios Municipales para mejorar la recaudación de la MPH"**

En dicho sentido, a nombre del SAT-Huamanga aprovecho la ocasión para expresar y a su vez augurarle éxitos profesionales y personales.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Mach. Jamal Ventura Rojas  
JEFE DE OFICINA Y TITULAR

C.c.:  
Archivo

## Anexo 6: Tablas de resultados de objetivos

**Tabla A**

*Resultados del objetivo específico 1: Generar información detallada de la cobranza de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021.*

Cargo	Preguntas		
	¿Cómo ve usted el proceso de recaudación de arbitrios en la municipalidad?	¿Considera usted que la recaudación de arbitrios es efectiva?	¿Qué información considera usted que debería conocer la población acerca de los arbitrios municipales?
auxiliar coactivos - contadora	este año es muy bajo los contribuyentes no cuentan con no dinero a causa de la pandemia		como se hace la distribución de cosos para el porcentaje de cobro en cada zona seria a la que concierne dicha contraprestación
auxiliar coactiva- abogado	un avance con lentitud	no, pero se viene ejecutando las distintas acciones municipales	(limpieza pública, servicio de serenazgo) que coadyuve a la ciudadanía

auxiliar coactivo - contador	lo veo de manera optima con el objetivo de llegar a nuestra meta, aunque no contamos con algunos impuestos por el MEF	si es efectivo nuestras acciones, herramientas	Bueno, consideraría como aliado a la radio y la televisión, así expandir la importancia que es tributar.
auxiliar coactivo - contador	en un término medio, porque hay mucho reclamo por parte de los usuarios con respecto al servicio que brindan	si es buena, pero falta de compromiso con respecto al servicio que brinda o no se abastecen	se le debe informar o hacer campaña de concientización para que tengan en conociendo que mediante su pago, se realizan mejores (postas veredas más personal en residuos sólidos, etc.) y mejorar la ciudad
auxiliar coactiva-administradora	complicado debido a la pandemia	es efectiva con las herramientas que disponemos, si pudiéramos implementar más cosas podríamos realizar mas	Lamentablemente no hay conciencia tributaria, que debe saber las personas es que si no hay pago no habría ni un solo servicio
auxiliar coactivo - contador	reducción en la recaudación por la crisis económica generada por la COVID	no es efectiva, no hay mayor incentivo	dar información de los arbitrios y beneficios que

<p>ejecutiva de cuentas- ingeniería de sistemas</p>	<p>existe falta de conciencia tributaria</p>	<p>no lo es por la falta de cultura tributaria</p>	<p>genera el pago de los arbitrios</p>
<p>auxiliar coactiva- administradora</p>	<p>se están aplicando todas las estrategias posibles y las ya implementadas para el cumplimiento de meta</p>	<p>si, cada año se ha llegado a cumplir el la meta MEF.</p>	<p>se debe sensibilizar a la población dándoles a conocer los gastos que produce por ejemplo el proceso de recojo de residuos solidos que es una contraprestación por la prestación de una servicio público que presta la municipalidad, que se pagan al día los servicios serán mejores</p>
<p>auxiliar coactivo - contador</p>	<p>reducción en la recaudación por la crisis económica generada por la COVID</p>	<p>no es efectiva, no hay mayor incentivo para los contribuyentes</p>	<p>dar información de los arbitrios y beneficios que genera el pago de los arbitrios</p>

---



**Tabla B**

*Resultados del objetivo específico 2: Detallar el proceso de recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*

<b>Preguntas</b>			
<b>Cargo</b>	<b>¿Cuál es el proceso de recaudación de los arbitrios?</b>	<b>¿Quién es responsable de velar por el buen funcionamiento del proceso de recaudación?</b>	<b>¿Evalúan periódicamente las acciones impartidas por la gerencia?</b>
auxiliar coactivos - contadora	primero se determinara el tipo de uso que la vivienda está declarada	todos los funcionarios del SAT-huamanga	no
auxiliar coactiva- abogado	registro (información del contribuyente), generación (calcular la deuda de acuerdo al bien), pago (que sea puntual)	área de fiscalización, el área de retribución y el área de cobranza coactiva ( con el respaldo y todas las herramientas necesarias por las altos esfuerzos de la institución)	por supuesto, con a emisión de la fosal, y planes de trabajo a inicio de cada mes
auxiliar coactivo - contador	el impuesto municipal y arbitrios son pagos que se realizan por la prestación de servicio así también es una obligación del ciudadano tipificas en las municipalidades	el jefe fe es área as personal que labora en la municipalidad	también el por supuesto que sí, están en contante obligación y sobre todo evaluación

<p>auxiliar coactivo - contador</p>	<p>el proceso de recaudación de arbitrios se da empezando a calcular dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado y determinar el monto a cobrar por arbitrios en la jurisdicción a la que pretense realizando un estudio del costo que implica prestar los servicio involucrados</p>	<p>el área de recaudación y contabilidad, sistemas</p> <p>si</p>
<p>auxiliar coactiva-administradora</p>	<p>determinación de la deuda, emisión de la deuda, notificación de cobranza</p>	<p>SAT- Huamanga</p> <p>definitivamente la gerencia y jefatura y dan conocimiento al personal</p>
<p>auxiliar coactivo - contador</p>	<p>notificación, comunicación por medios informativos, presenciales</p>	<p>el SAT Huamanga</p> <p>corresponde a la gerencia y subgerencias</p>
<p>ejecutiva de cuentas- ingeniera de sistemas</p>	<p>es en base a los gastos de distribución de los servicios dependiendo de las zonas de ubicación de predios, cercanía a un parque o cabina de serenazgo</p>	<p>el gerente general</p> <p>a veces</p>

auxiliar coactiva-administradora	generación a inicios de la deuda, notificación de la cuponera y gestión de pagos de dichos servicios	el titular de la entidad así como las responsable de cada supervisión de la municipalidad	se evalúa mensualmente los avances
auxiliar coactivo - contador	notificación, comunicación por medios informativos, presenciales	el SAT Huamanga	corresponde a la gerencia y jefaturas

**Tabla C**

*Resultados del objetivo específico 3: Identificar las estrategias para mejorar la cobranza de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021.*

<b>Preguntas</b>	
<b>Cargo</b>	<p><b>¿Por qué es importante para la municipalidad informar y sensibilizar a los habitantes acerca de la recaudación de arbitrios?</b></p> <p><b>¿Cuál considera usted que sería el proceso de comunicación adecuado para informar a la población?</b></p> <p><b>¿Cuál sería la mejor estrategia de cobranza de arbitrios?</b></p>

---

auxiliar coactivos - contadora	es muy importante porque si los habitantes no pagan no hay recaudación, ideas deben saber por qué el pago de los arbitrios	medios de comunicación como la radio, tv y las redes sociales	trabajo en equipo
auxiliar coactiva- abogado	porque muchos conocen sus derechos, pero pocos conocen sus obligaciones	el nivel estándar del cual la mayoría de la población, se adopta y entiende mejor el mensaje e inclusive con actuaciones que conlleva a entender (mas dinámico)	cobranza preventiva
auxiliar coactivo - contador	es importante porque de esa manera tiene conocimiento el ciudadano lo importante que es tributar, sobre todo con esos recursos se utiliza por el bien de nuestro país	mediante la definición de todos los medios de comunicación , reunirse en los barrios, asentamientos humanos de su localidad	la mejor estrategia es la retención de las cuentas bancarias y la extracción de bienes del obligado
auxiliar coactivo - contador			brindando la atención adecuada, promocionando los beneficios de descuento, charlas y mejorando la calidad de servicio( limpieza, serenazgo)

auxiliar coactiva- administradora	para poder concientizar lo importante del pago de los arbitrios	directo y personalizado	brindar incentivos y que la municipalidad preste define efectiva el servicio
auxiliar coactivo - contador	es importante para mejorar los servicios de recojo de residuos sólidos, mejoramiento de parques y jardines y seguridad ciudadana	radial, tv, internet, presencial	mayor incentivo
ejecutiva de cuentas- ingeniera de sistemas	de de esta manera la población conocerá el proceso y mantenimiento de la ciudad	lo que se haría es segmentar la cartera por sectores, de este modo se identificaría al tipo de contribuyente al cual podemos informar de diferente manera porque no todos ven la televisión o cuentan con redes sociales	charlas informativas, premios o incentivos
auxiliar coactiva- administradora	para que conozcan los servicios que ofrece el municipio y puedan cumplir con la obligación	utilizan los medios de comunicación de la ciudad (radio - televisión)	sensibilización a la población

auxiliar coactivo - contador	es importante para mejorar los servicios de recojo de residuos sólidos, mejoramiento de parques y jardines y seguridad ciudadana, tv, internet, radial, mensajes para así llegar a mas zonas para el servicio de dichos servicios	mayor incentivo y descuentos en especial para los contribuyentes puntuales
------------------------------	---	--

**Tabla D**

*Resultados del objetivo específico 4: Identificar los factores que influyen en la baja cobranza de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021.*

Cargo	Preguntas		Cuentan con los recursos tecnológicos y administrativos para la recaudación de arbitrios.
	¿Para Ud. cuáles son los factores que influyen en la baja recaudación de los arbitrios?	¿Cree que la falta de información a la población es causa para no pagar los arbitrios?	
auxiliar coactivos - contadora	la mala administración de la prestación del servicio	un 50% y el otro por desconocimiento	no mucho, estamos en un 60% de recursos

auxiliar coactiva- falta de cruce de información  
abogado (datos de contribuyentes), no  
declaran sus bienes en la  
institución, no le toman importancia  
por su puesto que si  
los contribuyentes, desconoce o se  
olvidan de la obligación tributaria

en cuarta parte, es  
deficiente

auxiliar coactivo - la baja recaudación sería para este  
contador año es la pandemia que a todos si, también la falta de conciencia  
nos azoto a nivel nacional y tributaria del ciudadano  
mundial

En referencia a la  
tecnología aún existe un  
rezago sin embargo nos  
relacionamos con los  
vecinos es decir la  
municipalidad está atento  
con las necesidades de la  
población que requiere o  
solicite.

auxiliar coactivo - la poca presencia de servicio (  
contador limpieza publico y serenazgo) en gran parte si  
mejora de calles (pistas y veredas)

si

auxiliar coactiva-  
administradora falta de conciencia tributaria,  
circunstancias extremas como la si  
pandemia

auxiliar coactivo - desconocimiento, mejor  
contador información y otros si es correcto

ejecutiva de la falta de comunicación, arbitrios municipales es la falta de  
cuentas- ingeniera información de parte de la información ya se televisada o radial,  
de sistemas institución además de las redes sociales por que  
existen diferentes tipos de personas  
que no interactúan con estos servicios

de forma limitada, ya que  
corresponde a otras  
unidades de la MPH poder  
otorgar información utilizada  
que lamentablemente no se  
hace, haciendo solo  
mención que se tiene  
información de hace 5 años  
atrás  
redes sociales, medios de  
comunicación contratada,  
información telefónica

Aun no se llega con los  
recursos máximos  
tecnológicos para la  
recaudación.




auxiliar coactiva- administradora	factores externos (pandemia, políticas económicas)	si, la mayoría no tiene conocimiento	falta implementar mayor tecnología y mejorar los procedimientos tecnológicos
auxiliar coactivo - contador	mejor información para los contribuyentes , desconocimiento de cultura tributaria	si el desconocimiento es la causa	si se cuenta con las tecnologías necesarias

---

## Anexo 7: Informe de similitud- Turnitin

feedback studio MARIBEL CANCHARI MEDINA | informe ?

---

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:  
Canchari Medina, Maribel (ORCID: 0000-0001-6000-428X)

ASESOR:  
Dr. Mamaní Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-0264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú  
2022

**Resumen de coincidencias** ×

**19 %**

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 % >
3	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 % >
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	Entregado a Universida...	1 % >

