



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del  
impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORAS:**

Díaz Mondragón Deisy Marimar ([orcid.org/0000-0002-5538-6903](https://orcid.org/0000-0002-5538-6903))

Jimenez Guerrero Natali ([orcid.org/0000-0002-2153-8120](https://orcid.org/0000-0002-2153-8120))

**ASESOR:**

Dr. Diaz Calderon Ricardo Rafael ([orcid.org/0000-0002-4901-9322](https://orcid.org/0000-0002-4901-9322))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta investigación a Dios y a nuestras familias ya que en todo momento estuvieron apoyándonos incondicionalmente para el desarrollo de nuestra formación académica. Y por ser la razón más poderosa para continuar con nuestra superación personal y profesional, todo ese impulso fue lo que nos hizo llegar hasta el final.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer infinitamente a Dios por brindarnos salud y permitirnos concluir con nuestra meta trazada. De la misma manera, agradecer al Dr. Diaz Calderón Ricardo Rafael, por su diligencia en el asesoramiento del desarrollo de la investigación, y a todos nuestros docentes los que formaron parte del desarrollo profesional para formar nuestro futuro como Contadoras.

A nuestros padres que son el motor y motivo el cual nos impulsan nuestros sueños y esperanzas para culminar nuestra carrera profesional, ya que con su ayuda incondicional nos impulsan a seguir adelante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla1</b> <i>Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, durante el periodo 2022</i> .....	21
<b>Tabla2</b> <i>Determinar el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022</i> .....	22
<b>Tabla3</b> <i>Determinar el nivel de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022</i> .....	22
<b>Tabla4</b> <i>Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en las dimensiones de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022</i> .....	22
<b>Tabla5</b> <i>Resumen de ingresos desde el año 2021 al 2022 correspondiente al rubro 8</i> .....	23
<b>Tabla6</b> <i>Estadísticas de fiabilidad que mide la variable gestión de cobranza</i> .....	44
<b>Tabla7</b> <i>Estadísticas de fiabilidad que mide la variable recaudación del impuesto predial</i> .....	44

## RESUMEN

La investigación titulada “Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022” tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial, durante el periodo 2022, el enfoque utilizado para llevar a cabo esta investigación fue de naturaleza cuantitativa, específicamente de tipo básico, se empleó un diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo correlacional. La población objeto de estudio fue de 7000 contribuyentes y acervo documentario y la muestra estuvo conformado por 365 contribuyentes y la cobertura e índice de recaudación del impuesto predial del periodo 2022 de la municipalidad Provincial de Cutervo; se empleó como técnica de acopio de datos encuesta y el instrumento fue cuestionario; se obtuvo por resultados para las variables gestión de cobranza el 31,5% manifiesta nivel alto, el 60,3% indican nivel medio y el 8,2% sostienen nivel bajo frente a la recaudación del impuesto predial el 31,2% indican nivel alto, el 63,8% sostienen un nivel regular y el 4,9% manifiestan nivel bajo; concluyendo que la gestión de cobranza fue medio como consecuencia la recaudación del impuesto predial fue regular en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022.

**Palabras clave:** Gestión de cobranza, Recaudación del impuesto predial, Cobertura de recaudación, Índice de recaudación.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Collection management and its incidence in the collection of the property tax of the Provincial Municipality of Cutervo, 2022" had as a general objective to determine the incidence of collection management in the collection of the property tax, during the period 2022, the approach used to carry out this research was of a quantitative nature, specifically of a basic type, a cross-sectional and descriptive correlational non-experimental design was used. The population under study was 7,000 taxpayers and documentary heritage and the sample consisted of 365 taxpayers and the coverage and collection rate of the property tax for the period 2022 of the Provincial Municipality of Cutervo; A survey was used as a data collection technique and the instrument was a questionnaire. It was obtained by results for the collection management variables, 31.5% manifest a high level, 60.3% indicate a medium level and 8.2% maintain a low level compared to property tax collection, 31.2% indicate a level high, 63.8% maintain a regular level and 4.9% show a low level; concluding that the collection management was medium as a consequence the collection of the property tax was regular in the Provincial Municipality of Cutervo during the period 2022.

**keywords:** Collection management, Property tax collection, Coverage of collection words, Collection index.

## I. INTRODUCCIÓN

El departamento de cobranza desempeña un papel crucial en una entidad pública, ya que su gestión efectiva permite recuperar las deudas vencidas y evitar la acumulación de intereses. Esto, a su vez, contribuye al desarrollo de nuestra provincia y beneficio para todos los habitantes, ya que por él garantizan el acato adecuado de las labores del gobierno como gobierno municipal (Madrigal, 2021).

En el ámbito internacional, Larios (2017) indica que las recaudaciones de impuestos a la propiedad en América Latina son limitadas, por lo que es el 0.47% del total de PBI, el cual es poco propicio, evidenciando que cada gobierno tiene la incompetencia a la cobranza de recaudación del impuesto. Como también, Bravo (2021), manifiesta que los contribuyentes de Quito-Ecuador realizaron quejas por la elevada tasa del tributo predial, aumentando con un 30% en comparación con otros años, los ciudadanos manifestaron que no tienen conocimiento del incremento de impuesto, frente a ello, los funcionarios sostuvieron que el incremento es porque los usuarios no pagan sus impuestos a tiempo. Pese a las reiteradas notificaciones que les llega para realizar sus pagos correspondientes.

En el ámbito nacional, Lozano (2020) en un informe publicado en el diario nacional, se citó una sesión donde se mencionó que conforme al Ministerio de Economía y Finanzas, el porcentaje de recolección del tributo por predial en el 2018 fue del 0,50% lo cual representa una notable disminución en comparación con los años anteriores, donde la tasa de recaudación superaba el 10%, tomando en cuenta de cómo se constituye el impuesto del 62% del total de los impuestos recaudados a nivel nacional en cambio los ingresos representan a un total de 7% del total de sus pagos, entonces, el desempeño del Perú es muy bajo en cuanto a recaudación del impuesto predial se trate, sin embargo la recaudación presentada en el año 2019 fue de 0.25% de PBI, siendo considerada una tasa sumamente baja a diferencia de otros países que obtuvieron el 0.86% y 0.85% de índice por parte de los municipios donde están atentos a la supervisión de las áreas de cobranzas con la finalidad de evitar resultados negativos o poco beneficiosos para el gobierno, el cual tiene como finalidad mejorar el bienestar social.

En el contexto local, Tarrillo (2022) realizó una investigación, estudiar y desarrollar métodos de administración tributaria para aumentar la recolección de fondos del impuesto predial en la región y localidad de Chota es el propósito primordial de este análisis. Se emplean métodos cuantitativos en un proyecto no experimental, y la muestra está compuesta por cuatro empleados y un número mayor a 385 personas, a quienes se les aplicó una encuesta documental. consecuencias, las recaudaciones de impuestos a la propiedad no alcanzaron los niveles objetivo establecidos. En consecuencia, es evidente que se requiere una revisión y mejora en las estrategias de gestión tributaria para lograr un incremento en la recolecta del arbitrio predial. Eso facilitaría la labor de atender las necesidades del público de modo más eficiente y garantizar el adecuado financiamiento de los servicios y proyectos municipales

La problemática está en la Municipalidad Provincial de Cutervo, ya que las dificultades que están ocurriendo con la gestión de cobranza son muy evidentes, los encargados de cobrar no determinan una adecuada estrategia de cobranza a los ciudadanos del impuesto predial, hay muchos ciudadanos que no están registrados correctamente el cual dificulta el cálculo del monto del pago de sus predios, creando una incertidumbre en ambas partes en el cobro, no se está cumpliendo adecuadamente con la cobranza. Para definir las estrategias por parte de la municipalidad se debe de hacer campañas de incentivo al pago de impuesto predial y de esa manera los ciudadanos no pierdan el interés de su pago ni la importancia de la educación tributaria, para que la municipalidad tenga la liquidación de sus impuestos prediales a tiempo.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, en adelante MEF (2021) la información señala que, en relación a la contribución del impuesto predial que hizo la municipalidad de Cutervo durante los años 2020 y 2021, que fue de 836,402.53 y 699,118.21 soles, mostrándose una evidente diferencia en el año 2021 lo cual es 139,284.32 soles (-29.84%) a comparación del año 2020, por lo cual se evidencia un déficit en la recaudación, el principal factor es el desinterés de los ciudadanos y también por la pandemia del COVID-19, el monto recaudado durante el período dado es insuficiente para satisfacer la demanda, especialmente debido a la alta población en la zona urbana de Cutervo. Se evidencia que la gestión tributaria del

impuesto predial no cumple con los objetivos de recaudación y, por lo tanto, se considera deficiente. El director de la Administración Tributaria ha reconocido que el municipio actualmente carece de un sistema adecuado de recaudación, también indica que no hay suficiente personal capacitado para realizar el trabajo además menciona que existe desconocimiento de la autoridad y funcionarios de la Municipalidad de Cutervo.

Si no se lleva a cabo esta investigación, las consecuencias serían desfavorables, ya que se estaría permitiendo una gestión deficiente en la cobranza de impuestos debido al desconocimiento por parte de la autoridad edil y los funcionarios, así como a la falta de educación tributaria. Es fundamental enfatizar la relevancia de realizar pagos de impuestos sobre la propiedad para el progreso de la provincia y los intereses de los ciudadanos (Madrigal, 2021).

Con respecto a lo descrito anteriormente, el estudio tuvo por problema general: ¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022?

La justificación de este estudio se basa en varios aspectos. En términos de relevancia y conveniencia, es el momento oportuno para analizar la manera en la que se administraba la recolección de impuestos a propiedades en las municipalidades de Cutervo. Además, también tiene una importante trascendencia social, concientizando a los ciudadanos sobre la importancia de cumplir con los impuestos prediales. En su sentido práctico, ayuda a subsanar total o parcialmente las deficiencias que existen en el municipio de la provincia de Cutervo, lo que se verá reflejado en las propuestas planteadas. Asimismo, tiene implicaciones teóricas, ya que la evaluación de la gestión recaudatoria se basa en normas oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas. Asimismo, se apoyó en el aporte de López y Jiménez (2021), los autores enfatizan la importancia de utilizar los datos proporcionados por el MEF con el fin de calcular la recolección del tributo por predial. También, se insiste en la importancia de la metodología en este estudio, ya que los instrumentos utilizados para la recolección de información y la medición de las variables de estudio fueron diseñados específicamente. Esto garantiza una investigación rigurosa y la ejecución de un enfoque metodológico sólido.

Con la conformidad de la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, durante el periodo 2022 de la misma forma los objetivos específicos: OE1: Determinar el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022, OE2: Determinar el nivel de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022, OE3: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en las dimensiones de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022.

Por último, se han formulado la hipótesis general: La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se exponen a continuación los estudios preliminares relacionados a las cuestiones que serán objeto de este análisis.

A nivel internacional, Chávez y López (2019) su estudio realizado tuvo la finalidad de estudiar los factores y analizarlos y se identifique la dificultad de baja recolección del tributo de propiedad. Estudio aplicado con diseño no experimental, se empleó la guía entrevista a 45 ciudadanos. Los hallazgos arrojaron que México está en el orden 84 de 134 en temas de recaudación. De la misma manera, se registró un porcentaje del 26.8% del PBI lo que representa un 177 de pesos per cápita municipal, es decir, por cada habitante de la ciudad. Determinando la relevancia de un factor recaudo del impuesto predial, también la norma tributaria es otro factor que no impulsa a las municipalidades en aumentar el porcentaje de recaudación de los tributos.

Así mismo, Lemoine (2018) realizó una exploración con el objetivo primordial de conseguir un prototipo de cobranzas que permitan ver las carteras vencidas. Este estudio fue aplicado con enfoque cuantitativo. Constituida por trabajadores a los que se les realizó una entrevista. Dando como resultados que, la manera de cobranza no era la adecuada, por lo que las deudas no figuraban en el sistema ya que no se encontraban correctamente registrados. Conclusión: los ciudadanos de la entidad mostraron incomodidad con el resultado de las cobranzas, aplicar el modelo, en cuanto el 79% de los ciudadanos no conocen las políticas de crédito.

Además, Velasteguí y Sánchez (2018) llevaron a cabo una investigación con el propósito de divulgar la automatización y dentro del ámbito de la recaudación, se ejecutó una recolección de información. El estudio, no experimental, contó con la participación de 11 colaboradores de la entidad. Los resultados encontrados revelaron deficiencias en el control del manejo de cobros, debido a la falta de un responsable permanente y la ausencia de un registro adecuado de las deudas. Conclusión: la evidencia que existe es significativa ya que el registro de sus datos no está correctamente registrado, es por ello por lo que se genera disminución en el otorgamiento de créditos.

Según el estudio de Campos et al. (2022) a nivel nacional, durante el 2020 se hizo una investigación en las zonas urbanizadas de Jaén con el objetivo de examinar el vínculo entre la recolección de impuestos sobre propiedades inmobiliarias y el manejo de la recolección. Este análisis se caracterizó por utilizar un punto de vista cuantitativo a través de un diseño experimental sin necesidad de hacer un experimento, y utilizó cuestionarios para recolectar información. Los provechos obtenidos exhibieron una correlación significativamente entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,632 y un valor de  $p=0,000<0,05$ . Además, los resultados de descripción mostraron que el 55 por ciento de la administración de cobranzas se valoró de manera deficiente, el 37 por ciento de manera moderada y el 8 por ciento de manera eficaz. En conclusión, se estableció que hay una relación positiva de manera moderada entre la administración de la recaudación y el recolectado del tributo por parte de la comunidad en el ámbito de este análisis.

Así mismo, Rinza et al. (2022) menciona el propósito del análisis es examinar la influencia de la administración de cobranzas en la recolección de impuestos en la municipalidad y distrito de Chongoyape durante el plazo que comprende entre 2018 y 2021. El enfoque cuantitativo se usó con un diseño que no tiene experimentación y un grado de explicación. El procedimiento fue el desarrollo de un cuestionario con 15 trabajadores del organismo y la investigación de un documento. Las conclusiones evidenciaron que el 5 por ciento de la fuerza obrera de la empresa se encuentra en una situación de media importancia según los números contabilizados. Asimismo, del periodo 2020 al periodo 2021 hubo un incremento representado en 28.2%, teniendo en cuenta que el año 2021 la municipalidad obtuvo 328,623.10. En conclusión, se identificó que el personal de la municipalidad con frecuencia analiza los estados de cobranzas, así como también que es responsabilidad de la municipalidad aplicar estrategias de cobranzas.

Quispe et al. (2021) indica que, para determinar el impacto de los impuestos sobre la propiedad en los presupuestos de las agencias, se realizó una encuesta en la densamente poblada ciudad central de Salcedo. Es el estudio aplicado de nivel explicativo, la información fue sacada del municipio mediante un cuestionario y una guía documental. En los hallazgos se obtuvo que, hubo una variante en los

resultados de recaudación, ya que en el año 2017 fue S/ 22,655.00 siendo el periodo que más impuesto se recaudó, en cuanto a la satisfacción el 30% estuvieron satisfechos por el Servicio municipal que se les da, por otro lado, el 57% de la ciudadanía indica que el nivel de recaudación es muy bajo. Como conclusión, se puede determinar el volumen de dinero que se recauda por el tributo predial tiene un impacto positivo en los presupuestos de las agencias.

Quispe et al. (2021) menciona que el propósito de este análisis es examinar la influencia de la recolección de fondos y el pago de impuestos en la municipalidad de la provincia de San Ramón. Para conseguir esto, se aplicaron métodos numéricos no experimentales y además se usó un dato para recolectar información como guía. Las conclusiones obtenidas mostraron que el presupuesto oficial de apertura (PIA) del año 2019 fue de S/18,357,806, y el impuesto predial representó el 50.66% de dicho presupuesto. En conclusión, se puede concluir que el impuesto tiene un impacto positivo en el presupuesto institucional, incrementándose en un 127,37%. Este resultado permitió que la municipalidad pudiera llevar a cabo sus funciones y cumplir con sus responsabilidades hacia la ciudadanía.

Suarez et al. (2020) evaluó la gestión tributaria con el propósito de tener un incremento en la recaudación de ingresos municipales. El estudio de la investigación se hizo con una disposición no experimental, en la que participaron colaboradores y contribuyentes de la localidad, emplearon un cuestionario como instrumento, dando los siguientes resultados. Las 2 variables están por debajo del 50% de lograr el cumplimiento, el 60% del impuesto predial ocupa una ejecución del 40%, los gobiernos municipales no abogan por cumplir con las obligaciones tributarias que corresponden a los impuestos prediales, en personal no está capacitado con referencia a temas tributarios es por ello su desconocimiento del mismo. Conclusión: no existe una facilidad de pago para el ciudadano fiscal y no cumplen conforme a un plan de conciencia fiscal. Y eso genera un bajo recaudo en los periodos.

Así mismo, Quiroz et al. (2019) hace referencia que se utilizaron métodos cuantitativos no experimentales en el estudio destinado a establecer la correlación 2020 entre el control de cuentas por pagar y la fluidez en las universidades

adventistas del séptimo día en el noreste. Se utilizó un cuestionario que fue administrado a los 43 miembros del personal que forman parte de la organización, dando como resultado que la deuda que tiene la institución por cobrar representa una cantidad regular que afecta directamente su solvencia creando incertidumbre al área contable. Conclusión: Las cifras sugeridas en el análisis presentaron una correlación notablemente positiva, ya que el parámetro de Rho Spearman dio  $p < 0,000$  y  $Rho = 0.485$ .

Para culminar, Rimarachin (2018) indica que la investigación tuvo como finalidad ver el comportamiento de la dirección de cobro y la adquisición del tributo predial en la localidad de José Leonardo Ortiz. Estudio cuantitativo con diseño no experimental, asimismo, se formó por 35 trabajadores, realizaron un cuestionario y guía de registro. Se obtuvo como resultado que el 89% indica que ocasiona beneficios, el 51% de la población indica que le municipio efectúa campañas de incentivo al pago tributario y el 86% que el área de catastro no tiene conocimiento. Conclusión: el periodo de recaudación fue bajo (S/ 2, 270,893.73), para minimizar la morosidad el área de cobranzas debe de realizar estrategias, la inadecuada practica de cobranza es considerable.

A continuación, se presentará la teoría y definiciones de las variables de la investigación: En cuanto a la gestión de cobranzas, la teoría de la disuasión, de acuerdo a Allingham y Sandmo durante 1972, afirma que es necesario que los individuos sientan miedo a la posibilidad de ser descubiertos y sancionados por defraudar en la tributación. Lo que se traduce en que es más efectivo hacer el pago de los impuestos para persuadir a los habitantes a que es más provechoso para ellos. Esta noción se llama "Teoría de la Disuasión". (Gutiérrez et al. 2019).

En esta, los individuos que pagan impuestos determinan la estabilidad de los costos y los provechos de la tributación de sus deberes. A pesar de ello, debido a la existencia de métodos para eludir fiscalmente, se han hecho modificaciones que no comportan penalidades y posibilitan posponer el pago de tributos sin incurrir en recargos o multas. Como consecuencia, los contribuyentes prefieren no acatar la responsabilidad de pagar los impuestos (Sour & Gutiérrez, 2011).

En la misma línea, de acuerdo con la hipótesis, la recaudación de impuestos es el producto de una decisión de tipo económico que tiene como consecuencia que la gente está dispuesta a abonar en el momento en que percibe que los provechos de eludir la multa son menores que los costos posibles de ser encontrados. A pesar de ello, esta hipótesis tiene una capacidad de explicación limitada, ya que los métodos coercitivos tradicionales, por medio de inspecciones y penalidades, únicamente consiguen explicar una fracción del pago de impuestos de manera voluntaria (Cornejo et al. 2020).

Es así como, hay naciones con economía desarrollada, como por ejemplo los países del norte, y se nota un elevado grado de acato a las deudas tributarias. En estos estados, los habitantes piensan que las fuerzas tributarias no requieren realizar acciones para hallar a los mentirosos. A pesar de ello, en naciones como Perú, pese a que se cree que las posibilidades de ser encontrados y sancionados son elevadas, no se presenta un bajo grado de acatamiento de los deberes tributarios. De modo que, es evidente que no es suficiente con aplicar sanciones y realizar controles para que los individuos asistan de manera voluntaria en la realización de sus deberes tributarios. Es posible hacer una suposición de que hay otros elementos que participan en la decisión del individuo de acatar esas tareas (Mogollón, 2014).

En esta línea de pensamiento, la predisposición del individuo en contra del peligro con el fin de hacer sus pagos de impuestos es más grande en el momento en que:

- La Administración de Impuestos tiene más oportunidades de hallar y penalizar a cada eludir.
- El castigo es más grande contra el huésped (Gutiérrez et al. 2019).

Por consiguiente, de acuerdo a esta hipótesis, se cree que la recaudación de impuestos es el producto de una decisión económica inteligente, en la que los individuos piensan que es mejor pagar impuestos cuando se sabe que las ganancias de evitación son menores que el probable costo de penalización (Sour & Gutiérrez, 2011).

Definiendo la gestión de cobranzas, según el MEF (2020), sostiene que es

el conjunto de procesos que se debe realizar para obtener el pago o cancelación de las deudas tributarias, por lo tanto, estos procesos involucra acciones para evitar la acumulación de deudas y fomentar la cancelación de los mismos. En la administración tributaria este es el procedimiento más importante. Así mismo, Kumar y Gaur (2018) tienen como meta innovar la manera de cobrar los activos líquidos. De igual, Jensen (2021) sostiene que el cumplimiento de los contribuyentes de una organización se debe de mantener al día en sus pagos de impuestos.

De igual manera, Alcantar et al. (2019), definen que la gestión de cobranzas es un instrumento muy útil para la gestión financiera en una entidad, puesto que, está enfocada en la obtención del pago por tributos, así como en el seguimiento continuo a los usuarios. De igual manera, Sumaira & Ahmad (2019) manifiesta que su aplicación faculta el aumento de la recaudación mediante el pago de los impuestos. También, Castillo (2021) menciona que la cobranza se puede realizar por distintos medios, por ejemplo, por medio virtual, teléfono, cartas a domicilio, esto será de acuerdo a la situación de la deuda del ciudadano.

La primera dimensión del aspecto gestión de cobranzas es la identificación del contribuyente. Según el MEF (2015), asevera que, es considerado contribuyente aquel que cumple con sus responsabilidades y obligaciones, debido a que tiene la obligación de pagar su tributo en la fecha programada. Sus indicadores son: i) Asignación del código de contribuyente; el código de persona natural es su número de DNI y para las personas jurídicas su número de Ruc. ii) Inscripción en el registro; esto permite sistematizar y almacenar datos del contribuyente para notificar su deuda para que cancele su impuesto predial. iii) Inspección de la atestación jurada; comprende la documentación del contribuyente donde consta la titularidad del predio con información actualizada. iv) Revisión de pago; se aplica la tasa del impuesto predial para determinar la cantidad que debe pagar el contribuyente conforme a las cualidades de su propiedad.

Como segunda dimensión se consideró a las estrategias de cobranza. Por esto, el MEF (2015), afirma que, para lograr una adecuada gestión de cobranzas es fundamental identificar y establecer las tácticas de cobranzas, de modo que, con

el fin de aumentar la eficiencia de la recolección del tributo por predial, se han hecho sacrificios para conseguir ese propósito, donde se hace lo siguiente: i) Educación tributaria; es todo lo que hace la municipalidad por educar al contribuyente al pago de su impuesto. ii) Comunicación periódica de la obligación; la municipalidad tiene la obligación de informar periódicamente a los contribuyentes la fecha de sus pagos; iii) Monitoreo de la cartera; son un conjunto de funcionarios encargados de supervisar los impuestos que van a vencer de los contribuyentes.

Como tercera dimensión es la organización. El MEF (2015), sostiene que la organización de cobranza está regida por una entidad administrativa, el cual Deberá asumir las siguientes responsabilidades; i) Las operaciones de liquidación de impuestos, y los métodos para pagar los débitos tributarios deben ser aplicados de manera efectiva por la agencia administrativa. ii) Perfil de colaboradores, los colaboradores de la unidad deben tener conocimientos de las obligaciones tributarias municipales e informática. iii) Circunstancias básicas adecuadas dentro del órgano administrativo, para asegurar el normal desarrollo de la recaudación regular de los tributos municipales, se han tomado las medidas necesarias.

Para culminar, como cuarta dimensión son los aspectos operativos. Por ello, MEF (2015) sostiene que los aspectos operativos son actividades que implican en la gestión de cobranzas para recaudar el impuesto predial y los mecanismos que se utilicen dependerá del estado en que se encuentra la deuda del usuario. A continuación, se menciona los tipos de cobranza: i) Cobranza ordinaria; son los documentos que se envían de manera física, que divide en dos partes, lo primero es la etapa preventiva, donde la documentación es elaborada con fecha de entrega y vencimiento para la recordación del contribuyente. ii) Cobranza coactiva; es la documentación que contiene acuerdos de recaudación de tributo predial donde se indica al ciudadano el pago inmediato de su impuesto.

De acuerdo con la Teoría de Eheberg, para examinar la manera en la que se recolecta el impuesto predial, es necesario dejar de lado la noción de ofrenda, y en su lugar pensar en la obligación fiscal como un principio fundamental que no tiene límites precisos, más bien los presenta en función de las circunstancias específicas y las razones de oportunidad que tienen importancia para el bien común

(Lopez & Zorro, 2015).

Esta hipótesis afirma que el tributo tiene una raíz jurídica que no requiere de un sustento adicional. En otras palabras, la base de la tributación se encuentra en el hecho de que no requiere de otra base jurídica para sustento de su realidad (Layme, 2020).

En la misma línea, el derecho a tributar se considera como un principio fundamental que no posee límites precisos, sin embargo, los tiene en consideración en las particularidades de la circunstancia y las razones de ser que tienen importancia general. El sustento del tributo se encuentra en el hecho de que no requiere de otro sustento de la misma para ser justificado, similar a la forma en que un estado y una nación pueden pedir la muerte de un individuo, inclusive en condiciones no extremas, y sin precisar un sustento legal específico. Además, la contribución se debe tomar como un principio de axioma en el que todos los individuos deben colaborar con sus fondos monetarios y sus capacidades, en caso de que así lo exija la comunidad (Mogollón, 2014).

Acorde a esta hipótesis, la base legal del tributo es el hecho de que no requiere de otra base legal para ser justificado. Se hace una comparación de cómo tributan los individuos y la duración de sus vidas, manifestando que la comunidad es capaz de pedir que se sacrifique la vida de un individuo sin precisar una causa legal adicional. Del mismo modo, no se requiere de una base legal específica para demandar la contribución de bienes de menor valor que la vida, ya que todos los habitantes de la comunidad deben contribuir con su economía y fuerza cuando la colectividad lo necesite (Lopez & Zorro, 2015).

Respecto a la definición del impuesto predial, el MEF (2020), afirma que el recaudo por el municipio es grabar el valor del terrero, sea urbano o rural, y debe cancelarse al municipio a donde pertenece la propiedad. Del mismo modo, Mishra et al. (2020), indica que el recaudo del impuesto le pertenece al municipio distrital donde está el predio, en cuanto grava el valor del autoevaluó, y también los pagos que hacen los contribuyentes por la propiedad de un terreno, y son acciones aplicadas por municipios con el objetivo de recaudar fondos de impuestos a la propiedad.

Asimismo, Fjeldstad et al. (2019), aseguran que el recaudo del impuesto es relativamente fácil y este permite cumplir con los proyectos del gobierno, por el pago de los impuestos se podría financiar algunos gastos administrativos, diversos y operativos, para promover el bienestar de la población, también se ha observado, según Belmonte et al. (2021), que las municipalidades, en función de sus capacidades, generan ingresos a través de impuestos establecidos por el consejo local. El incremento de la región ha sido propulsado en gran medida por las ganancias de los tributos a los bienes raíces, los pagos de los impuestos son confederados como medio primordial para las municipalidades y también para el compromiso de los pagos, demuestra nuestra capacidad financiera.

Los tributos principales del municipio local de acuerdo a, Rojas y Morán (2019) están conformados por el impuesto predial, espectáculos públicos no deportivos, juegos, apuestas, patrimonio vehicular, impuesto de alcabala. Esto es el principal ingreso para las municipalidades. Por otro lado, Heang y Wong (2020), indica que el gobierno está conformado por tres niveles, siendo el primero el gobierno de ámbito local, este posee la obligación de recaudar impuesto la renta de las empresas. Después se encuentra el gobierno regional, tiene la responsabilidad de recolectar las contribuciones y tasas, siendo el último el gobierno local.

La primera dimensión de la recaudación del impuesto es la cobertura de recaudación. Según Jiménez y López (2021), la verificación del grado de realización de la recaudación de fondos mediante el pago de impuestos prediales se denomina índice de cobertura de recaudación. Para calcular esta métrica, se utilizó la fórmula de ingreso del trabajo dividido por el ingreso anual presupuestado, que consiste en dividir los impuestos no pagados a tiempo conforme a la meta establecida sobre lo presupuestado de recaudación. Es fundamental señalar la siguiente escala: 0% al 30% (bajo), 31% al 60% (medio), 61% al 100% (alto).

En la comprobación de fondos por impuestos sobre la vivienda, el segundo ámbito significativo es el índice de recaudación. De acuerdo con el estudio hecho por Jiménez y López (2021), este índice se basa en la cantidad de ciudadanos que pagan puntualmente sus impuestos sobre predios. La fórmula utilizada para llegar

a la conclusión del índice en cuestión es la misma que para calcular el presupuesto no contabilizado dividido entre el monto total de los impuestos. En función del resultado, si es inferior al 1%, se considera que se puede recuperar la recaudación, sin embargo, si supera el 1%, no se devolverá la recaudación.

De la misma manera la tercera dimensión, procedimiento de cobranza, está enfocado a contactar a los clientes morosos a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, SMS, carta, WhatsApp y otros) para informarles el estado de la factura o crédito, obligaciones de pago, y brindarles opciones de normalización y pagos integrados. El proceso de cobro logra un equilibrio entre cobrar los pagos rápidamente y mantener las relaciones con los clientes (Debitia, 2023). Es una ley que permite a las autoridades fiscales ejercer facultades coercitivas para realizar acciones de cobro de deudas tributarias según lo estipulado por la legislación (MEF, 2023).

Por último, la cuarta dimensión morosidad en los pagos, se entiende por mora el hecho de que el deudor no lleva a cabo sus compromisos financieros en el tiempo previsto. A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte del expediente o lista de morosos, en caso de que se respeten los requisitos establecidos por la legislación (BBVA, 2023). Asimismo, la definición de moroso varía de un país a otro y puede variar según el tipo de deuda. La falta de pago se define generalmente como la falta de pago de una factura dentro de un lapso temporal específico. En caso de incapacidad para pagar las deudas, el acreedor tiene la facultad de tomar medidas para recuperar la deuda (Factris, 2023). También esta referido a una persona u organización que deja de hacer lo que la ley le exige, especialmente no pagar sus deudas (Oxford Learner's Dictionaries, 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El análisis se orientó a partir de un punto de vista fundamental, de acuerdo a las sugerencias del Concytec (2018), esta tipología de estudio nace de una búsqueda bibliográfica y es del investigador su principal objetivo sumar conocimientos científicos, y también resolver un problema específico. A través de la investigación se buscó resolver los objetivos propuestos, y aplicar acciones de mejora que sumen para la investigación.

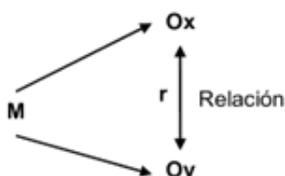
##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se realizó un enfoque de naturaleza cuantitativa, por lo tanto, se recolectó datos numéricos y se utilizó métodos estadísticos para el análisis con el propósito de probar las hipótesis planteadas. Según, Hernández y Mendoza (2018), se fundamenta el enfoque cuantitativo en la evaluación o cuantificación de datos numéricos; asimismo, el uso de estadística.

El diseño fue no experimental, según García de la Figal (2018) no se efectúa ninguna manipulación en el diseño de las variables, de igual manera, se estudia en su forma normal, por lo cual se utiliza la observación. En la investigación se observa las variables permitiendo conocer la problemática.

El estudio tuvo una magnitud correlacional, en tanto que se ha estudiado la vínculo entre las características de administración de fondos y el monto total de recaudación por impuestos prediales (Arias, 2021).

Posteriormente, se expuso el diseño de investigación



M = Muestra

Ox = Gestión de cobranzas

Oy = Recaudación del impuesto predial

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1. Variables

**Variable Independiente:** Gestión de cobranzas

**Definición conceptual:** Ministerio de Economía y Finanzas (2020), indica que las actividades tienen el compromiso del cumplimiento de las deudas tributarias, y procedimientos de gestión de cobranza son una tarea muy importante para la administración tributaria.

**Definición operacional:** se enfocan en diversas acciones para la gestión de cobranza de impuesto, mediante encuestas y guía documental será evaluada la variable y sus dimensiones: identificación del contribuyente, estrategia de cobranza, organización y aspectos operativos.

**Indicadores:** Es crucial garantizar que los contribuyentes se inscriban adecuadamente, fomentar la conciencia tributaria y supervisar de cerca las declaraciones juradas y los pagos efectuados. La unidad de cobranza desempeña un papel fundamental en esta tarea, debido a esto es necesario disponer de personal adiestrado y con una característica específica para poder realizar sus labores. Para que se cumplan los objetivos tributarios, es necesario generar las circunstancias fundamentales para el desempeño de las tareas de control de la recolección común y obligatoria. Las notificaciones periódicas a los contribuyentes y el seguimiento continuo de las carteras morosas son fundamentales.

**Escala:** ordinal

**Variable dependiente:** Recaudación del impuesto predial

**Definición conceptual:** define, Jiménez y López (2021) menciona que el proceso de recolección de impuestos por parte del municipio local es grabar el valor del terreno, sea urbano o rural, y debe de cancelarse en la municipalidad donde está ubicado el terrero.

**Definición operacional:** Se trata del importe de impuestos recaudados relacionados con una propiedad específica. La variable será evaluada utilizando una guía de análisis documental. Las dimensiones a considerar son la cobertura de recaudación y el índice de recolección.

**Indicadores:** tributos no recaudados / impuesto no recaudado / recaudación anual presupuestada.

**Escala:** ordinal

### 3.2.2. Operacionalización de variables (anexo 01)

## 3.3. Población, muestra y muestreo

### 3.3.1. Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), indica que es el total de participantes (personas, animales, muestras, etc.) que son de interés para un estudio. A partir de lo indicado se han aplicado los siguientes criterios a efectos de considerar la población.

**Criterios de inclusión:** Se tuvo en consideración a los contribuyentes, colegas de la sección tributaria y del área de presupuesto, así como también la documentación de la recaudación tributaria del periodo 2022.

**Criterios de exclusión:** Se negó la posibilidad de ser parte de la muestra aquellos colaboradores que no pertenezcan al área tributaria y presupuesto, así como aquellos documentos que no sean de la recolección tributaria del periodo 2022 de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

La población, utilizando los criterios mencionados anteriormente, consistió en 7000 contribuyentes, y se tomó en cuenta el archivo documental de la

Municipalidad Provincial de Cutervo.

### 3.3.2. Muestra

Para, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirma que se probarán grupos específicos de la población con características similares.

A partir de lo indicado la muestra estuvo conformada por 365 contribuyentes y el acervo documentario referido a la cobertura e índice de recaudación tributaria del periodo 2022 del Municipio Provincial de Cutervo.

### 3.3.3. Muestreo

El análisis se hizo utilizando una recolección de muestras por probabilidad para determinar la cantidad de contribuyentes. En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) afirman que este estilo de muestreo es utilizado para procedimientos estadístico y fórmulas matemáticas.

Se empleó la siguiente fórmula para obtener la muestra de los contribuyentes:

**Donde:** 
$$n = \frac{z^2PQN}{\epsilon^2(N - 1) + z^2PQ}$$

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza 95%= 1.96

P = proporción de éxito= 0.5

Q = proporción de fracaso éxito 50%= 0.5

e = nivel de error 5%= 0.05

N = tamaño de la población= 7 000

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(7000)}{(0.05)^2(6999) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 365

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Estuvo integrada por los contribuyentes y también por la documentación de la provincia y el municipio de Cutervo registraron impuestos durante el 2022.

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

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La encuesta: Fachelli (2018) sostiene que la encuesta consiste en el recojo de información de un tema en específico, se lleva a cabo a través de su instrumento el cuestionario, por lo que, las preguntas están planificadas.

Análisis documental: López y Fachelli (2020) manifiestan que el análisis documental se fundamenta en el análisis y la extracción de datos de un documento de interés para el investigador.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario: Conforme, Polanía et al. (2020) este instrumento es muy eficiente y se realiza a la muestra seleccionada de un estudio a fin de recolectar información sobre un asunto de interés para el investigador. Para la gestión de cobranza se empleó un cuestionario de 15 preguntas divididos de acuerdo con las dimensiones (Ver anexo 03).

Guía documental: Polanía et al. (2020) sostienen que la guía documental es un instrumento de gran utilidad para recolectar información de un tema en especial. En el estudio, durante 2022, se estudiaron los documentos pertinentes a la recolección de impuestos sobre los terrenos en las municipalidades de Cutervo, utilizando el manual de investigación.

### **Validez y confiabilidad**

La fiabilidad de los instrumentos fue analizada por 3 especialistas en la especialidad, los cuales fueron utilizados para el recojo de información.

La confiabilidad del estudio se basó en el uso de la normativa tributaria en el desarrollo de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Primera etapa: Se basa en la coordinación con el gerente del área tributaria para la autorización de la ejecución de la investigación, de igual forma, para la facilitación de información y documentación de las variables a estudiar.

Segunda etapa: Esta etapa se caracterizó por hacer el interrogatorio al grupo de estudio y también por ejecutar el manual de investigación para conseguir los datos de las variables del estudio.

Tercera etapa: La última etapa consistió en digitar los datos e información obtenida en el software Microsoft Excel para posteriormente ser analizados mediante métodos estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los números recolectados fueron ingresados y posteriormente examinados a través de pruebas estadísticas. Se usó el parámetro de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos y el grado de correlación de Spearman para distinguir las relaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la ejecución del proyecto se respetó los derechos del autor, ya que se citó a todos los textos e información extraída de acuerdo a las normas APA séptima edición. Asimismo, se dio cumplimiento a los procedimientos y lineamientos de investigación de la UCV.

El principio de la justicia se aplicó mediante la participación deliberada y libre de los colaboradores del área tributaria. Asimismo, se practicó el principio de la beneficencia, el beneficiado fue la municipalidad Provincial de Cutervo y se evitó cualquier riesgo posible en los trabajadores. De igual modo, se aplicó durante toda la realización del estudio el principio de reserva y confidencialidad respetando a todos los colaboradores los derechos a la intimidad y protegiendo toda información personal.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Esta sección divulga los resultados de una encuesta realizada con 365 contribuyentes en la Gobernación y Municipio de Cutervo. Estos resultados están vinculados a las metas generales y reflejan logros frente a las metas establecidas en el estudio.

#### Prueba de hipótesis general

**HG:** Durante el 2022, en los municipios de la provincia de Cutervo, la gestión recaudatoria ha tenido un impacto importante en la recaudación del impuesto predial.

**H0:** Durante el periodo 2022 en el municipio de la provincia de Cutervo no se encontró un impacto significativo de la gestión de recaudación en la recaudación del impuesto predial.

#### Tabla1

*Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, durante el periodo 2022*

<b>Variables</b>	<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>
Gestión de cobranzas	0.729
Recaudacion del impuesto predial	Sig. 0.01

*Nota:* Elaboración propia

**Decisión estadística:** Se obtuvo un parámetro de correlación Rho de 0,729 (72,9%) y un valor de importancia de  $p < 0,000$  (5%), que indica una fuerte correlación positiva entre la variable forma de gestionar la recaudación y la recolección del tributo predial. Estos resultados apoyan la hipótesis general y rechazan la hipótesis nula.

**Conclusión estadística:** La investigación detecta que la recolección de impuestos en la región y municipio de Cutervo está significativamente influenciada por el procedimiento de recaudación durante el 2022.

**Tabla2**

*Determinar el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	115	31,2
	Medio	220	60,3
	Bajo	30	8,2
	Total	365	100,0

*Nota: Elaboración propia*

Con base en los datos presentados en la Tabla 2, se pueden identificar los siguientes resultados relacionados con las variables de gestión de la cobranza. El 31,5% de los entrevistados mostraron un grado alto, el 60,3% mostraron un grado medio y el 8,2% mostraron un grado bajo. En conclusión, el manejo de recolección de fondos de la municipalidad de la provincia de Cutervo, para el 2022, se encuentra en una posición intermedia.

**Tabla3**

*Determinar el nivel de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	114	31,2
	Medio	233	63,8
	Bajo	18	4,9
	Total	365	100,0

*Nota: Elaboración propia*

A partir de los datos de la Tabla 3, es posible observar los siguientes datos para las diferentes variables de recolección de fondos del impuesto predial. El 31,2 por ciento de los asistentes relató índices elevados, el 63,8 por ciento dijo que eran índices ordinarios y el 4,9 por ciento dijo que eran índices bajos. En conclusión, es posible determinar que la recolección de fondos del impuesto predial en la municipalidad y provincia de Cutervo será en una magnitud común durante el año 2022.

**Tabla4**

*Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en las dimensiones de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022*

<b>Dimensiones de recaudación del impuesto predial</b>	<b>coeficiente</b>	<b>Gestión de cobranzas</b>
Cobertura de recaudación	Rho de Spearman	0,671
	Sig.	0.01
Índice de recaudación	Rho de Spearman	0,641
	Sig.	0.01

La correlación es significativa en 0.01

*Nota: Elaboración propia*

**Decisión estadística:** La variable gestión de cobranzas se correlacionó moderadamente positiva con la dimensión cobertura de cobranza, y el coeficiente de correlación Rho fue de 0,671 (67,1%). También, se obtuvo una cifra de p de 0,000, que está por debajo del grado de importancia de 0,05. En cuanto al índice de recaudación hay una relación positiva de tipo medio con respecto a la variable administración de cobranzas y a la variable índice de cobranzas. El valor Rho es 0,641 (64,1%) y el valor p es 0,000, por debajo del rango de importancia de 0,05.

**Conclusión estadística:** Durante 2022, hay evidencia de que la gestión de la recaudación y el pago del impuesto predial que tiene como influencia significativamente en la magnitud de la recolección y administración de recaudación de la municipalidad de la región de Cutervo.

### **Tabla5**

*Resumen de ingresos desde el año 2021 al 2022 correspondiente al rubro 8*

<b>Año</b>	<b>Rubro 8</b>	<b>pagado</b>	<b>% pagado</b>	<b>Pendiente</b>	<b>%pendiente</b>
2021	936,971.84	585,100.98	<b>62.45%</b>	356,652.82	<b>38.06%</b>
2022	1,074,623.29	511,116.45	<b>47.56%</b>	570,133.18	<b>53.05%</b>

*Nota: Elaboración propia*

Conforme a la tabla 6 se evidencia que para el año 2021, hubo una recaudación de tributos equivalente a S/.936,971.84 soles a comparación del año 2022 en la que se registró un recaudo de S/. 1'074,623.29 soles, la misma denota un incremento a comparación del año anterior, la misma que fue consecuencia de la implementación de procesos de cobranza, por lo tanto, se puede concluir que la recaudación de impuestos prediales en los municipios de la provincia de Cutervo durante el año 2022 es normal, lo que refleja el nivel de gestión.

## V. DISCUSIÓN

En esta parte se exponen los resultados encontrados, estableciendo su relación con el contexto de investigación en relación con los objetivos generales. Se realizó una encuesta a 365 contribuyentes, y se observó que el 31,5% de los encuestados indicó que el nivel de recaudación y administración era relativamente alto, el 60,3% de los encuestados indicó que estaba en un nivel medio y el 8,2% de los encuestados mantuvo un nivel bajo. En referencia a la recolección de fondos del impuesto predial en el municipio de la gobernación de Cutervo durante el 2022, se observaron las siguientes cifras. El 31,2 por ciento de los entrevistados mostraron que la recolección de fondos era relativamente buena, el 63,8 por ciento mostraron que se mantenía en una nivelación regular y el 4,9 por ciento mostraron que el nivel era bajo. En el momento en que se hizo una comparación de hipótesis, se halló una correlación positiva muy grande entre la administración de fondos y la recolección de impuestos por predial. El parámetro de correlación Rho fue del 0,729 (72,9%) y el valor p fue de  $0,000 < 0,05$  (5%). Estos resultados indican que la administración de la recolección tiene una influencia significativa en la recolección de impuestos por parte de la municipalidad de la sección central de Cutervo durante el 2022. Los resultados de Chávez y López (2019) sustentan la conclusión de que la relevancia de los factores recaudatorios del impuesto predial y las normas tributarias desalientan a los municipios a incrementar las tasas impositivas. Además, los resultados de Lemoine (2018) respaldan la conclusión de que los ciudadanos de la entidad muestran malestar con los resultados de cobranza al aplicar el modelo, debido a que el 79% de los habitantes no saben acerca de la política de créditos. Asimismo, los resultados de Velastegui y Sánchez (2018) respaldan la conclusión de que existe evidencia significativa de que el registro de datos fue registrado incorrectamente, lo que resultó en una pérdida de otorgamiento de crédito.

La discusión de los resultados obtenidos para el Objetivo Específico 1 reveló que, en referencia a la variable administración de cobros, se evidenció que el 31,5% de los encuestados una conducta alta, el 60,3% una conducta media y el 8,2% una conducta baja. Estos hallazgos permiten concluir que la municipalidad de la provincia de Cutervo tendrá un nivel moderado de gestión de cobranza durante el

2022. Discrepando de los resultados de Chávez y López (2019) quienes, en su estudio de haber entrevistado a 45 ciudadanos, hallaron por resultados que, México está en el orden 84 de 134 en temas de recaudación. De la misma manera, se registró un porcentaje del 26.8% del PBI lo que representa un 177 de pesos per cápita municipal, es decir, por cada habitante de la ciudad. Determinando la relevancia de un factor recaudo del impuesto predial, también la norma tributaria es otro factor que no impulsa a las municipalidades en aumentar el porcentaje de recaudación de los tributos. En la misma se han discrepado con los resultados de Lemoine (2018) dio como resultados que, la manera de cobranza no era la adecuada, por lo que las deudas no figuraban en el sistema ya que no se encontraban correctamente registrados; concluyendo que los ciudadanos de la entidad mostraron incomodidad con el resultado de las cobranzas, aplicar el modelo, en cuanto el 79% de los ciudadanos no conocen las políticas de crédito.

Asimismo, se efectuó la discusión de resultados correspondiente al Objetivo Específico 2, se realizó un análisis de la variable recaudación del impuesto predial en los municipios de la provincia de Cutervo en el año 2022. Los resultados mostraron que el 31,2% de los participantes reportaron ingresos altos, mientras que el 63,8% se mantuvo un nivel medio y el 4,9% bajo. Por lo tanto, se puede concluir que la recaudación del impuesto a la propiedad en los municipios de la provincia de Cutervo en 2022 se encuentra dentro del nivel regular. Discrepando con los resultados de Velasteguí y Sánchez (2018) menciona que las deficiencias en los controles de gestión de cobranza fueron identificadas con base en los hallazgos obtenidos de una encuesta a 11 colaboradores, debido a la falta de un responsable permanente y la ausencia de un registro adecuado de las deudas; concluyeron que existen registros de sus datos que no está correctamente registrado, es por ello por lo que se generan pérdidas en el otorgamiento de créditos. Asimismo, se discreparon con los resultados de Campos et al. (2022) en base a lo que expusieron, el 55 por ciento de la administración de cobranzas fue valorada como inepta, el 37 por ciento como media y el 8 por ciento como buena. En conclusión, de las variables analizadas, se deduce que hay una relación de manera aproximada positiva entre la administración de fondos y la recolección de fondos para el impuesto predial.

Se discutió el Objetivo Específico 3 y se encontró que para la variable gestión de la cobranza, el 31,5% de los participantes mostró niveles altos, el 60,3% mostró niveles medio y el 8,2% se mantuvo bajo. En cuanto a la cobertura de cobranza, el 14,8% dijo que era alta, el 72,1% se mantuvo regular y el 13,2% dijo que era baja. Como conclusión se puede determinar que la gestión recaudatoria tiene un impacto significativo en el alcance de la recaudación del impuesto predial en la provincia y municipio de Cutervo durante el periodo 2022. Concuerta con los resultados de Campos et al. (2022) menciona en su investigación que se llegó a la conclusión de que hay una relación que está entre lo que se estudió en el análisis. Además, los resultados obtenidos apoyan los descubrimientos preliminares de Rinza et al. (2022), los cuales además hallaron que el staff de la municipalidad realiza un estudio constante de las situaciones de cobranzas y que la manera en la que se implementan estrategias de cobranzas corresponde a la institución. Además, se corroboran los resultados de Quispe et al. (2021), quienes develaron que la recolección de impuestos prediales tiene un efecto beneficioso sobre los fondos de la institución.

Finalmente, revelaron que la gestión de cobranza mostró niveles altos, medios y bajos para el 31,5%, 60,3% y 8,2% de los participantes respectivamente. En relación al índice de recaudación del tributo por predial, se observaron grados elevados, ordinarios y bajos para el 62,2, 26,3 y 11,5 por ciento respectivamente. Estos resultados insinúan que la administración de la recolección tiene una influencia significativamente en la recolección de fondos para los impuestos prediales en las municipalidades de Cutervo durante el 2022. Sin embargo, difiere con los descubrimientos de Suarez et al. (2020), quienes hallaron problemas con respecto a las pagos y falta de devoción al programa de cultura financiera, esto causó baja ingresos. Además, los resultados concuerdan con los descubrimientos de Quiroz et al. (2019), quienes identificaron relaciones positivas y significativas entre las variables estudiadas. Por último, difieren de los resultados de Rimarachin (2018), quien concluyó que el periodo de recaudación fue bajo para reducir la morosidad en el área de cobranzas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Exhibe los resultados de una meta general fundada en una interrogación a 365 participantes. En referencia a la administración de cobros, el 31,5% de los entrevistados mostraron un grado alto, el 60,3% mostraron un grado medio y el 8,2% mostraron un grado bajo. En referencia a la recolección y administración del tributo por predial, la encuesta halló que el 31,2 por ciento de los entrevistados relató un grado alto, el 63,8 por ciento relató una magnitud medio y el 4,9 por ciento relató un nivel bajo. Además, se identificó una correlación altamente positiva con un coeficiente Rho de 0,729 (72,9 %) y un valor de p de  $0,000 < 0,05$  (5 %). En conclusión, se puede determinar que la administración de recaudos en la provincia y municipio de Cutervo se encuentra en un nivel moderado durante el año 2022, lo que afecta lo que se considera como recaudo normal de los impuestos prediales.
2. Los resultados obtenidos para el Objetivo 1 mostraron que el 31,5% de los encuestados reportaron un nivel alto, un 60,3% un nivel medio y un 8,2% un nivel bajo en cuanto a la variable gestión de cobranza. Basado en los descubrimientos, es posible llegar a la conclusión que la gestión de cobranzas en el municipio de la provincia de Cutervo durante 2022 se encuentra en un nivel regular.
3. En cuanto a la meta 2, Los resultados de la variable recaudación del tributo predial demostraron el 31,2 por ciento de los encuestados informó una alta cantidad, el 63,8 por ciento una cantidad normal y el 4,9 por ciento una cantidad baja. De modo que, es posible sacar una conclusión que la recolección del impuesto predial en la municipio y provincia de Cutervo en el 2022 se encuentra en un nivel medio.
4. En cuanto a la meta 3, los resultados de la recolección de variables administrativas mostraron que el 31,5% de los participantes indicó un grado alto, el sesenta punto tres por ciento indicó un grado medio y el ocho punto dos por ciento se mantuvo en un nivel bajo En cuanto a la cobertura de recolección, se observó que el 14,8% reportó niveles altos, el 72,1% mantuvo niveles medio y el 13,2% reportó niveles

bajos. Por lo tanto, se puede concluir que la gestión de cobranza se clasifica como de nivel medio, lo que refleja que la cobertura de cobranza en el Municipio de Cutervo se considera regular durante el 2022.

5. En cuanto, se observó que el 31,5% de los contribuyentes indicó que el nivel de gestión de la recaudación era alto, el 60,3% indicó que estaba en un nivel medio y el 8,2% se mantuvo en un nivel bajo. En cuanto a las tasas de recaudación, se encontró que el 62,2% de los contribuyentes reportaron niveles altos, el 26,3% mantuvo niveles regulares y el 11,5% reportó niveles bajos. Por lo tanto, se puede concluir que la gestión de la recaudación se considera medio, lo que se refleja en el hecho de que la tasa de recaudación en la comuna municipal de Cutervo se considera regular durante el año 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a las personas responsables de la recolección realizar acciones de información y educación en la comunidad con el objetivo de promover una mayor cultura de tributación en la comunidad. Estos movimientos tienen el objetivo de aumentar la recolección de impuestos a fin de pagar los costos de la propiedad.
2. Se recomienda aplicar ideas por parte de los líderes del área de administración tributaria, particularmente en la subdirección de administración y cobranzas de débitos, con el fin de aumentar la recolección de fondos del tributo predial.
3. Se sugiere a la administración tributaria mayor capacitación del personal que prepara y formula la información fiscal y contable para enviar información adecuada sobre los diferentes costos asociados a la prestación de servicios a diferentes superficies y personal.
4. Es necesario establecer y brindar las alternativas necesarias a los contribuyentes a que puedan hacer el pago de sus impuestos en la fecha programada, y es necesario que la municipalidad de Cutervo implemente el calendario de pagos de la póliza principalmente para quienes estén interesados en aprovecharlo.

## REFERENCIAS

- BBVA. (4 de mayo de 2023). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Obtenido de BBVA Banco Continental: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Belmonte-Martin, I., Ortiz, L., & Polo, C. (2021). Gestión tributaria local en España: un estudio de la eficiencia condicional de las agencias tributarias provinciales. *Ciencia de la Planificación Socioeconómica*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101057>
- Bravo, d. (06 de 01 de 2021). Usuarios de Quito reclaman por cobros elevados en impuesto predial del 2021. *El comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/usuarios-quito-reclamos-predial-2021.html>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Chávez, I., & López, v. (2019). *Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: Un enfoque estadístico para México*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riem/n19/0719-1790-riem-19-89.pdf>
- Cornejo, M., Gutiérrez, G., & Chango, M. (2020). La amnistía tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal bajo la teoría de la disuasión. *Revista Publicando*, 7(23). Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2061>
- Debitia. (26 de abril de 2023). Obtenido de DebitiaPro: Software Cloud de Cobranza: <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/#:~:text=El%20proceso%20de%20cobranza%20se%20focaliza%20en%20contactar%20a%20los,de%20normalizaci%C3%B3n%20y%20pa go%20integradas.>
- Factris. (4 de mayo de 2023). *¿Qué es un moroso y cómo lo reconoces?* Obtenido

de Factris: <https://www.factris.com/en/news/what-is-a-defaulter-and-how-to-recognise-them/>

Fjeldstad, H., Ali, M., & Katera, L. (2019). Policy Implementation Under Pressure: Central-Local Government Relations in Property Tax Administration in Tanzania. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JFMPC-10-2018-0057/full/html>

García de la Figal, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica. Colombia: Alfaomega Colombiana.*

Gutiérrez, G., Cornejo, M., & Chango, M. (2019). La amnistía tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal bajo la teoría de la disuasión. *Revista Publicando*, 7(23), 108-118.

Heang, T., & Wong, S. (2020). *Factors Influencing Taxpayers' Willingness to Pay Tax: A study of SMEs in Klang Valley.* Obtenido de [https://hrmars.com/papers\\_submitted/7049/factors-influencing-taxpayers-willingness-to-pay-tax-a-study-of-smes-in-klang-valley.pdf](https://hrmars.com/papers_submitted/7049/factors-influencing-taxpayers-willingness-to-pay-tax-a-study-of-smes-in-klang-valley.pdf)

Icontec. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.* Obtenido de Instituto colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC).

Jensen, K. (2021). No More Liaisons: Collection Management Strategies in Hard Times. doi:10.1080/01462679.2016.1263812

Jiménez, M., & López, C. (2021). *Impuestos y Registro de la Propiedad.* Recuperado el 13 de 11 de 2022, de [https://books.google.com.pe/books?id=pXAnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pXAnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Kumar, S., & Gaur, R. (2018). *Collection Development and Management in Libraries of Management Institutions.* Obtenido de [https://www.ripublication.com/ijla19/ijlav9n1\\_01.pdf](https://www.ripublication.com/ijla19/ijlav9n1_01.pdf)

- Lada, M., & Wejer, M. (2018). *Success Factors and Barriers to the Effective Debt Collection Process*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328319480\\_Success\\_factors\\_and\\_barriers\\_to\\_the\\_effective\\_debt\\_collection\\_process](https://www.researchgate.net/publication/328319480_Success_factors_and_barriers_to_the_effective_debt_collection_process)
- Larios, j. (2017). Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial. *Recaudando bienestar*. Recuperado el 14 de 09 de 2022, de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>
- Layme, C. (2020). *El crecimiento económico y su efecto en la recaudación fiscal, periodo 2010-2019*. [Tesis pregrado], Universidad Privada de Tacna]. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1654/Layme-Ticahuanca-Celina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lemoine-Quintero, F. V. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *AFCEE, IX*, 189-206. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-de-la-universidad-de-oriente/articulo/gestion-de-cobranza-para-reducir-cartera-incobrable-del-credito-otorgado-por-el-banco-nacional-de-fomento-ecuador>
- López, C., & Jiménez, M. (2021). *Impuestos y Registro de la Propiedad*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=pXAnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pXAnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Lopez, F., & Zorro, J. (2015). *Análisis del comportamiento tributario de los responsables del impuesto nacional al consumo para las actividades económicas 1081, 5611, 5613 y 5619 en el Municipio de Paipa*. [Tesis pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1556/TGT-293.pdf;jsessionid=6603E31B42BEB0DCEB6E371D2C0D833D?sequence=1>

- Lozano, I. (2020). Impuesto predial: MEF plantea cambios que deberán ser evaluados por el próximo gobierno. *El comercio*. Recuperado el 14 de 09 de 2022, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/impuesto-predial-mef-plantea-cambios-que-deberan-ser-evaluados-por-el-proximo-gobierno-noticia/>
- Madrigal-Delgado, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación Administrativa*, L(127), 135-154. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00009.pdf>
- MEF. (24 de abril de 2023). *Que es el procedimiento de cobranza coactiva*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: [https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/Exposicion\\_24\\_febrero.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/Exposicion_24_febrero.pdf)
- Mishra, S., Mishra, A., & Panda, P. (2020). What Ails Property Tax in India? Issues and Directions for Reforms. *Public Affairs*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pa.2299>
- Mogollón, V. (2014). *Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo, Perú*. [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/202/1/TL\\_Mogollon\\_Diaz\\_Veronica.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/202/1/TL_Mogollon_Diaz_Veronica.pdf)
- Neuhaus, B., Schmid, T., & Riedel, J. (2018). *Collection management and study of microscope slides: storage, profiling, deterioration, restoration procedures and general recommendations*. doi:<https://doi.org/10.11646/zootaxa.4322.1.1>
- Oxford Learner's Dictionaries. (4 de mayo de 2023). *Defaulter*. Obtenido de Oxford Learner's Dictionaries: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/default>
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y*

*liquidez en la asociación educativa adventista nor oriental, 2020.* Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>

Quispe, J., Roque, C., & Aguilar, S. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020. *Revista científica Yachana*. Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/661/542>

Quispe, J., Velázquez, L., Quispe, C., Alegre, M., & Mamani, A. (2021). Efecto de la recaudación tribuaria en el presupuesto institucional en la Municipalidad Provincial de San Román-Perú, Periodo 2009-2019. *Gente Clave*, V(2), 8-29. Recuperado el 13 de 11 de 2022, de <https://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/149/159>

Rimarachin, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017.* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5394/Rimarachin%20Torres%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, A., & Morán, D. (2019). *La Presión Fiscal Equivalente en América Latina y el Caribe.* Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=ROW3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ROW3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Sarafudheen, F. (2020). *Collectión management of electronic resources in resources in nit calicut library:an analytical study.* doi:<https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i5.2020.98>

Sour, L., & Gutiérrez, M. (2011). los incentivos extrínsecos y el cumplimiento fiscal. *el trimestre económico*, LXXVIII(4), 841-868. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v78n312/2448-718X-ete-78-312-00841.pdf>

Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). *Gestión de recaudación tributariamunicipal: Una visión cultural.* Obtenido de

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/105/91>

Sumaira, J., & Ahmad, S. (2019). *Trends in Collection & Collection Development Practices in University libraries with a particular reference to India and other developing countries: A review of literature*. Obtenido de <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5817&context=libphilprac>

Tarrillo, O. (2022). Gestión tributaria para la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota. *Revista Científica*, VII(23), 232-249. doi:10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.12.232-249

Unda Gutiérrez, M. (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-72102018000300601](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000300601)

Usman, S., Abdullahi, O., Osas, G., & Jamiu, W. (1 de 11 de 2019). Evaluación de la gestión de colecciones y el uso de materiales árabes por parte de los estudiantes en bibliotecas académicas nigerianas seleccionadas. *Scielo*. doi:<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/insaniyat/article/view/13091>

Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2018). *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos*. doi:<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/257>

## ANEXOS

### Anexo N°01. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cobranzas	Ministerio de Economía y Finanzas (2020) indica que las actividades tienen el compromiso del cumplimiento de las deudas tributarias, lo cual los procedimientos de gestión de cobranza son una tarea muy importante para la administración tributaria.	Se enfocan en una serie de acciones para la gestión de cobranza de impuesto. por medio de una guía de entrevista y observación se evaluará la variable las dimensiones: identificación del contribuyente, estrategia de cobranza y aspectos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del contribuyente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación del código del contribuyente.</li> <li>• Inscripción en el registro.</li> <li>• Revisión de la declaración jurada.</li> <li>• Revisión de pago.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación tributaria.</li> <li>• Comunicación periódica de la obligación.</li> <li>• Seguimiento de la cartera.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de la unidad de cobranza.</li> <li>• Perfil de colaboradores.</li> <li>• Condiciones básicas para el desarrollo de las actividades.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobranza ordinaria.</li> <li>• Cobranza coactiva.</li> </ul>	
Recaudación del impuesto predial	Define, Jiménez y López 2021 que la recaudación de impuesto por parte de la municipalidad local es grabar el valor del terreno, sea urbano o rural, y debe de cancelarse en la municipalidad donde está ubicado el terrero.	Es el monto recaudado de impuesto que corresponde a una propiedad. por medio de una guía de análisis documental la variable se evaluará. Las dimensiones: cobertura de recaudación índice de recaudación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura de recaudación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos no recaudados</li> <li>• Recaudación anual presupuestada.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de recaudación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación obtenida</li> <li>• Recaudación anual presupuestada</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Recaudación</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosidad en los pagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de morosidad</li> <li>• Cantidad de contribuyentes morosos</li> </ul>	

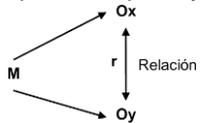
*Nota:* Elaboración propia

## Anexo N°02. Matriz de consistencia

Título: Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, durante el periodo 2022. <b>Objetivos específicos</b> OE1: Determinar el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022. OE2: Determinar el nivel de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022. OE3: Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la cobertura de	<b>Hipótesis general</b> La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022.	<b>X: Gestión de cobranza</b>			
			<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala/Nivel y rango</b>
			X1. Identificación del contribuyente	X1.1. Asignación del código del contribuyente. X1.2. Inscripción en el registro. X1.3. Revisión de la declaración jurada. X1.4. Revisión de pago.	1, 2, 3 y 4	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5  Alto: 56-75 Medio: 36-55 61 Bajo: 15-35
X2. Estrategia de cobranza	X2.1. Educación tributaria. X2.2. Comunicación periódica de la obligación. X2.3. Seguimiento de la cartera.	5, 6, 7 y 8				
X3. Organización	X3.1. Funciones de la unidad de cobranza. X3,2. Perfil de colaboradores. X3.3. Condiciones básicas para el desarrollo de las actividades.	9, 10 y 11				

recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo durante el periodo 2022.			X4. Aspectos operativos	X4.1. Cobranza ordinaria	12,
				X4.2. Cobranza coactiva.	13, 14 y 15
<b>Y: Recaudación del impuesto predial</b>					
		<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>		<b>Escala/nivel y rango</b>
		Y1. Cobertura de recaudación	Y1.1. Impuestos no recaudados Y1.2. Recaudación anual presupuestada.		Ordinal Alto Regular Bajo
		Y2. Índice de recaudación	Y2.1. Recaudación obtenida Y2.2. Recaudación anual presupuestada.		
		Y3. Procedimiento de cobranza	Y3.1. Estrategias Y3.2. Incentivos Y3.3. Recaudación		
		Y4. Morosidad en los pagos	Y3.1. Porcentaje de morosidad Y3.2. Cantidad de contribuyentes morosos		

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos
<p>Tipo de investigación: Básica            Nivel de la investigación: correlacional            Diseño: No experimental transversal de tipo descriptivo y correlacional.</p>  <p>Donde:            M= 365 contribuyentes            Ox= Gestión de cobranza            Oy= Recaudación del impuesto predial            Rho= Relación</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo constituida por los 7000 contribuyentes y acervo documental de la municipalidad Provincial de Cutervo.  <b>Muestra:</b> Estuvo constituida por 365 contribuyentes y la cobertura e índice de recaudación del impuesto predial del periodo 2022 de la municipalidad Provincial de Cutervo</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico de tipo aleatorio simple</p>	<p>La técnica de recolección de datos fue la encuesta y análisis documental.            El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y ficha de análisis documental.</p>	<p>El análisis y procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS 26 versión traducida al idioma Español, con la que se realizó el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, las cuales se tabularon en la base de datos en Excel, posteriormente fueron exportados al SPSS, de las que se extrajo las figuras, tablas y la prueba estadística, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Rho de Spearman.</p>

Nota: Elaboración propia

## Anexo N°03. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

<b>Variable Independiente: Gestión de cobranzas</b>		<b>Respuesta</b>				
<b>N°</b>	<b>D1: Identificación del contribuyente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	Le asignaron un código como contribuyente					
<b>02</b>	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro					
<b>03</b>	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente					
<b>04</b>	Le han revisado su declaración jurada					
<b>N°</b>	<b>D2: Estrategia de cobranza</b>					
<b>05</b>	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria					
<b>06</b>	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones					
<b>07</b>	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones					

<b>08</b>	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida					
<b>N°</b>	<b>D3: Organización</b>					
<b>09</b>	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente					
<b>10</b>	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales					
<b>11</b>	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades					
<b>N°</b>	<b>D4: Aspectos operativos</b>					
<b>12</b>	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria					
<b>13</b>	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria					
<b>14</b>	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva					
<b>15</b>	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes					

## CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

<b>Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial</b>		<b>Respuesta</b>				
<b>N°</b>	<b>D1: Cobertura de recaudación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales					
<b>02</b>	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial					
<b>03</b>	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales					
<b>04</b>	Paga puntualmente sus impuestos prediales					
<b>N°</b>	<b>D2: Índice de recaudación</b>					
<b>05</b>	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial					
<b>06</b>	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en su rendición de cuentas de manera clara y precisa					
<b>07</b>	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes					
<b>N°</b>	<b>D3: Procedimiento de cobranza</b>					

08	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos					
09	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial					
10	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial					
11	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial					
N°	<b>D4: Morosidad en los pagos</b>					
12	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial					
13	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial					
14	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial					

## GUÍA DOCUMENTAL

A través de la presente guía se obtuvo los datos respecto a la cobertura e índice de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Cutervo durante el periodo del año 2022.

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Documentos a evaluar</b>
Recaudación del impuesto predial	Cobertura de recaudación	Recaudación obtenida / Recaudación presupuestada	- Reportes de la recaudación obtenida en el periodo 2021.
	Índice de recaudación	Impuestos no recaudados / Recaudación presupuestada	- Reportes de los impuestos no recaudados en el periodo 2022.

## Anexo N°04. Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla6**

*Estadísticas de fiabilidad que mide la variable gestión de cobranza*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,964	15

*Nota:* Elaboración propia

De la prueba de confiabilidad realizado para un instrumento de 15 items que mide la variable gestión de cobranza, se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach equivalente a 0,964 (96,4%) lo que significa que el instrumento tiene alta confiabilidad de consistencia interna.

**Tabla7**

*Estadísticas de fiabilidad que mide la variable recaudación del impuesto predial*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,952	14

*Nota:* Elaboración propia

De la misma forma se ha obtenido un coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach equivalente a 0,952 (95,2%) para un instrumento de opciones politómicos que mide la variable recaudación del impuesto predial denotando una confiabilidad alta de consistencia interna del instrumento para su aplicación.



**ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV  
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS  
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: <b>20174691267</b>
<b>Municipalidad Provincial de Cutervo.</b>	
Nombre del Titular o Representante legal: <b>Dr. Mario Alejandría Fernández</b>	
Nombres y Apellidos:	DNI:
• <b>Deisy Marimar Díaz Mondragón</b>	<b>77917168</b>
• <b>Natali Jimenez Guerrero</b>	<b>76288590</b>

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
<b>Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>PFA.</b>	
Nombres y Apellidos:	DNI:
• <b>Deisy Marimar Díaz Mondragón</b>	<b>77917168</b>
• <b>Natali Jimenez Guerrero</b>	<b>76288590</b>

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.

Cutervo, 30 de setiembre 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
  
 \*\*\*\*\*  
 DR. MARIO ALEJANDRÍA FERNÁNDEZ  
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
 DNI: 27287794

(\*). 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.



## Autorización para realizar investigación

Yo, **Mario Alejandría Fernández** identificado con DNI N° 27287794, en calidad de representante de la **Municipalidad Provincial de Cutervo** Con el cargo de Gerente del área de Gerencia de Administración Tributaria, mediante el presente se autoriza a los estudiantes:

1. **Deisy Marimar Díaz Mondragón**
2. **Natali Jimenez Guerrero**

Del IX ciclo de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, para que realicen su trabajo de investigación denominado "**Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022**"

Cutervo, 30 de setiembre del 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
DR. MARIO ALEJANDRÍA FERNÁNDEZ  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
DNI: 27287794



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "CUESTIONARIO"

1. Estimado (s) estudiantes: **Deisy Marimar Díaz Mondragón y Natali Jimenez Guerrero**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo (**Chiclayo**); los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria y como representante de la **Municipalidad Provincial de Cutervo**; Sí ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **recolectar información para el desarrollo del Proyecto de Investigación**, Asimismo, autorizo ( x ) no autorizo ( ) para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo, MALFER\_1402@HOTMAIL.COM

Cutervo, 30 de setiembre del 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
-----  
DR. MARCO ALEJANDRO FERRANDEZ  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
DNI: 27287794



**Anexo 2**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "cuestionario y guía documental".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Oscar Tarrillo Saldaña</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala**

Nombre de la Prueba:	Kolmogorov Smirnov
Autores:	Díaz Mondragón Deisy Marimar Jimenez Guerrero Natali
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	No aplica
Tiempo de aplicación:	20 minutos por persona
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	El cuestionario está conformado por las siguientes dimensiones: identificación del contribuyente, estrategia de cobranza, organización, aspectos operativos, cobertura de



	recaudación, índice de recaudación, procedimiento de cobranza y morosidad en los pagos; y se usará la siguiente escala: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
--	---

**4. Soporte teórico**

▪ **Gestión de cobranza**

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) indica que las actividades tienen el compromiso del cumplimiento de las deudas tributarias, lo cual los procedimientos de gestión de cobranza son una tarea muy importante para la administración tributaria.

▪ **Recaudación del impuesto predial**

Define, Jiménez y López 2021 que la recaudación de impuesto por parte de la municipalidad local es grabar el valor del terreno, sea urbano o rural, y debe cancelarse en la municipalidad donde está ubicado el terreno.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación del contribuyente</li> <li>2. Estrategia de cobranza</li> <li>3. Organización</li> <li>4. Aspectos operativos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Según el MEF (2015), asevera que, es considerado contribuyente aquel que cumple con sus responsabilidades y obligaciones, por lo que posee el deber de cancelar su impuesto en el tiempo establecido.</li> <li>2. MEF (2015), afirma que, para lograr una adecuada gestión de cobranzas es fundamental identificar y determinar las estrategias de cobranza, por lo que, son las gestiones que se realizan con el propósito de lograr la eficiencia en el cobro del impuesto predial.</li> <li>3. MEF (2015), sostiene que la organización de cobranza está regida por una entidad administrativa.</li> <li>4. MEF (2015) sostiene que los aspectos operativos son actividades que implican en la gestión de cobranzas para recaudar el impuesto predial y los mecanismos que se utilicen dependerá del estado en que se encuentra la deuda del usuario.</li> </ol>
Recaudación de impuesto predial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobertura de recaudación</li> <li>2. Índice de recaudación</li> <li>3. Procedimiento de cobranza</li> <li>4. Morosidad en los pagos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jiménez y López (2021) la cobertura de recaudación: se encarga de medir el nivel de incumplimiento de recaudación que realizan la cancelación del impuesto predial.</li> <li>2. Jiménez y López (2021), que nos explica primero, acerca del índice de recaudación: considera el recaudo de aquellos contribuyentes que pagan su impuesto predial oportunamente, se debe realizar la siguiente fórmula para calcular el monto: impuesto no recaudado sobre el</li> </ol>



		<p>presupuesto modificado. Teniendo en cuenta el resultado si es menor a 1% puede ser recuperado el recaudo, si supera el 1% el recaudo no puede ser recuperado.</p> <p>3. El proceso de cobro logra un equilibrio entre cobrar los pagos rápidamente y mantener las relaciones con los clientes (Debitia, 2023). Es una ley que permite a las autoridades fiscales ejercer facultades coercitivas para realizar acciones de cobro de deudas tributarias de conformidad con lo dispuesto en la ley (MEF, 2023).</p> <p>4. (Factris, 2023). También está referido a una persona u organización que deja de hacer lo que la ley le exige, especialmente no pagar sus deudas (Oxford Learner's Dictionaries, 2023).</p>
--	--	--

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranzas elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo





importante, es decir debe ser incluido.		que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: identificación del contribuyente
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación del código del contribuyente.	Le asignaron un código como contribuyente	3	4	4	
Inscripción en el registro.	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro	3	3	3	
Revisión de la declaración jurada.	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente	3	4	3	
Revisión de pago.	Le han revisado su declaración jurada	4	3	3	

- Segunda dimensión: Estrategia de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación tributaria.	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria	3	4	3	
Comunicación periódica de la obligación.	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones	4	4	3	
Seguimiento de la cartera.	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones  Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida.	4	3	3	

- Tercera dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones de la unidad de cobranza.	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente	4	3	3	
Perfil de colaboradores.	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales	3	4	3	
Condiciones básicas para el desarrollo de las actividades.	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades	4	3	3	



- Cuarta dimensión: Aspectos operativos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza ordinaria	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria	3	3	4	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria	4	3	3	
Cobranza coactiva	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva	4	3	3	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes	4	3	3	



**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario recaudación del impuesto predial elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Primera dimensión: Cobertura de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impuestos no recaudados	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales	4	3	3	
	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial	3	3	3	
Recaudación anual presupuestada.	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales	4	3	3	
	Paga puntualmente sus impuestos prediales	4	3	3	

- Segunda dimensión: índice de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación obtenida	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial	4	3	3	
	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa	4	3	3	
Recaudación anual presupuestada.	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes	3	3	3	



- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos	4	3	4	
Incentivos.	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial	3	3	3	
Recaudación	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial	4	3	4	
	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Morosidad en los pagos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de morosidad	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial	4	3	3	
Cantidad de contribuyentes morosos	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial	3	3	3	
	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial	4	3	3	



**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Gestión de cobranzas		Respuesta				
N°	D1: Identificación del contribuyente	1	2	3	4	5
01	Le asignaron un código como contribuyente					
02	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro					
03	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente					
04	Le han revisado su declaración jurada					
N° D2: Estrategia de cobranza						
05	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria					
06	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones					
07	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones					
08	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida					
N° D3: Organización						
09	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente					
10	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales					
11	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades					
N° D4: Aspectos operativos						
12	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria					
13	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria					
14	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva					
15	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes					



**CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial		Respuesta				
N°		1	2	3	4	5
<b>D1: Cobertura de recaudación</b>						
01	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales					
02	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial					
03	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales					
04	Paga puntualmente sus impuestos prediales					
<b>D2: Índice de recaudación</b>						
05	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial					
06	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa					
07	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes					
<b>D3: Procedimiento de cobranza</b>						
08	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos					
09	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial					
10	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial					
11	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial					
<b>D4: Morosidad en los pagos</b>						
12	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial					
13	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial					
14	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial					



**GUÍA DOCUMENTAL**

A través de la presente guía se obtuvo los datos respecto a la cobertura e índice de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Cutervo durante el periodo del año 2022.

Variable	Dimensiones	Indicador	Documentos a evaluar
Recaudación del impuesto predial	Cobertura de recaudación	Recaudación obtenida / Recaudación presupuestada	- Reportes de la recaudación obtenida en el periodo 2021.
	Índice de recaudación	Impuestos no recaudados / Recaudación presupuestada	- Reportes de los impuestos no recaudados en el periodo 2022.

Dr. Mg. Oscar Tijrillo Saldaña  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. COPLLE 4402-9178  
DNI: 46836132



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TARRILLO SALDAÑA**  
Nombres **OSCAR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **46836132**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **14/03/22**  
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**  
Diploma **052-151110**  
Fecha Matrícula **04/01/2019**  
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 000117442

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**Anexo 2**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "cuestionario y guía documental".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>José Stalin Dávila Mego</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala**

Nombre de la Prueba:	Kolmogorov Smirnov
Autores:	Díaz Mondragón Deisy Marimar Jimenez Guerrero Natali
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	No aplica
Tiempo de aplicación:	20 minutos por persona
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	El cuestionario está conformado por las siguientes dimensiones: identificación del contribuyente, estrategia de cobranza, organización, aspectos operativos, cobertura de



	recaudación, índice de recaudación, procedimiento de cobranza y morosidad en los pagos; y se usará la siguiente escala: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
--	---

4. **Soporte teórico**

▪ **Gestión de cobranza**

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) indica que las actividades tienen el compromiso del cumplimiento de las deudas tributarias, lo cual los procedimientos de gestión de cobranza son una tarea muy importante para la administración tributaria.

▪ **Recaudación del impuesto predial**

Define, Jiménez y López 2021 que la recaudación de impuesto por parte de la municipalidad local es grabar el valor del terreno, sea urbano o rural, y debe de cancelarse en la municipalidad donde está ubicado el terreno.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación del contribuyente</li> <li>2. Estrategia de cobranza</li> <li>3. Organización</li> <li>4. Aspectos operativos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Según el MEF (2015), asevera que, es considerado contribuyente aquel que cumple con sus responsabilidades y obligaciones, por lo que posee el deber de cancelar su impuesto en el tiempo establecido.</li> <li>2. MEF (2015), afirma que, para lograr una adecuada gestión de cobranzas es fundamental identificar y determinar las estrategias de cobranza, por lo que, son las gestiones que se realizan con el propósito de lograr la eficiencia en el cobro del impuesto predial.</li> <li>3. MEF (2015), sostiene que la organización de cobranza está regida por una entidad administrativa.</li> <li>4. MEF (2015) sostiene que los aspectos operativos son actividades que implican en la gestión de cobranzas para recaudar el impuesto predial y los mecanismos que se utilicen dependerá del estado en que se encuentra la deuda del usuario.</li> </ol>
Recaudación de impuesto predial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobertura de recaudación</li> <li>2. Índice de recaudación</li> <li>3. Procedimiento de cobranza</li> <li>4. Morosidad en los pagos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jiménez y López (2021) la cobertura de recaudación: se encarga de medir el nivel de incumplimiento de recaudación que realizan la cancelación del impuesto predial.</li> <li>2. Jiménez y López (2021), que nos explica primero, acerca del índice de recaudación: considera el recaudo de aquellos contribuyentes que pagan su impuesto predial oportunamente, se debe realizar la siguiente fórmula para calcular el monto: impuesto no recaudado sobre el</li> </ol>



		<p>presupuesto modificado. Teniendo en cuenta el resultado si es menor a 1% puede ser recuperado el recaudo, si supera el 1% el recaudo no puede ser recuperado.</p> <p>3. El proceso de cobro logra un equilibrio entre cobrar los pagos rápidamente y mantener las relaciones con los clientes (Debitia, 2023). Es una ley que permite a las autoridades fiscales ejercer facultades coercitivas para realizar acciones de cobro de deudas tributarias de conformidad con lo dispuesto en la ley (MEF, 2023).</p> <p>4. (Factris, 2023). También está referido a una persona u organización que deja de hacer lo que la ley le exige, especialmente no pagar sus deudas (Oxford Learner's Dictionaries, 2023).</p>
--	--	--

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranzas elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo





importante, es decir debe ser incluido.		que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario

- Primera dimensión: identificación del contribuyente
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación del código del contribuyente.	Le asignaron un código como contribuyente	4	3	4	
Inscripción en el registro.	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro	3	4	3	
Revisión de la declaración jurada.	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente	4	4	3	
Revisión de pago.	Le han revisado su declaración jurada	3	3	4	

- Segunda dimensión: Estrategia de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación tributaria.	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria	3	4	4	
Comunicación periódica de la obligación.	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones	4	4	4	
Seguimiento de la cartera.	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida.	3	4	3	

- Tercera dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones de la unidad de cobranza.	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente	4	3	3	
Perfil de colaboradores.	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales	4	4	3	
Condiciones básicas para el desarrollo de las actividades.	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades	3	3	3	



- Cuarta dimensión: Aspectos operativos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza ordinaria	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria	3	3	4	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria	4	4	3	
Cobranza coactiva	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva	4	4	4	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes	4	3	4	



**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario recaudación del impuesto predial elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Primera dimensión: Cobertura de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impuestos no recaudados	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales	3	3	4	
	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial	4	3	3	
Recaudación anual presupuestada.	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales	4	3	4	
	Paga puntualmente sus impuestos prediales	4	3	4	

- Segunda dimensión: índice de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación obtenida	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial	4	4	3	
	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa	3	3	4	
Recaudación anual presupuestada.	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes	3	3	4	



- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos	3	4	4	
Incentivos.	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial	3	3	3	
Recaudación	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial	4	4	3	
	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Morosidad en los pagos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de morosidad	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial	3	3	4	
Cantidad de contribuyentes morosos	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial	3	4	4	
	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial	4	3	3	

**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Gestión de cobranzas		Respuesta				
N°	D1: Identificación del contribuyente	1	2	3	4	5
01	Le asignaron un código como contribuyente					
02	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro					
03	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente					
04	Le han revisado su declaración jurada					
N° D2: Estrategia de cobranza						
05	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria					
06	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones					
07	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones					
08	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida					
N° D3: Organización						
09	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente					
10	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales					
11	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades					
N° D4: Aspectos operativos						
12	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria					
13	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria					
14	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva					
15	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes					



**CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial		Respuesta				
N°		1	2	3	4	5
<b>D1: Cobertura de recaudación</b>						
01	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales					
02	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial					
03	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales					
04	Paga puntualmente sus impuestos prediales					
<b>D2: Índice de recaudación</b>						
05	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial					
06	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa					
07	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes					
<b>D3: Procedimiento de cobranza</b>						
08	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos					
09	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial					
10	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial					
11	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial					
<b>D4: Morosidad en los pagos</b>						
12	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial					
13	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial					
14	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial					



**GUÍA DOCUMENTAL**

A través de la presente guía se obtuvo los datos respecto a la cobertura e índice de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Cutervo durante el periodo del año 2022.

Variable	Dimensiones	Indicador	Documentos a evaluar
Recaudación del impuesto predial	Cobertura de recaudación	Recaudación obtenida / Recaudación presupuestada	- Reportes de la recaudación obtenida en el periodo 2021.
	Índice de recaudación	Impuestos no recaudados / Recaudación presupuestada	- Reportes de los impuestos no recaudados en el periodo 2022.

  
Mg. José Stalin Dávila Mego  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
Mat. N° 02 7684  
DNI 45260892



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DAVILA MEGO**  
Nombres **JOSE STALIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45260892**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretario General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**  
Decano **WILSON IDROGO RENGIFO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **CONTADOR PUBLICO**  
Fecha de Expedición **10/04/2014**  
Resolución/Acta **185-2014-CU**  
Diploma **A1758745**

Fecha de emisión de la constancia:  
27 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001180344

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 27/02/2023 17:04:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**Anexo 2**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "cuestionario y guía documental".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Anali Anair Vásquez Huamán
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Sector Público
<b>Institución donde labora:</b>	UDR Bagua - SIS
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala**

Nombre de la Prueba:	Kolmogorov Smirnov
Autores:	Díaz Mondragón Deisy Marimar Jimenez Guerrero Natali
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	No aplica
Tiempo de aplicación:	20 minutos por persona
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	El cuestionario está conformado por las siguientes dimensiones: identificación del contribuyente, estrategia de cobranza, organización, aspectos operativos, cobertura de



	recaudación, índice de recaudación, procedimiento de cobranza y morosidad en los pagos; y se usará la siguiente escala: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
--	---

4. **Soporte teórico**

▪ **Gestión de cobranza**

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) indica que las actividades tienen el compromiso del cumplimiento de las deudas tributarias, lo cual los procedimientos de gestión de cobranza son una tarea muy importante para la administración tributaria.

▪ **Recaudación del impuesto predial**

Define, Jiménez y López 2021 que la recaudación de impuesto por parte de la municipalidad local es grabar el valor del terreno, sea urbano o rural, y debe de cancelarse en la municipalidad donde está ubicado el terreno.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación del contribuyente</li> <li>2. Estrategia de cobranza</li> <li>3. Organización</li> <li>4. Aspectos operativos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Según el MEF (2015), asevera que, es considerado contribuyente aquel que cumple con sus responsabilidades y obligaciones, por lo que posee el deber de cancelar su impuesto en el tiempo establecido.</li> <li>2. MEF (2015), afirma que, para lograr una adecuada gestión de cobranzas es fundamental identificar y determinar las estrategias de cobranza, por lo que, son las gestiones que se realizan con el propósito de lograr la eficiencia en el cobro del impuesto predial.</li> <li>3. MEF (2015), sostiene que la organización de cobranza está regida por una entidad administrativa.</li> <li>4. MEF (2015) sostiene que los aspectos operativos son actividades que implican en la gestión de cobranzas para recaudar el impuesto predial y los mecanismos que se utilicen dependerá del estado en que se encuentra la deuda del usuario.</li> </ol>
Recaudación de impuesto predial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobertura de recaudación</li> <li>2. Índice de recaudación</li> <li>3. Procedimiento de cobranza</li> <li>4. Morosidad en los pagos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jiménez y López (2021) la cobertura de recaudación: se encarga de medir el nivel de incumplimiento de recaudación que realizan la cancelación del impuesto predial.</li> <li>2. Jiménez y López (2021), que nos explica primero, acerca del índice de recaudación: considera el recaudo de aquellos contribuyentes que pagan su impuesto predial oportunamente, se debe realizar la siguiente fórmula para calcular el monto: impuesto no recaudado sobre el</li> </ol>



		<p>presupuesto modificado. Teniendo en cuenta el resultado si es menor a 1% puede ser recuperado el recaudo, si supera el 1% el recaudo no puede ser recuperado.</p> <p>3. El proceso de cobro logra un equilibrio entre cobrar los pagos rápidamente y mantener las relaciones con los clientes (Debitia, 2023). Es una ley que permite a las autoridades fiscales ejercer facultades coercitivas para realizar acciones de cobro de deudas tributarias de conformidad con lo dispuesto en la ley (MEF, 2023).</p> <p>4. (Factris, 2023). También está referido a una persona u organización que deja de hacer lo que la ley le exige, especialmente no pagar sus deudas (Oxford Learner's Dictionaries, 2023).</p>
--	--	--

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranzas elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo





importante, es decir debe ser incluido.		que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario

- Primera dimensión: identificación del contribuyente
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación del código del contribuyente.	Le asignaron un código como contribuyente	4	4	3	
Inscripción en el registro.	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro	4	3	3	
Revisión de la declaración jurada.	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente	4	4	4	
Revisión de pago.	Le han revisado su declaración jurada	4	3	4	

- Segunda dimensión: Estrategia de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación tributaria.	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria	4	4	3	
Comunicación periódica de la obligación.	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones	4	4	4	
Seguimiento de la cartera.	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida.	4	3	3	

- Tercera dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones de la unidad de cobranza.	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente	4	4	3	
Perfil de colaboradores.	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales	4	4	4	
Condiciones básicas para el desarrollo de las actividades.	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades	3	4	3	



- Cuarta dimensión: Aspectos operativos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza ordinaria	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria	4	3	4	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria	4	4	4	
Cobranza coactiva	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva	4	4	3	
	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes	4	4	3	



**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario recaudación del impuesto predial elaborado por Díaz Mondragón Deisy Marimar y Jimenez Guerrero Natali en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Primera dimensión: Cobertura de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impuestos no recaudados	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales	4	3	4	
	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial	4	4	3	
Recaudación anual presupuestada.	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales	4	4	4	
	Paga puntualmente sus impuestos prediales	4	3	4	

- Segunda dimensión: índice de recaudación
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación obtenida	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial	4	3	4	
	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa	4	4	3	
Recaudación anual presupuestada.	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes	3	3	4	



- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos	3	4	4	
Incentivos.	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial	3	4	3	
Recaudación	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial	4	4	3	
	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Morosidad en los pagos
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de morosidad	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial	4	3	3	
Cantidad de contribuyentes morosos	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial	4	4	3	
	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial	4	3	3	



**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Gestión de cobranzas		Respuesta				
N°	D1: Identificación del contribuyente	1	2	3	4	5
01	Le asignaron un código como contribuyente					
02	Realizó como contribuyente los procedimientos para su inscripción en el registro					
03	Siempre le han asignado el código tributario de contribuyente					
04	Le han revisado su declaración jurada					
N° D2: Estrategia de cobranza						
05	Ha evidenciado publicidades ejecutadas por la municipalidad provincial de Cutervo fomentando la conciencia tributaria					
06	Le han llamado vía telefónica de la municipalidad provincial de Cutervo para informarle o recordarle periódicamente sus obligaciones					
07	Le han visitado los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo para informarte o recordarte periódicamente de tus obligaciones					
08	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo hacen seguimiento a los contribuyentes con cartera vencida					
N° D3: Organización						
09	Se realiza los procesos de cobranza de forma eficiente					
10	Los colaboradores del área tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo tienen los conocimientos básicos en cuanto a las obligaciones tributarias municipales					
11	El área tributaria tiene las condiciones básicas para el desarrollo de sus actividades					
N° D4: Aspectos operativos						
12	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de cobranza ordinaria					
13	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan la notificación de pago preventivo de la obligación tributaria					
14	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo realizan procedimientos de la cobranza coactiva					
15	Los funcionarios de la municipalidad provincial de Cutervo aplican resoluciones de notificación coactiva a los contribuyentes					



**CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

El presente cuestionario que tiene como propósito recoger información referido a la gestión de cobranza y recaudación de impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cutervo, la cual servirá como base de una investigación que tiene fines académicos. A continuación, se formularán preguntas cuya respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa según crea conveniente, se le agradece su colaboración

A continuación, se presenta la escala valorativa

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

Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial		Respuesta				
N°		1	2	3	4	5
<b>D1: Cobertura de recaudación</b>						
01	Sabe cuándo tiene que pagar sus impuestos prediales					
02	Conoce el monto aproximado que le corresponde pagar por concepto anual de impuesto predial					
03	La municipalidad ha implementado beneficios tributarios para los contribuyentes prediales					
04	Paga puntualmente sus impuestos prediales					
<b>D2: Índice de recaudación</b>						
05	Conoce el destino de los impuestos recaudados por concepto de impuesto predial					
06	La autoridad municipal comunica el monto recaudado por concepto de recaudación de impuestos en sus rendición de cuentas de manera clara y precisa					
07	Considera que con tu contribución brindan servicios públicos eficientes					
<b>D3: Procedimiento de cobranza</b>						
08	Considera usted que los procedimientos de cobranza del impuesto predial son adecuados y sencillos					
09	La autoridad municipal aplica estrategias en el procedimiento de cobranza del impuesto predial					
10	La autoridad municipal implementa incentivos en la cobranza del impuesto predial					
11	Considera equitativo el pago que realiza como impuesto predial					
<b>D4: Morosidad en los pagos</b>						
12	Usted ha sido considerado moroso por el impago del impuesto predial					
13	Considera que existe gran cantidad de deudores morosos por falta de pago del impuesto predial					
14	Cree usted que no existe deudores morosos del impuesto predial					



**GUÍA DOCUMENTAL**

A través de la presente guía se obtuvo los datos respecto a la cobertura e índice de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Cutervo durante el periodo del año 2022.

Variable	Dimensiones	Indicador	Documentos a evaluar
Recaudación del impuesto predial	Cobertura de recaudación	Recaudación obtenida / Recaudación presupuestada	- Reportes de la recaudación obtenida en el periodo 2021.
	Índice de recaudación	Impuestos no recaudados / Recaudación presupuestada	- Reportes de los impuestos no recaudados en el periodo 2022.

MINISTERIO DE SALUD  
SEGURO INTEGRAL DE SALUD  
CDR. SAGUA  
  
-----  
CPE ANALI A. VÁSQUEZ HUAMÁN  
SUPERVISOR FINANCIERO  
MOT 04-2831

DNI: 44386269



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VASQUEZ HUAMAN**  
Nombres **ANALI ANAIR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **44386269**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **25/10/16**  
Resolución/Acta **0037-2016-UCV**  
Diploma **UCV40915**  
Fecha Matrícula **14/12/2012**  
Fecha Egreso **30/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
21 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001297428

**ROLANDO RUIZ LLANTANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 21/05/2023 12:14:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RICARDO RAFAEL DIAZ CALDERON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022", cuyos autores son JIMENEZ GUERRERO NATALI, DÍAZ MONDRAGÓN DEISY MARIMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RICARDO RAFAEL DIAZ CALDERON <b>DNI:</b> 45738224 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4901-9322	Firmado electrónicamente por: RDIAZCAL el 24-07- 2023 19:41:43

Código documento Trilce: TRI - 0564263