



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos
de la región Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Wan Tirado, Joy Brian (orcid.org/0000-0002-5915-1562)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (orcid.org/0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres que son mis pilares y han sabido formarme con buenos valores, hábitos lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles que se han presentado.

A mis familiares por confiar en mí.

El autor.

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mis estudios.

A mi asesora por el tiempo dedicado en la elaboración de este informe.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron y estuvieron conmigo.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Fiabilidad del cuestionario proceso de cobranzas.....	11
Tabla 2	Fiabilidad del cuestionario recaudación.....	11
Tabla 3	Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas.....	13
Tabla 4	El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro.....	13
Tabla 5	Se ha implementado mejoras después del covid en el proceso de cobranzas.....	14
Tabla 6	La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes.....	14
Tabla 7	La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva.....	15
Tabla 8	Coeficiente de correlación entre el proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.....	15
Tabla 9	Pruebas de normalidad del proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.....	16
Tabla 10	Operacionalización de variables.....	27

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región de Lambayeque; la metodología es de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional; además, la población comprendió a 50 trabajadores y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados más representativos evidenciaron que el proceso de cobranzas obtuvo un nivel medio alto y la recaudación alcanzó un nivel medio; además, se demostró que existe relación positiva estadísticamente significativa entre cobranza y morosidad con la recaudación. Finalmente, se concluyó que existe relación positiva y estadísticamente significativa entre el proceso de cobranzas y la recaudación, lo cual indica que cuando la municipalidad mantiene un buen control y desarrollo de las áreas correspondientes, se pueden obtener mejores ingresos por parte de recaudación de merced conductiva en el centro de abastos.

Palabras clave: Procesos, recaudación, cobranzas.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the collection process and the collection in a supply center in the Lambayeque region; the methodology is basic, non-experimental design, cross-sectional and correlational in scope; In addition, the population comprised 50 workers and the questionnaire was used as an instrument. The most representative results showed that the collection process obtained a medium high level and the collection reached a medium level; In addition, it was shown that there is a statistically significant positive relationship between collection and delinquency with collection. Finally, it was concluded that there is a positive and statistically significant relationship between the collection process and collection, which indicates that when the municipality maintains good control and development of the corresponding areas, better income can be obtained by collecting conductive mercy. in the supply center.

Keywords: Processes, collection, collections.

I. INTRODUCCIÓN

La recaudación a nivel mundial, según datos recopilados de diversos autores aún sigue siendo bajo, ya que por diversos factores en algunos países del mundo más de la mitad de contribuyentes no cumplen oportunamente con la cancelación de tributos a pesar de los esfuerzos que realizan para recaudarlos con distintos métodos que a veces no suelen ser efectivos.

Bajo la actual coyuntura nacional, el sistema de cobranzas enfrenta una serie de desafíos financieros que inducen a replantear sus estrategias en función a de la nueva realidad nacional y de las necesidades financieras y competitivas que exige el mercado actual.

De acuerdo a este contexto, actualmente el proceso de cobranza en un centro de abastos de la región Lambayeque, ubicado en el departamento de Lambayeque, no tiene un sistema de cobranza y se desarrolla de manera manual, ya que normalmente el encargado de las cobranzas recibe pagos mensuales, por lo cual emite un recibo de pago físico (El recibo original va para la municipalidad y la copia para el vendedor). Posteriormente al concluir el proceso de cobranza de la merced conductiva a cada vendedor del centro de abastos, se procede a realizar la centralización de los importes recaudados que son plasmados en forma generalizada, lo que ocasiona en el área de recaudación no tener una base confiable de los importes recaudados por vendedor, de esta forma el proceso de cobranzas es difícil de fiscalizar.

De acuerdo a la actualidad que nos encontramos, el problema a investigar se basa en el proceso de cobranzas en nuestro país que toma importancia en los beneficios que brinda a través del manejo que tienen las entidades en la cobranza de los activos de derecho en uso y la opción de aplicar un estándar de cobro para un mejor manejo de ingresos para las entidades, con ello se establece como una opción que permite contribuir en la solución de problemas en aquellas entidades que aumentan exponencialmente el uso de sus recursos, ante la necesidad de requerir entradas en efectivo para gastos que se relacionan en sus resultados financieros económicos.

En el campo profesional de la gestión pública, el estudio para la mejora de control de cobros en las municipalidades, va a generar un impacto positivo, ya que esto puede generar mejoras y/o nuevas formas de realizar una gestión en cobros, de tal modo que sea estándar medible y con un mejor análisis.

En el contexto social, un estudio para una mejor cobranza, creara conciencia social de tal modo las personas podrán ver su contribución a la municipalidad reflejado en obras ya sea de pistas, mejoras en atención, alumbrado, parques, y esto va a generar que a nivel social se pueda crecer como población.

Con el avance de esta investigación, se dio respuesta a la siguiente formulación del problema ¿De qué manera se evalúa del proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque?

La justificación de la investigación se deduce porque existe la necesidad de mejorar el proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque, de acuerdo a la evaluación de los cobros mediante el cual se pretenderá incrementar el efectivo de las entidades, ya que es de gran utilidad para las municipalidades de la región Lambayeque, porque se podrá demostrar a través de sus objetivos trazados, si el proceso de cobros que se maneja actualmente es el mejor mecanismo para el financiamiento de efectivo que manejan las entidades municipales de la región Lambayeque.

A la vez se planteó como objetivo general, determinar la relación entre el proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque; con objetivos específicos, O1. Evaluar el proceso de cobranzas en un centro de abastos de la región Lambayeque; O2. Identificar el proceso de recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque; O3. Identificar la relación entre las dimensiones de proceso de cobranzas y las dimensiones de recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

Como hipótesis podemos decir que, H1: Existe relación significativa entre los procesos de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque, H0: No existe relación significativa entre los procesos de cobranzas

y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO.

Como antecedentes internacionales referidos a la investigación propuesta, tenemos la investigación de Castro y Scartascini (2016) Uno de los problemas de mayor impacto a nivel mundial es la poca recaudación, mayormente este problema recae en los países que se encuentran en subdesarrollo ya que su nivel de contribución es realmente mínimo, se podría decir que menos de la mitad, claramente sería otro el desarrollo de los mismos si nosotros como contribuyentes cumpliéramos con los pagos de nuestros impuestos de manera puntual, de esta manera y con legislaciones que fomenten la cultura tributaria en los países para persuadir los pagos, sería un gran cambio a nivel sociocultural para cada nación.

Suarez, Palomino y Aguilar (2020), concluyen que el producto bruto interno de algunos países como Ecuador, Guatemala y México, se encuentra por debajo del 1% en lo que respecta a la recaudación del impuesto predial, además que los otros países que son denominados sub desarrollados o en vías de desarrollo, tienen una recaudación de impuesto predial variada por lo que en cada gobierno municipal se debe utilizar distintas acciones para la recaudación y concientización de cultura tributaria.

El Perú como sabemos tiene una recaudación muy baja en sus distintas municipalidades a nivel nacional, no solo por la poca cultura tributaria, sino también por la deficiente acción de los mismos para la contribución nacional, que configura una pérdida considerable para el estado.

A nivel nacional, Vela, Alejandro (2018) en su tesis "Nivel de eficiencia del proceso de cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial del servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, año 2018" concluye que, al mejorar los procesos de cobranza de tributos municipales, la municipalidad de Tarapoto en el 2018, obtuvo una ganancia de liquidez y aumento de manera significativa la recaudación.

Vidarte Monteza, N. L. (2016). En su tesis “La recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible del distrito de Aramango – 2015.” Nos da a concluir que para un mejor desarrollo en el distrito de Aramango, la recaudación de impuestos influye de manera directa según el coeficiente de Spearman.

Rodríguez vela, Óscar (2016) en su investigación “estudio del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad distrital de villa belén durante los meses de enero a diciembre correspondiente a los ejercicios 2013 y 2014” concluye que, los contribuyentes mediante un estudio optan por realizar las cancelaciones de servicios básicos, correspondientes a luz como electro – oriente o electro – norte, a teléfono que responde a la empresa telefónica, o agua como otasss o epsel, ya que al no cancelar estos servicios de manera oportuna se quedarán restringidos de los mismos, a diferencia de sus arbitrios o impuesto de sus predios, de los cuales esperan que las municipalidades tomen acciones estratégicas para recaudar sus pagos correspondientes, mediante órdenes de pago o resoluciones de determinación, aumentos de cobros por tasas de interés y gastos relacionados a las acciones de cobro, ante este panorama podemos determinar que los propietarios no toman una conciencia tributaria de pago si no se realiza el cobro respectivo del mismo.

Rengifo Amasifen, Roger (2017) en su tesis “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016”, concluye que, se obtuvo un resultado positivo en la correlación de Pearson con un total de 0,694, este resultado nos demuestra que existe una concordancia entre la deuda determinada y la recaudación, por lo que podemos asegurar que si no existe una adecuada gestión de cobros en el proceso, la recaudación del impuesto para la municipalidad de Tarapoto, se verá afectada en sus ingresos.

Carhuatanta Valdivia, Jefferson y Vásquez Benavides, Erickson (2019) en su tesis “estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.”, concluyen que, para que la administración tributaria pueda recabar ingresos debe

realizar el cobro sin intereses, costas o gastos, ya que los contribuyentes se basan en que sus deudas están siendo cobradas con intereses elevados y se niegan a pagarla, por tal motivo la administración tributaria debe realizar amnistías para recaudar fondos, a pesar los gastos realizados en órdenes de pago o determinaciones de deudas.

Chirico, Inman, Loeffler, MacDonald, & Sieg (2016) en su estudio “Una evaluación experimental de las estrategias de notificación para aumentar el cumplimiento de los impuestos a la propiedad: Free-Riding en la ciudad del amor fraternal”. (Artículo científico). Esta investigación de modelo básica – descriptiva tuvo como objeto el poder identificar cuanta es la eficiencia de una notificación de cobranza enviada para cumplir la cancelación del impuesto de cada propiedad, con su diseño no experimental. Como muestra se tomaron alrededor de 4,927 contribuyentes que eran propietarios de distintos inmuebles, estos datos informativos se recolectaron mediante el análisis documental, teniendo en cuenta que el instrumento fue una guía de análisis documental. Al final del estudio, se pudo concluir que las cartas de notificaciones de cobranza podrían mejorar la recaudación de los impuestos prediales y la concientización tributaria de los propietarios contribuyentes. De esta manera cada carta personalizada con detalle sobre el estado de cuenta de la deuda que configura el propietario del inmueble estableciendo una flexibilidad en sus pagos, se valora por parte del mismo de manera positiva y resulta útil porque va a proporcionar un conocimiento y desarrollo de mejora continua en las cobranzas de impuestos.

Valverde (2019) realizó el estudio “Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en municipalidad provincial de Huara, 2018”. Realiza una investigación de tipo correlacional, en la municipalidad provincial de Huaura, busca establecer una manera en la que el fraccionamiento no afecte en las recaudaciones a nivel de su municipalidad, con una muestra de 80 personas, utilizando la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento a aplicar. Se pudo concluir que, si realizan distintas formas de cobranza en la municipalidad de Huaura, estas van a aumentar de manera significativa el efectivo y de esta manera la recaudación del impuesto predial va a mejorar y creara una concientización en los contribuyentes.

Velastegui & Sánchez (2017) Concluye que la gestión de procesos varía de distintas formas de acuerdo a cada tipo de caso en particular y también de acuerdo a la deuda que configura cada caso, una de las áreas que más comprometida se encuentra en este tipo de casos o en específico es el área de tesorería, ya que se encargan de que cada cobro de deuda pendiente se haga efectivo, utilizando distintas formas de actividades y recursos que comprometen a los deudores tributarios a responder por las deudas de cada uno en particular.

Ruiz (2020), Concluye que, si gestionamos de manera adecuada y llevamos un control en la recaudación tributaria en el país, los gobiernos locales podrán ejecutar algunas competencias exclusivas y/o conjuntas con el fin de orientar a los a los ciudadanos contribuyentes, a un presupuesto asignado de mayor porcentaje que será complemento para el desarrollo de la vida ciudadana gracias al aumento de la capacidad financiera de cada municipalidad encargada. Por lo tanto, podemos indicar que según la ley de tributación municipal D.L.776 aprobado por decreto supremo N° 156.2004-EF en su artículo 5, los gobiernos locales deben cumplir con cobro de los distintos impuestos predial, alcabala, apuestas, juegos deportivos, patrimonio vehicular, cada uno de acuerdo a su competencia y con las estrategias particulares que tengan para lograr la recaudación del mismo y aumentar de manera eficiente el efectivo de la entidad.

Como tal el proceso de cobranzas, puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia (Siekelova et al, 2017).

De acuerdo al proyecto de investigación como epistemología problemática podemos demarcar que el proceso, es un conjunto de las ciclos o fases sucesivas de un fenómeno natural o de una intervención artificial; la cobranza, es recibir dinero como pago de una deuda u obtener el pago de algo; y la recaudación es la suma de los ingresos que por ley tributaria puede tener el estado de los distintos tributos.

El proceso de cobranzas de impuesto no tributario busca aumentar la recaudación de ingresos en las municipalidades, por eso este proceso debe realizarse de una manera sostenida, para que la recaudación e incremento de ingresos propios sea creciente y se pueda configurar un análisis correcto y medible, de tal forma al tener un crecimiento de ingresos sostenible generamos una conciencia en los comerciantes de los centros de abasto de la región Lambayeque, y esto disminuirá el riesgo que tiene cada comerciante en su puesto de abasto a no ser sancionado, cobros con interés o riesgo de cierre del puesto, además de brindarles información adecuada sobre las consecuencias de no cumplir con sus pagos de manera responsable y puntual. Podemos determinar 02 tipos de cobranzas la cobranza ordinaria que se compone en preventiva y pre-coactiva y la cobranza coactiva. (SAT Lima, 2010)

La cobranza ordinaria preventiva, tiene dos etapas la primera es cuando se configura desde la determinación de la deuda hasta que se notifica la deuda, esto quiere decir desde que se realiza la firma del contrato de alquiler del puesto en el centro de abasto coordinada una fecha previa a la emisión del cobro y vencimiento del mismo, la segunda etapa es cuando el encargado de cobranzas se dirige al puesto del centro de abastos para realizar el cobro efectivo del mismo según lo estipule el contrato (SAT Lima, 2010).

La cobranza coactiva, dependiendo de cada entidad municipal encargada de los cobros por puesto en el centro de abastos de la región Lambayeque, tomará las medidas respectivas para que se pueda cumplir el cobro de la merced conductiva y además de la liquidación de deuda por merced conductiva para puestos. (SAT Lima, 2010).

Actualmente el sistema de cobranzas de las municipalidades en los centros de abastos se puede definir como un sistema deficiente en su administración tributaria sobre todo en la parte de recaudación y captación de los recursos propios lo que genera que sea débil el cumplimiento de la deuda. (Torres S., 2005).

La recaudación es la función o ciclo de actividades que realizan las municipalidades o entidades municipales para hacer efectivo el cobro de una deuda, y de esta manera asegurar la recepción del pago que por obligación tiene el sujeto con el contribuyente y de esta manera asegurar una cultura tributaria que genere un pago de manera voluntaria y puntual. (Secretaría ejecutiva CIAT).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

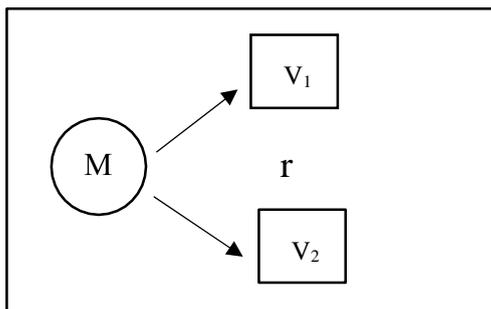
3.3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación es básica, de acuerdo al autor se puede definir como un tipo de investigación que permite encontrar un desarrollo de variables para poder investigar a fondo sus distintas cualidades (Hernández y Mendoza 2018). La presente investigación busca describir el proceso de cobranzas y recaudación, que permitirá hallar la relación entre ambas variables.

3.3.2. Diseño de investigación

Asimismo, el diseño es no experimental. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), los informes de investigación de diseño no experimental, contempla y estudia cada suceso que no se tenga el propósito de manipular. Por cuál, esta investigación nos ayudara a contemplar y estudiar los procesos de cobranza y recaudación.

Por otro lado, tiene un alcance correlacional. El autor Toscano (2018) nos dice que la investigación tiene como objeto principal encontrar un nivel de conexión entre las variables estudiadas. En la investigación este alcance permitirá determinar la relación entre el proceso de cobranzas y recaudación. El esquema es el siguiente:



Donde:

V1: Var. Proceso de

Cobranzas V2: Variable

Recaudación r:

Coefficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

La investigación, tiene como variable uno (1) el proceso de cobranzas y como variable dos (2) la recaudación (Anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población Muestral

Según el autor Bernal (2015), la población se puede definir como un grupo de informes, ubicaciones, objetivos o conjunto que se describen por tener cualidades similares. La investigación tendrá como población a 50 trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad de la región Lambayeque.

El marco determinado para seleccionar a los trabajadores administrativos de la municipalidad se escogió al total conformado en la municipalidad. El único criterio de exclusión serán los trabajadores con menos de tres meses como servidores públicos.

De esta forma, Vara (2015) nos confirma que para obtener los resultados fiables al 100%, debemos realizar el estudio de un grupo de mayor representación y en todo caso si la población no es muy abundante, se debe abarcar el total de la misma para que se garantice un estudio con resultados correctos.

3.3.2 Muestreo

Asimismo, según Baena (2017), nos dice que el tipo de muestra mencionado, no necesita un tipo de desarrollo definido en la estadística, al contrario, debemos utilizar el tipo que vaya mejor acorde a nuestro estudio desarrollado, de esta manera se utilizara el muestreo no probabilístico para esta investigación.

3.3.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis estará conformada por cada uno de los trabajadores que conforman a la población de estudio, es decir, todos los trabajadores del área administrativa de una municipalidad de la región Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada será encuesta, de acuerdo a Gamarra y Rivera (2018), para la aplicación de esta técnica, se debe proporcionar un número de preguntas, que servirán para extraer datos fidedignos sobre un señalado tema de estudio. Dentro de nuestro informe de investigación, la técnica elegida nos brindara acceso a obtener información sobre el proceso de cobranzas y recaudación en una municipalidad de la región de Lambayeque.

Las técnicas son los métodos y formas que se utilizaran para tener un mejor acceso al desarrollo del proyecto de investigación, en este caso se utilizara la técnica de la encuesta y guía de análisis.

Asimismo, el instrumento que vamos a utilizar será de cuestionario, de acuerdo a Córdova (2018) tiene como objeto poder medir las variables de la investigación mediante una recolección de sus datos informativos, con los cuales se podrá medir el estudio de variables. En nuestra investigación, nuestro

cuestionario aplicado tendrá un tiempo de duración de 20 minutos, además tendrá respuestas alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

Los instrumentos de recolección de datos son el recurso que servirá para obtener y analizar los datos, en este caso se utilizará el instrumento de cuestionario.

Además, se aplicará la confiabilidad, según los autores Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad es una herramienta que nos ayuda a obtener nuestra serie de datos de manera fidedigna, para obtener un resultado real, este debe ser superior a 0.725. Por lo tanto, nuestros cuestionarios se aplicarán a confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Tabla 1

Fiabilidad del cuestionario proceso de cobranzas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.833	16

Fuente: Programa estadístico SPSS v28

La tabla 1 nos muestra que el cuestionario de proceso de cobranzas tiene una confiabilidad de 0.833, lo que indica que el instrumento produce resultados confiables, coherentes y consistentes por aproximarse a la unidad de medida. Por lo tanto, es fiable para que sea aplicado a la población de estudio.

Tabla 2

Fiabilidad del cuestionario recaudación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	14

Fuente: Programa estadístico SPSS v28

El resultado de la tabla 2 nos muestra que el cuestionario de recaudación tiene una confiabilidad de 0.802, lo cual indica que el instrumento es totalmente fiable para ser aplicado a nuestra población de estudio.

3.5. Procedimientos

El procedimiento a realizar esta basado en el personal de una municipalidad de la región Lambayeque, para tener confiabilidad de este instrumento de recolección de datos será con el software SPSS28 utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.6. Método de análisis de datos

Este método se desarrollará de acuerdo al programa Microsoft Excel, que nos brinda el desarrollo correcto de la estadística, el análisis, los porcentajes y un comprensión y manejo adecuado de las tablas y figuras, además utilizaremos el programa SPSS versión 28 para determinar datos estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se tomaron aspectos éticos instaurados en el informe de Belmont (Ryan et al., 1976).

El investigador mención que todos los colaboradores de las entidades deben ser partícipes de un informe de investigación si en todo momento tiene libertad de decisión en las respuestas que brindan en los instrumentos, además debemos explicar que esta investigación se realiza de manera deliberada, y en caso de tener alguna diferencia u oposición en responder las preguntas del instrumento puede no hacerlo en el momento adecuado a su sentir.

Altruismo, la persona encargada de la utilización y manejo del instrumento, es deliberadamente consciente de ver por la comodidad de los participantes, además de respetar y compartir cada decisión que tomen ellos en el transcurso de la aplicación del mismo. Se debe explicar que la aplicación del instrumento es con un fin de conocimiento de los resultados, para sugerir beneficios en la entidad que se labora.

Equidad, en cada aplicación del instrumento debemos velar por que no existan casos de distinción u otro frente a algún servidor público.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas

	N	%
Nunca	2	4.0%
A Veces	5	10.0%
Casi Siempre	21	42.0%
Siempre	22	44.0%

Fuente: Cuestionario de proceso de cobranzas aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de la región Lambayeque.

La tabla 3 muestra que las políticas de la municipalidad reconocen la importancia del proceso de cobros con un nivel de 44%, lo que indica que la mayoría de los colaboradores reconoce mediante las políticas que el control de cobros es importante para desarrollar de mejor manera los procesos en las municipalidades que se encargan de cobrar la merced conductiva en los centros de abastos, sabiendo perfectamente que esto es fundamental para el desarrollo de los procesos de cobranzas en los servidores públicos.

Tabla 4

El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro.

	N	%
Nunca	7	14.0%
A Veces	11	22.0%
Casi Siempre	22	44.0%
Siempre	10	20.0%

Fuente: Cuestionario de proceso de cobranzas aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de la región Lambayeque.

Los resultados de la tabla 4 nos demuestra que el control que se aplica al proceso de cobranzas realizado por los servidores públicos, casi siempre favorece el correcto cobro realizado por los servidores públicos a los vendedores ubicados en los centros de abastos, lo que evidencia que existe un margen de

mejora a realizar mediante distintos métodos aplicables a la realidad de la municipalidad.

Tabla 5

Se ha implementado mejoras después del covid en el proceso de cobranzas

	N	%
Nunca	5	10.0%
A Veces	14	28.0%
Casi Siempre	20	40.0%
Siempre	11	22.0%

Fuente: Cuestionario de proceso de cobranzas aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de la región Lambayeque.

Los resultados de la tabla 5 nos muestran que en medio de la pandemia no se ha mejorado del todo la implementación del proceso de cobranzas en la municipalidad, con un valor 40%, que nos indica que aún se pueden mejorar los status de cobranzas por parte de los servidores públicos en el centro de abastos de la municipalidad.

Tabla 6

La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes

	Frecuencia	%
Nunca	7	14.0%
A Veces	12	24.0%
Casi Siempre	23	46.0%
Siempre	8	16.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario de recaudación aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de la región Lambayeque.

La tabla 6 nos informa que la municipalidad casi siempre evalúa la capacidad de pago de los vendedores por la merced conductiva, con un total del 46%, podemos evidenciar que se identifica el nivel de recaudación de los vendedores en el centro de abastos.

Tabla 7

La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva

	Frecuencia	%
Nunca	6	12.0%
A Veces	9	18.0%
Casi Siempre	22	44.0%
Siempre	13	26.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario de recaudación aplicado a los servidores públicos de una municipalidad de la región Lambayeque.

En los resultados de la tabla 7, podemos darnos cuenta que casi siempre con un porcentaje del 44%, la municipalidad brinda la información correcta a cada vendedor del centro de abastos, lo que nos demuestra que aún faltan mejoras para que se pueda brindar la mejor información y de esta manera no verse afectados en el cobro de la merced conductiva. Además podemos determinar mediante esta que la hipótesis tiene una relación significativa ya que al existir un proceso de información de cobro adecuado, se recaudara lo esperado y proyectado de manera mensual.

Tabla 8

Coeficiente de correlación entre el proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

		Recaudación
Proceso de cobranzas	Correlación de Pearson	0.712**
	Sig.	< 0.001
	N	50

Nota: Sig: Significancia; N: Tamaño de la muestra

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

Los resultados de la tabla 8 nos evidencia que el proceso de cobranzas está significativamente relacionada con la recaudación, dando como resultado un equivalente (RP=0.712; $p < 0.001$), siendo una relación positiva y significativa.

Por lo tanto, se puede hacer referencia que existe correlación positiva entre el proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque; es decir, se rechaza la H0 y se acepta la H1 porque ambas variables se correlacionan directamente.

Tabla 9

Pruebas de normalidad del proceso de cobranzas y la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

	Estadístico	Gl	Sig.
Proceso de cobranzas	0.925	50	0.004
Recaudación	0.938	50	0.011

Nota: Sig: Significancia; Gl: Grado de Libertad (muestra)

Los resultados de la tabla 9 nos evidencian que los valores obtenidos a través de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que se realiza con un grado de libertad de muestra de 50 a menor cantidad.

Entonces, el valor obtenido de la prueba de normalidad, nos arroja valores que indican que el p-valor obtenido es menor al alfa ($\leq \alpha$), proceso de cobranzas arroja un resultado ($0.004 < \alpha = 0.05$) y recaudación arroja un resultado ($0.011 < \alpha = 0.05$).

Por lo tanto, se rechaza a hipótesis nula porque existe evidencia suficiente para rechazarla y aceptar la hipótesis alternativa H_1 , este resultado confirma que los datos no siguen una distribución de tipo normal.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se compara y tal cual lo dice, se debe discutir los principales resultados obtenidos en nuestra investigación desarrollados por propia autoría con los trabajos previos y las teorías que sean consideradas de acuerdo a las variables de estudio; esta discusión se desarrolló con base en los objetivos específicos y finalmente el objetivo general:

De acuerdo a nuestro primer objetivo específico, se obtuvo en gran mayoría que el proceso de cobranzas, casi siempre (48%) y siempre (44%), es aplicado de manera correcta o de acuerdo a lo establecido por el manual que tiene una municipalidad de la región Lambayeque de acuerdo a sus políticas establecidas por cada servidor público encargado de desarrollar esta función frente a los centros de abastos ubicados en su municipalidad, lo cual es fundamental para llevar un control no solo de manera correcta y ordenada.

Además, de llevar un control correcto y ordenado se podrá dar una exigibilidad en las cobranzas como parte de un control interno por parte del área de recaudación para no disminuir los ingresos, sino al contrario la municipalidad pueda generar una mayor fuente de ingresos por parte de los centros de abastos, que a cada momento van aumentando y exigiendo los mismos vendedores mejoras para que puedan brindar una mejor atención e implementación, de acuerdo a la actual pandemia en salud, y que debemos afrontar como sociedad.

Resultados distintos obtuvo Mogollón (2015), quien realizó su estudio en control de obligaciones tributarias municipales por parte de la oficina de administración tributaria (OAT) en la que alcanzo que el proceso de cobranzas realizado por parte de la entidad, era deficiente ya que no se daba el control establecido de acuerdo al plazo en que tenía prevista la entidad en su marco normativo.

Además, estas deficiencias provocaban la poca exigibilidad a la cobranza por ende causaba una disminución considerable en los ingresos de recaudación municipal que eran necesarios para cumplir las demandas exigidas no solo por vendedores, sino también por los consumidores finales.

Del mismo modo Huayta (2019) llegó a la conclusión que si la municipalidad provincial de Tacna, planteaba de mejor manera las buenas prácticas y operaciones en sus procesos de cobranzas, esto podría influir en un aumento del nivel de recaudación de tributos para la municipalidad.

Ya que en el momento de aplicación de instrumentos, se demostró que a pesar del proceso de cobranzas que se venía llevando a cabo, se necesitaba mejorar en muchos aspectos para seguir influyendo de manera positiva en la recaudación de los tributos.

Se puede fundamentar según el resultado obtenido por Valverde (2019) quien concluye en sus resultados que al mejorar la gestión de cobranzas se pueden obtener resultados positivos en los ingresos de la municipalidad provincial de Huaura, ya que su nivel de recaudación aumentó por medio de la mejora en el proceso de cobranzas y en la aplicación de métodos de fraccionamientos o aplazamientos para que los contribuyentes puedan finiquitar las deudas que obtuvieron en su momento.

Esto se desarrolló de acuerdo a un plan para obtener mejores ingresos que no se cobraron en años anteriores, de esta manera la municipalidad de Huaura, pudo realizar una mayor recaudación con respecto a los años anteriores, ya que los fraccionamientos y aplazamientos de las deudas, se pudieron cancelar con la concientización de los contribuyentes.

Se puede fundamentar estos resultados con la teoría de Duque (2018) quien afirma que una buena aplicación de funciones administrativas busca el correcto aprovechamiento de los recursos de las entidades y generen un mejor impacto en el desarrollo de utilización de conocimientos, técnicas y procedimientos en las organizaciones u entidades contemporáneas.

Esta afirmación se debe a que los principios administrativos buscan dar una mayor organización, control y direccionamiento, a los servidores públicos de cada entidad del estado, para mejorar las condiciones no solo de los mismos sino también para mejoras que verán reflejadas los contribuyentes en cada sector específico.

De acuerdo al segundo objetivo específico, obtenemos que el proceso de recaudación que realiza una municipalidad de la región de Lambayeque, predomina el nivel (casi siempre 46%, a veces 24%), que determina que el proceso de recaudación activo no se desarrolla de la mejor manera.

Esto quiere decir, que podemos mejorarlo a través de distintos métodos de recaudación que podrían favorecer a que los usuarios que alquilan su puesto en el mercado paguen a tiempo, de esta manera obtienen beneficios cada uno de ellos y una mejor posición frente a la competencia de otros mercados o los populares vendedores informales.

Según Ávila (2018) para mejorar la recaudación de la municipalidad de Trujillo, no solo se debe a un mal manejo de métodos de recaudación, sino también es debido a que existe una baja cultura tributaria por parte de los usuarios que tiene un puesto en el mercado de abastos de la ciudad de Trujillo, esta baja cultura tributaria en gran parte se debe a que los ciudadanos tienen mucha desconfianza en el estado peruano y en su principal regulador que es la Superintendencia Nacional de Aduana y Administración Tributaria (SUNAT).

De acuerdo a lo acontecido y citado por el autor, se llegó a la conclusión de que la incidencia es negativa y permite una mayor evasión fiscal e informalidad en el país, a su vez el mismo recomienda cambiar esta situación a través de distintos métodos informativos para aumentar la confianza en los vendedores y consumidores de tal forma que se aumente la cultura tributaria en la ciudad de Trujillo.

Además, según Morales (2022), concluye que no solamente existe informalidad por parte de los ciudadanos que se encuentran en los puestos de venta de los centros de abastos del mercado de San José de Jesús María, sino también existe en constante aumento la evasión tributaria en los centros de abastos durante el proceso de compra y venta de productos, ya que tanto los vendedores como compradores al tener falta de conciencia tributaria genera mayor informalidad.

Esto colabora en la evasión de impuestos al no pedir boletas y/o facturas, sin embargo, el autor recomienda que se debe realizar una concientización a los usuarios de manera que busquen generar un cambio que sea provechoso para las municipalidades y de esta forma poder generar mayor rentabilidad y capacidad contributiva al estado, además de una mejora en el servicio, atención e implementación de sistemas para afrontar todo tipo de necesidades.

Asimismo Quinte (2017) en su tesis que busca las causas de la evasión tributaria en el impuesto general a las ventas y la recaudación tributaria de pequeños comerciantes de los centros de abastos del distrito el Tambo, concluye que una de las mayores causas de la evasión tributaria en este centro de abastos es la falta de cultura tributaria que tienen los pequeños comerciantes, que provoca pérdida de ingresos para la municipalidad que influye directamente en la recaudación tenga o no tenga una buena gestión de procesos de cobranzas.

A su vez, el autor recomienda que se debe generar programas de concientización tributaria no solo por parte de SUNAT, sino por parte también de distintos organismos del estado peruano para crear programas que buscar educar a los ciudadanos y comerciantes y de esta manera disminuir la brecha de falta de cultura que arrastra el país.

Referente al tercer objetivo específico, se identificó que existe una relación entre las dimensiones del proceso de cobranzas con las dimensiones de la recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque, ya que como se sabe es un proceso continuo que se debe llevar a cabo por los servidores públicos del área de cobranzas del área de recaudación.

Además, con el desarrollo de las actividades de cada área se puede determinar si se logró el resultado esperado, ya que, este resultado nos permite verificar y comprobar la H1: Existe relación significativa entre los procesos de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

Resultado similar obtenido por Aguilar (2021), quien llevo a cabo un estudio en la recaudación de los comerciantes de abarrotes del mercado Santa Cecilia de Cutervo, análisis mediante el cual se llegó a la conclusión que el procedimiento de cobranzas por parte de la municipalidad y SUNAT es nulo.

Se dice que es nulo, porque no se acercan a concientizar a la población tanto comerciantes como ciudadanos, al existir falta de información aluden tener desconfianza en la municipalidad, generando que la recaudación sea muy baja.

De distinta manera Macedo (2022) concluye que existe diferencia no muy significativa y positiva para la cultura tributaria y obligaciones tributarias en los comerciantes de los centros de abastos de la ciudad de Lima e Ica.

Finalmente, se determinó que el proceso de cobranzas esta significativamente relacionado con la recaudación, evidenciando una relación positiva lo cual indica que cuando la municipalidad mantiene un correcto desarrollo en sus áreas de trabajo, es muy probable que se logren los objetivos correctos de recaudación para la municipalidad, valorando el desempeño de las actividades y obteniendo aumentos significativos en recaudación, además se pudo demostrar la hipótesis que existe relación significativa entre los procesos de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

Según, Espinoza (2016), Al realizar un control interno de la merced conductiva concluyo que, los servidores públicos de la municipalidad distrital de castilla carecían de información sobre control, además que el desarrollo de las políticas de cobranzas del mismo no eran buenos lo que ocasionaba que la recaudación de la merced conductiva para el alquiler de un puesto en el centro de abastos de la ciudad de Castilla, sea deficiente.

Por ende, insuficiente de solventar los servicios públicos de dicho centro de abastos, sugiriendo una mejor capacitación a sus servidores públicos para aumentar la recaudación utilizando de mejor manera los métodos correspondientes del control de cobranzas en el mercado de abastos de la ciudad de Castilla.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el proceso de cobranzas que realiza una municipalidad en la región Lambayeque, se realiza de acuerdo a las políticas establecidas en el manual de la municipalidad, sin embargo, se debe mejorar este proceso ya que aún existen deficiencias en el mismo, porque se maneja de manera manual sin contar con un sistema de control de cobros para identificar el status de pago de cada vendedor en el centro de abastos.

2. Se pudo identificar el proceso que realiza el área de recaudación, que, según el instrumento aplicado, se debe mejorar ya que existen puntos desfavorables en su desarrollo ya que no se concientiza de manera real a los vendedores que pagan la merced conductiva, de esta manera esperan a último momento para poder cancelar porque la tasa de interés es fija por el no pago de la misma.

3. Existe una relación significativa entre las dimensiones del proceso de cobranzas y las dimensiones de la recaudación, ya que, si tenemos un buen desempeño del proceso de cobranzas, el proceso correcto de recaudación será un importe beneficioso para la municipalidad, de esta manera podemos decir que ambos van de la mano para un correcto desempeño, sin resaltar que se puede mejorar en algunos aspectos dentro del mismo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la municipalidad, se le recomienda realizar un trabajo de capacitación y aplicación de procesos de control de cobros a toda el área involucrada, además de la implementación de un sistema de cobranzas, para que se pueda llevar a cabo un control correcto y de esta forma aumentar el ingreso que se obtiene a través del cobro de la merced conductiva en los centros de abastos.

2. Para temas de recaudación se sugiere, concientizar a los vendedores del centro de abastos de una municipalidad de la región Lambayeque, con el fin de aumentar los ingresos de la municipalidad y dar a conocer los beneficios que pueden obtener ellos como inquilinos de estos puestos, ya que al recaudar la merced conductiva, se puede realizar una mejora en el centro de abastos.

3. A la municipalidad, definir estrategias de mejora continua en el desarrollo de la mano de las áreas correspondientes tanto de cobranzas como de recaudación, para de ese modo llevar el proceso correcto y aumentar los ingresos de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Mogollón Abad, C. P. (2015). Cumplimiento de los procesos de cobranza a los MEPECOS en la recaudación municipal de la Oficina de Administración Tributaria de la Provincia de Talara 2014.
- Ciaponi, F., & Mandanici, F. (2015). El uso de las frecuencias digitales para detectar anomalías en las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar: un análisis de las universidades italianas. *Journal of Economic and Social Development*, 2(1), 86-108.
- Chatnani, N. N. (2018). Gestión de cobranzas y la financiación de la cadena de suministro para pymes: análisis de treds. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3).
- Miculescu, M., & Grui, S. (2018). Auditoría de las cuentas por cobrar. *Quaestus*, (13).
- Huayta Laura, C. G. (2019). Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna 2010–2017.
- Carhuatanta Valdivia, J. H., & Vásquez Benavides, E. J. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014–2016.
- Chuquilín Aranda, J. (2018). Las medidas cautelares en los procesos de cobranza coactiva de la Municipalidad Provincial de Rioja sobre la afectación y su vulneración del derecho al debido procedimiento administrativo de los contribuyentes, periodo 2017.
- Valverde Tume, S. K. (2019). Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- Duque, O. (2018). Procesos administrativos.
- Castro Agila, A. B. (2022). Propuesta de modelo de gestión de recaudaciones para el funcionamiento de la red de mercados municipales de Machala 2022-2023.

- Avila Garcia, A. E. (2018). Cultura tributaria y su impacto en la informalidad y evasión fiscal en los comerciantes de los mercados de abasto del distrito de Trujillo, año 2017.
- Morales Barrueto, D. O. (2022). Evasión tributaria y la informalidad en el mercado San José de Jesús María 2022.
- Quinte Luis, M. S. (2017). Causas de la evasión tributaria del impuesto general a las ventas y su incidencia en la recaudación tributaria en la asociación de pequeños comerciantes del mercado de abastos–Micaela Bastidas el distrito de El Tambo-2016.
- Espinoza Tirado, M. K. (2019). Niveles de formalización en mercados de abastos de la ciudad de Tarapoto, año 2019.
- Aguilar Maluquis, M. (2021). Evasión tributaria y su impacto en la recaudación de los comerciantes de abarrotes-Mercado Santa Celia-Cutervo-2018.
- Macedo Caldua, Y. Y. (2022). La cultura tributaria y las obligaciones tributaria en comerciantes de los mercados de abasto de Lima e Ica, 2021.
- Espinoza Vásquez, K. A. (2016). Caracterización del control interno en el mercado de abastos de la municipalidad distrital de Castilla, del año 2015.
- Padilla Bravo, J. F. (2020). La informalidad y su influencia en la recaudación de impuestos de los comerciantes minoristas del mercado Moshoqueque, Chiclayo 2018.
- Snell, S., & Bohlander,. (2016). *Administración de Recursos Humanos (17° Edición)*. México: Editorial Cengage Learning.
- Chapi Choque, P. (2002). Tributos Municipales. Lima: Chuquiuvall 1 Edición.
- Churano Rodríguez, P. J., & Velásquez Peralta, N. R. (2013). Incidencia de la gestión administrativo-económica en la recaudación de la Municipalidad de Independencia, 2013. Ancash, Perú.
- Cárdenas Prado, J. S., & Córdova Palomino, Z. V. (2015). —Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad distrital de moche – 2014, Trujillo

- Alberto S. y Carly A. (2013) en su tesis “Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar
- Piscoya Bravo, Luis Enrique (2014) en su tesis titulada “Estrategias aplicadas en la recaudación de Tributos en la Municipalidad de Chiclayo para lograr una gestión Municipal eficiente.
- Ruiz J. (2013) en su monografía “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Huaraz”.
- Spano, A., & Monfardini, P. (2018). Performance-related payments in local governments: Do they improve performance or only increase salary? *International Journal of Public Administration, Vol. 41, 321-334.*
- Quispe Portocarrero, J. (2020). Informalidad tributaria en el mercado de abastos de la ciudad de Bagua Grande 2018.
- Cabanillas Raico, L. M., & Hoyos Mendoza, M. D. L. A. (2021). Cultura tributaria y su relación en la evasión de obligaciones tributarias en los comerciantes del mercado de abastos del distrito de San Juan 2020.
- Loza Mendoza, L. G., & Villegas Perleche, E. A. (2020). La cultura tributaria y su influencia en la determinación de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Nuevo RUS y RER en el Mercado Cooperativa Santa Rosa de Chorrillos en Lima en el 2018.
- Teresa de Jesús, A. M. (2018). Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto de los comerciantes del mercadillo en la provincia de san ignacio, cajamarca año 2016.
- Franco Chunga, C. B., & Sánchez Santisteban, E. J. (2016). Influencia de estrategias para la mejora de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Motupe, provincia de Lambayeque Perú, 2011-2014.
- Seclen Aldana, B. E. (2022). Estrategias de cobranza tributaria para la recaudación en una municipalidad de la región Lambayeque.
- Sánchez Abad, K. J., & Urrutia Salinas, J. C. (2020). Gestión de cobranzas para mejorar la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en la

Municipalidad provincial de Lambayeque.

Laban Amasifuen, R. G. (2018). Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017.

Silva Rojas, A. L. M. (2018). Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque 2016.

Farro Seclen, G. E. (2021). Influencia de la gestión tributaria en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Lambayeque en el periodo 2019.

Arteaga Lora, R. C., & Saavedra Salazar, O. W. (2019). Modelo de Gestión por procesos de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque-Perú.

Alza de la Piedra, D. L. (2021). Sistema de control interno para optimizar los procesos del área de tesorería en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019.

Coronel Colunche, R. T. (2020). Propuesta de mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Lagunas Mocupe, 2019.

Toscano, F. (2018). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de la

U.Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Operacionalización.

Tabla 10

Enfoque	Tipo de variable	Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador de medición	Tipo de escala
					(Factor a medir)		
¿De qué manera se evalúa del proceso de cobranzas y recaudación en el centro de abastos modelo de Lambayeque 2021?							
V1	Cuantitativo	Proceso de Cobranzas	El proceso de cobranzas, puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar. (Siekelova et al, 2017)	El proceso de cobranza se desarrolla de acuerdo a un plan establecido por cada entidad independiente para obtener los ingresos por un servicio o bien prestado.	Cobranza	-Fechas de pago.	Encuesta / Cuestionario
					Morosidad	-Tiempo de retraso. -Interés.	
V2	Cuantitativo	Recaudación	La recaudación es la función o ciclo de actividades que realizan las municipalidades o entidades municipales para hacer efectivo el cobro de una deuda. (Secretaria ejecutiva CIAT)	Es el importe total que se obtiene de acuerdo al proceso de cobranza que realiza la entidad.	Sector	-Abarrotes. -Carnes. -Frutas y vegetales. -Textil. -Bazar	Encuesta / Cuestionario
					Ubicación	-Exterior -Interior	
					Fiscalización	-Procedimientos.	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Proceso de Cobranzas

Instrucciones: Estimado colaborador, el siguiente cuestionario es con la finalidad de recolectar información acerca el proceso de cobranzas y la recaudación, por lo que se le pide responder cada una de las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será analizado en calidad anónima.

Edad		Sexo	
Descripción			
Siempre	S	A veces	AV
Casi Siempre	CS	Nunca	N

Nr o.	Ítems	S	C S	A V	N
	Cobranzas				
1	Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas?				
2	Las políticas de la entidad fomentan un correcto proceso de cobranzas?				
3	Las políticas de la organización se expresan de forma verbal o escrita?				
4	El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro?				
5	Se ha implementado mejoras después del Covid-19 en el proceso de cobranzas?				
6	La merced conductiva percibida por cada puesto es la correcta?				
7	La infraestructura del área encargada es adecuada para cumplir con el proceso de cobros?				
8	El horario de atención, es el correcto para cumplir de manera oportuna las cobranzas?				
9	Se dan reconocimientos por el desempeño en la atención a los usuarios?				
10	Se desarrolla el correcto trabajo en equipo para agilizar los procesos de cobranzas?				
	Morosidad				
11	Se realiza un correcto calculo en intereses para el pago de los clientes?				

12	Se aplica la tasa de interés adecuada a cada deudor?				
13	Existe apoyo entre servidores públicos para determinar de manera rápida la deuda?				
14	La municipalidad realiza capacitaciones para fortalecer el desempeño del área encargada?				
15	La municipalidad tiene presupuesto para mejorar el desarrollo del área encargada?				
16	Se aplican los conocimientos en beneficio de la municipalidad ?				

Cuestionario de Recaudación

Edad		Sexo	
Descripción			
Siempre	S	A veces	AV
Casi Siempre	CS	Nunca	N

Nr o.	Ítems	S	C S	A V	N
	Sectores				
1	La municipalidad determina de manera correcta el desarrollo de cada sector?				
2	La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes?				
3	La municipalidad brinda las fechas de pago para el sector?				
4	El recibo emitido es el mismo para todos los sectores?				
5	Los servidores públicos manejan un control correcto del cobro a cada sector del centro de abastos?				
	Ubicación				
6	Existe un presupuesto correcto para cubrir el horario en la oficina de cobros?				
7	La Municipalidad determina la ubicación libre para alquilar el puesto en el centro de abastos?				
8	La municipalidad brinda las facilidades para que los usuarios puedan vender sus productos en el mercado?				
9	Se toman medidas respectivas para la correcta ubicación del comerciante en su puesto?				
10	Se realiza una capacitación correcta para brindar la información a los usuarios?				
	Fiscalización				
11	La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva?				
12	Se actualiza de manera constante la recaudación por parte del area de cobranzas?				
13	Las notificaciones se realizan de manera correcta?				
14	El proceso de fiscalización se lleva de acuerdo al proceso establecido?				

Anexo 3: Validez de cuestionarios



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Proceso de cobranzas	Cobranzas	Fechas de Pago	Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			Las políticas de la entidad fomentan un correcto proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			Las políticas de la organización se expresan de forma verbal o escrita?	X		X		X		X				
			El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro?	X		X		X		X				
			Se ha implementado mejoras después del covid-19 en el proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			La merced conductiva percibida por cada puesto es la correcta?	X		X		X		X				
			La infraestructura del área encargada es adecuada para cumplir con el proceso de cobros?	X		X		X		X				
			El horario de atención, es el correcto para cumplir de manera oportuna las cobranzas?	X		X		X		X				
	Morosidad	Tiempo de retraso	Se dan reconocimientos por el desempeño en la atención a los usuarios?	X		X		X		X				
			Se desarrolla el correcto trabajo en equipo para agilizar los procesos de cobranzas?	X		X		X		X				
			La municipalidad realiza capacitaciones para fortalecer el desempeño del área encargada?	X		X		X		X				
			La municipalidad tiene presupuesto para mejorar el desarrollo del área encargada?	X		X		X		X				
		Interés	Se aplican los conocimientos en beneficio de la municipalidad ?	X		X		X		X				
			Se aplica la tasa de interés adecuada a cada deudor?	X		X		X		X				
			Se realiza un correcto calculo en intereses para el pago de los clientes?	X		X		X		X				
			Existe apoyo entre servidores públicos para determinar de manera rápida la deuda?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Cinthya Boulanger Chirinos**

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de proceso de cobranzas”

3. TESISISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

4. DECISIÓN:

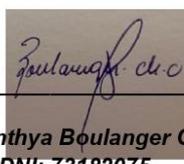
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022



Mg. Cinthya Boulanger Chirinos

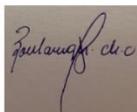
DNI: 73182075

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Sector es	Abarrotamientos	La municipalidad determina de manera correcta el desarrollo de cada sector?	X		X		X		X		
		Carnes	La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes ?	X		X		X		X		
		Frutas y Vegetales	La municipalidad brinda las fechas de pago para el sector ?	X		X		X		X		
		Textil	El recibo emitido es el mismo para todos los sectores ?	X		X		X		X		
		Bazar	Los servidores públicos manejan un control correcto del cobro a cada sector del centro de abastos?	X		X		X		X		
	Ubicación	Exterior	Existe un presupuesto correcto para cubrir el horario en la oficina de cobros ?	X		X		X		X		

Fiscalización	Interior	La Municipalidad determina la ubicación libre para alquilar el puesto en el centro de abastos?									
		Se realiza una capacitación correcta para brindar la información a los usuarios?									
	Procedimientos	La municipalidad brinda las facilidades para que los usuarios puedan vender sus productos en el mercado?	X		X		X		X		
		Se toman medidas respectivas para la correcta ubicación del comerciante en su puesto?	X		X		X		X		
		La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva ?	X		X		X		X		
		Se actualiza de manera constante la recaudación por parte del área de cobranzas?	X		X		X		X		
	Las notificaciones se realizan de manera correcta?	X		X		X		X			
	El proceso de fiscalización se lleva de acuerdo al proceso establecido?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Cinthya Boulanger Chirinos**
Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de recaudación”

7. TESISISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

8. DECISIÓN:

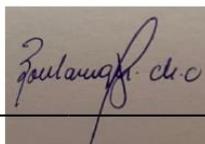
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022



Mg. Cinthya Boulanger Chirinos
DNI: 73182075
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BOULANGER CHIRINOS, CINTHYA DEL MILAGRO DNI 73182075	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y FINANZAS Fecha de diploma: 20/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2014 Fecha egreso: 22/06/2018	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
BOULANGER CHIRINOS, CINTHYA DEL MILAGRO DNI 73182075	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fecha de diploma: 24/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
BOULANGER CHIRINOS, CINTHYA DEL MILAGRO DNI 73182075	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado o adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Proceso de cobranzas	Cobranzas	Fechas de Pago	Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			Las políticas de la entidad fomentan un correcto proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			Las políticas de la organización se expresan de forma verbal o escrita?	X		X		X		X				
			El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro?	X		X		X		X				
			Se ha implementado mejoras después del covid-19 en el proceso de cobranzas?	X		X		X		X				
			La merced conductiva percibida por cada puesto es la correcta?	X		X		X		X				
			La infraestructura del área encargada es adecuada para cumplir con el proceso de cobros?	X		X		X		X				
El horario de atención, es el correcto para cumplir de manera oportuna las cobranzas?	X		X		X		X							

Morosidad	Interés	Se dan reconocimientos por el desempeño en la atención a los usuarios?	X		X		X		X			
		Se desarrolla el correcto trabajo en equipo para agilizar los procesos de cobranzas?	X		X		X		X			
		La municipalidad realiza capacitaciones para fortalecer el desempeño del área encargada?	X		X		X		X			
		La municipalidad tiene presupuesto para mejorar el desarrollo del área encargada?	X		X		X		X			
		Se aplican los conocimientos en beneficio de la municipalidad?	X		X		X		X			
		Se aplica la tasa de interés adecuada a cada deudor?	X		X		X		X			
		Se realiza un correcto calculo en intereses para el pago de los clientes?	X		X		X		X			
Morosidad	Tiempo de retraso	Existe apoyo entre servidores públicos para determinar de manera rápida la deuda?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. MALHABER CHIRINOS OLIVERA BRILLANTE

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de proceso de cobranzas"

3. TESISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022

Mg. MALHABER CHIRINOS OLENKA BRILLITTE
DNI 75503567
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Sector es	Abarrotos	La municipalidad determina de manera correcta el desarrollo de cada sector?	X		X		X		X		
		Carnes	La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes ?	X		X		X		X		
		Frutas y Vegetales	La municipalidad brinda las fechas de pago para el sector ?	X		X		X		X		
		Textil	El recibo emitido es el mismo para todos los sectores ?	X		X		X		X		
		Bazar	Los servidores públicos manejan un control correcto del cobro a cada sector del centro de abastos?	X		X		X		X		
	Ubicación Exterior	Existe un presupuesto correcto para cubrir el horario en la oficina de cobros ?	X		X		X		X			

Fiscalización	Interior	La Municipalidad determina la ubicación libre para alquilar el puesto en el centro de abastos?								
		Se realiza una capacitación correcta para brindar la información a los usuarios?								
		La municipalidad brinda las facilidades para que los usuarios puedan vender sus productos en el mercado?	X		X		X		X	
	Procedimientos	Se toman medidas respectivas para la correcta ubicación del comerciante en su puesto?	X		X		X		X	
		La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva ?	X		X		X		X	
		Se actualiza de manera constante la recaudación por parte del área de cobranzas?	X		X		X		X	
	Las notificaciones se realizan de manera correcta?	X		X		X		X		
	El proceso de fiscalización se lleva de acuerdo al proceso establecido?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Mg.** MALHABER CHIEUOS DENKA BRILLITE .

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de recaudación"

7. TESISISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022



Mg. MALHABER CHIRINOS OLENKA BRILLITTE
DNI: 75503567.
EXPERTO


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MALHABER CHIRINOS, OLENKA BRILLITTE DNI 75503567	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y FINANZAS Fecha de diploma: 20/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2014 Fecha egreso: 22/06/2018	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
MALHABER CHIRINOS, OLENKA BRILLITTE DNI 75503567	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fecha de diploma: 24/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
MALHABER CHIRINOS, OLENKA BRILLITTE DNI 75503567	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proceso de cobranzas	Cobranzas	Fechas de Pago	Las políticas de la entidad reconocen la importancia del proceso de cobranzas?	X		X		X		X		
			Las políticas de la entidad fomentan un correcto proceso de cobranzas?	X		X		X		X		
			Las políticas de la organización se expresan de forma verbal o escrita?	X		X		X		X		
			El control que recibe el proceso de cobranzas favorece al correcto cobro?	X		X		X		X		
			Se ha implementado mejoras después del covid-19 en el proceso de cobranzas?	X		X		X		X		
			La merced conductiva percibida por cada puesto es la correcta?	X		X		X		X		
			La infraestructura del área encargada es adecuada para cumplir con el proceso de cobros?	X		X		X		X		
			El horario de atención, es el correcto para cumplir de manera oportuna las cobranzas?	X		X		X		X		

Morosidad	Tiempo de retraso	Se dan reconocimientos por el desempeño en la atención a los usuarios?	X		X		X		X		
		Se desarrolla el correcto trabajo en equipo para agilizar los procesos de cobranzas?	X		X		X		X		
	Interés	La municipalidad realiza capacitaciones para fortalecer el desempeño del área encargada?	X		X		X		X		
		La municipalidad tiene presupuesto para mejorar el desarrollo del área encargada?	X		X		X		X		
		Se aplican los conocimientos en beneficio de la municipalidad ?	X		X		X		X		
		Se aplica la tasa de interés adecuada a cada deudor?	X		X		X		X		
		Se realiza un correcto calculo en intereses para el pago de los clientes?	X		X		X		X		
		Existe apoyo entre servidores públicos para determinar de manera rápida la deuda?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Elera Vilela, Luis Alberto**

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de proceso de cobranzas”

3. TESISISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022

Mg. Elera Vilela, Luis Alberto

DNI: 16538660

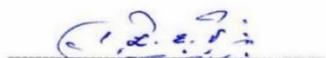
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Sector es	Abarrotamientos	La municipalidad determina de manera correcta el desarrollo de cada sector?	X	X	X	X					
		Carnes	La municipalidad evalúa plenamente la capacidad de pago de los clientes ?	X	X	X	X					
		Frutas y Vegetales	La municipalidad brinda las fechas de pago para el sector ?	X	X	X	X					
		Textil	El recibo emitido es el mismo para todos los sectores ?	X	X	X	X					
		Bazar	Los servidores públicos manejan un control correcto del cobro a cada sector del centro de abastos?	X	X	X	X					
	Ubicación	Exterior	Existe un presupuesto correcto para cubrir el horario en la oficina de cobros ?	X	X	X	X					

Fiscalización	Interior	La Municipalidad determina la ubicación libre para alquilar el puesto en el centro de abastos?									
		Se realiza una capacitación correcta para brindar la información a los usuarios?									
		La municipalidad brinda las facilidades para que los usuarios puedan vender sus productos en el mercado?	X	X	X	X					
	Procedimientos	Se toman medidas respectivas para la correcta ubicación del comerciante en su puesto?	X	X	X	X					
		La municipalidad brinda la información correcta sobre el cobro de la merced conductiva ?	X	X	X	X					
		Se actualiza de manera constante la recaudación por parte del área de cobranzas?	X	X	X	X					
		Las notificaciones se realizan de manera correcta?	X	X	X	X					
		El proceso de fiscalización se lleva de acuerdo al proceso establecido?	X	X	X	X					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Elera Vilela, Luis Alberto

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de recaudación”

7. TESISISTA:

Br.: Wan Tirado, Joy Brian.

8. DECISIÓN:

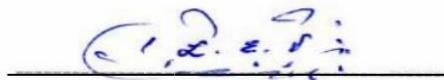
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022



Mg. Elera Vilela, Luis Alberto
DNI: 16538660
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ELERA VILELA, LUIS ALBERTO DNI 16538660	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMIA Fecha de diploma: 14/11/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ELERA VILELA, LUIS ALBERTO DNI 16538660	ECONOMISTA Fecha de diploma: 09/04/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ELERA VILELA, LUIS ALBERTO DNI 16538660	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.833	16

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	14



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Proceso de cobranzas y recaudación en un centro de abastos de la región Lambayeque.", cuyo autor es WAN TIRADO JOY BRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 30 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COTRINA CABRERA MARIA ELENA DNI: 16702840 ORCID: 0000-0003-0289-1786	Firmado electrónicamente por: CCABRERAME el 11- 08-2022 11:21:13

Código documento Trilce: TRI - 0380660