



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una  
municipalidad distrital. Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Carrasco Fuentes, Gustavo Adolfo (orcid.org/0009-0006-3960-1833)

**ASESORES:**

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

Dra. Ríos Ríos, Bona Alejandrina (orcid.org/0000-0003-1202-0749)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Quiero agradecer a mi esposa Elizabeth por motivarme e impulsarme a seguir adelante. A mis hijos Nicole y Joel porque siempre serán la motivación e inspiración de confiar en mí mismo para continuar cada día y seguir logrando mis sueños, objetivos y metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi padre por haberme formado como persona y motivarme a seguir adelante. A los docentes de la Maestría en gestión Pública por acompañarme en el logro de los objetivos. Asimismo, deseo expresar mi reconocimiento a las autoridades y empleados de la oficina de rentas de la Municipalidad Distrital de Breña por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023", cuyo autor es CARRASCO FUENTES GUSTAVO ADOLFO, 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL DNI: 40769191 ORCID: 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 08-08-2023 19:40:18

Código documento Trilce: TRI - 0644877





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARRASCO FUENTES GUSTAVO ADOLFO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARRASCO FUENTES GUSTAVO ADOLFO DNI: 09894281 ORCID: 0009-0006-3960-1833	Firmado electrónicamente por: GCARRASCO el 08-08- 2023 22:23:10

Código documento Trilce: INV - 1245456

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
4.1. Análisis descriptivo	17
4.2. Análisis inferencial	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable gestión de cobranza	17
Tabla 2	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable gestión de cobranza	17
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable morosidad tributaria	18
Tabla 4	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable morosidad tributaria	19
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	20
Tabla 6	Prueba de correlación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria	21
Tabla 7	Prueba de correlación entre la política de gestión y la morosidad tributaria	21
Tabla 8	Prueba de correlación entre las estrategias de gestión y la morosidad tributaria	22
Tabla 9	Prueba de correlación entre la transparencia y la morosidad tributaria	22
Tabla 10	Prueba de correlación entre los sistemas de información y la morosidad tributaria	23
Tabla 11	Prueba de correlación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria	24
Tabla 12	Matriz de operacionalización	40
Tabla 13	Análisis de fiabilidad del Instrumento de la variable 1	77
Tabla 14	Análisis de fiabilidad del Instrumento de la variable 2	77
Tabla 15	Tabulación de los resultados	78

## RESUMEN

El presente trabajo que lleva como título “Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. Metodología cuantitativa, básica, no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. La población fue censal y estuvo conformada por 31 colaboradores. Se empleó como instrumento, el cuestionario, que fueron validados por 02 especialistas temáticos y 01 metodólogo. Los coeficientes de la prueba de Alfa de Cronbach determinaron un nivel de alta confiabilidad (0.850 y 0.852). Sobre los resultados de la variable 1, el 38,7% de los participantes señalaron que se encuentra en un nivel medio, el 32,3% en el nivel bajo y sólo el 29,0% en el nivel alto. Sobre la variable 2, el 35,5% consideraron que se encuentra en un nivel medio, el 35,5% en el nivel bajo y sólo el 29,0% en el nivel alto. Por otra parte, con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,147 y la significancia de 0,431 se logró concluir que no existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria.

**Palabras clave:** Gestión de cobranza, gobierno local, morosidad tributaria.

## ABSTRACT

The present work that bears the title "Collection management and tax delinquency in a district municipality. Lima, 2023" had as its main objective to determine the relationship between collection management and tax delinquency in a district municipality. Lima, 2023. Quantitative, basic, non-experimental, descriptive-correlational and cross-sectional methodology. The population was census and consisted of 31 collaborators. The questionnaire was used as an instrument, which was validated by 02 thematic specialists and 01 methodologist. The coefficients of the Cronbach's Alpha test determined a level of high reliability (0.850 and 0.852). Regarding the results of variable 1, 38.7% of the participants indicated that it is at a medium level, 32.3% at a low level and only 29.0% at a high level. Regarding variable 2, 35.5% consider that it is at a medium level, 35.5% at a low level and only 29.0% at a high level. On the other hand, with the Spearman connection coefficient of 0.147 and the significance of 0.431, it is concluded that there is no relationship between collection management and tax delinquency.

**Keywords:** Collection management, local government, tax delinquency.

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas locales cuentan principalmente con las transferencias otorgadas por el Gobierno Central y otras partidas importantes provenientes de la carga de tributos; no obstante, se observan diversos factores que implican acciones de recuperación de las cuentas morosas a partir de procesos de gestión de cobranzas eficientes. En el aspecto internacional, los reportes del Banco Mundial observan diversas problemáticas de la captación de tributos en los países en desarrollo. Factores como los tributos inequitativos, la poca o mala calidad de los servicios, entre otros aspectos, genera desconfianza en el ciudadano; de modo que, se tiene en cuenta acciones estratégicas que influyen en la población (Estevao et al., 2022). Adicionalmente a lo expresado, se han presentado otros estímulos externos como el COVID-19 que han dañado la productividad de los países, en especial, las que se encuentran camino al desarrollo y a los llamados emergentes.

En el contexto regional, Unda (2018) expone que la recaudación de los gobiernos locales respecto al tributo predial está por debajo de la media de los países latinoamericanos. En esa línea, se recomienda la mejora de estrategias de gestión adecuadas para afrontar la evasión de tributos y robustecer la recaudación de tributos. En efecto, Gómez y Morán (2020) señalan que en los países de Latinoamérica se presentan nuevas tendencias en el sistema tributario que conlleva a estrategias planificadas.

Asimismo, en Perú, diversos estudios científicos señalan que los gobiernos locales enfrentan los aspectos que dificultan la recaudación de los tributos actualizando los procedimientos de la gestión de la cobranza (Benites et al. 2021; Ríos et al., 2021). En efecto, nos alertan que en el país hay un elevado incremento de la morosidad en el primer semestre llegando en promedio al 5,1% el cual demuestra en los deudores una falta de cultura de pago (Rodriguez y Florencio, 2020; Quispe et al., 2021)

En el caso local, la situación problemática se encuentra en una Municipalidad distrital. Lima, 2023 donde se pudo evidenciar los problemas que se asocian con la cobranza de tributos que representa en la actualidad un índice de morosidad por encima del 70%. En efecto, la carencia de un sistema que brinde la identificación de los contribuyentes principales, medianos y omisos, así como, la información de la deuda vigente y morosa ajustada a las características del predio no aseguran el

seguimiento ni el alcance en los procedimientos de cobro. Asimismo, el proceso de cobranza ordinaria no cuenta con personal capacitado y permanente, la oficina de cobranza coactiva no utiliza mecanismos coercitivos legales apropiados para exigir el cumplimiento de las deudas y finalmente, la entidad municipal no realiza proyectos de difusión respecto a la necesidad del pago oportuno de los tributos municipales, ocasionando que los vecinos tengan poco interés en contribuir y se genere una inadecuada cultura tributaria, tampoco difunden periódicamente sobre los vencimientos tributarios.

De lo expuesto, se infiere que las entidades públicas locales deben de contar con procedimientos de cobranza adecuados que puedan enfrentar la evasión tributaria que impactan en el presupuesto necesario para cubrir las brechas de bienes, servicios para la comunidad; de modo que resultó importante para el investigador realizar el presente estudio a partir de la siguiente formulación de la problemática general: ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023? Asimismo, se tiene en cuenta los siguientes específicos: (a) ¿Qué relación existe entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023?; (b) ¿Qué relación existe entre las estrategias de recaudación y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023?; (c) ¿Qué relación existe entre la transparencia y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023? (d) ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023? (e) ¿Qué relación existe entre la ejecución y control y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023?.

La actual investigación se justificó a través de la fundamentación teórica, dado que existen postulados teóricos que sirvieron para conocer e identificar cómo se lleva a cabo la cobranza tributaria y definir variables y materia de estudio explicando su probable correspondencia. Se tuvo en cuenta la justificación metodológica porque contempló una estrategia para su desarrollo, en esa línea se utilizaron los instrumentos adaptados y validados para cumplir con el objetivo del estudio y que podrán ser utilizados por otros investigadores. En ese sentido, es relevante a nivel social, porque el trabajo investigativo puede ayudar a la

administración tributaria municipal y al barrio en general, enfocándose en mejorar la administración de la recaudación tributaria y así reducir la deuda.

Para responder al problema general se estableció como objetivo principal: Demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. Como específicos: (a) Demostrar la relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023 (b) Demostrar la relación entre las estrategias de recaudación y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (c) Demostrar la relación entre la transparencia y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (d) Demostrar la relación entre el sistema de información y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (e) Demostrar la relación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

Por último, se consideró como hipótesis principal: Existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En esa línea, se tiene en cuenta los siguientes específicos: (a) Existe relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023 (b) Existe relación entre las estrategias de recaudación y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (c) Existe relación entre la transparencia y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (d) Existe relación entre el sistema de información y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023; (e) Existe relación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Diversas fuentes nacionales e internacionales fueron necesarias para dar soporte al presente estudio; en cuanto a los estudios nacionales se tuvo a: Huamán et al. (2022) que en el artículo de estudio propuso establecer el resultado por la demora en la rentabilidad. Metodología cuantitativa, descriptiva-correlacional y transversal. La población censal estuvo conformada por dos especialistas en finanzas al cual fueron sometidos a los cuestionarios para recoger su percepción. Los autores hallaron que el retraso de la institución influía negativamente en la rentabilidad y utilidad generando un incumplimiento hacía las obligaciones laborales y pago a los acreedores; por otra parte, los estadísticos de Spearman muestran un  $r = 1,000$ , explicado por la ineficiencia del manejo de los recursos, por lo que pudo concluir en la realidad de una relación cierta y sólida en la morosidad y la que a mayor morosidad mayor incidencia en la rentabilidad.

De igual modo, Correa (2022) en la tesis propuso como objetivo incrementar la recaudación teniendo en cuenta el avance de un plan de gestión de cobranza. Metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva. Aplicó un cuestionario a 253 vendedores de un mercado mayorista en la que logró encontrar como resultado que el 46,6 % consideró que nunca se aplican las políticas de pago por incumplimiento y un 43,9% señaló que a veces. Asimismo, el 45,8% señalan que nunca emplearon el beneficio de pronto pago y un 36% a veces. Respecto a la cultura de pago, el 58,9 % considera el reconocimiento de la deuda y; por último, el 58,9 % manifiesta que incumplen el pago de la deuda. El autor concluyó con la importancia de la generación de nuevas estrategias para responder al diagnóstico previo y a la aplicación de beneficio de descuentos a los tributarios.

Asimismo, en la revista científica de Rinza et al. (2022) expusieron como propósito establecer la consecuencia de la gestión de cobro en la recaudación tributaria. Los estudios aplicaron la metodología cuantitativa, aplicada, descriptiva. Sobre una muestra de 15 trabajadores de la entidad local se utilizó la encuesta; señalando que 47% percibe un nivel alto a la cobranza; en esa línea explican la importancia que el área de cobranzas le brinda a los reportes de morosidad; por otra parte, el 40% encuentra al análisis de la morosidad en el nivel alto y, por último, el 40% considera a la variable estrategias de cobranza en el nivel alto, por lo que infieren que la entidad local toma decisiones y ofrece propuestas de solución. Los

autores concluyeron que el gobierno local tiene en cuenta diversas estrategias de cobranza para incrementar la recaudación.

Por otra parte, Ramírez (2021) en la tesis doctoral tuvo la hazaña de establecer la influencia inversa del sistema de cobranza de la mora tributaria. Metodología de ruta cuantitativa, correlacional causal, transversal. Aplicó el cuestionario a 80 colaboradores de la empresa y encontró como resultado que el 70% considera en nivel medio la cobranza y, el 82% considera a la morosidad de pasos en el nivel regular. El investigador sostuvo que la eficiencia de la cobranza se cumple cuando los índices de morosidad son bajos los cuales tiene relación con la planificación de estrategias que permita un acercamiento con los clientes para explicar el beneficio del servicio brindado. Los resultados estadísticos del T de Kendall = 0,300 le permitió deducir que la cobranza influye en el retraso.

Del mismo modo, Benites et al. (2021) presentaron el artículo que cuyo objetivo propone implementar maniobras de cobros para fomentar el pago en la cartera morosa. Metodología de enfoque cuantitativo, experimental. Como instrumento utilizó el cuestionario. Los resultados muestran que al aplicar las nuevas estrategias se logró un 80% de efectividad en la recuperación de la cartera atrasada. La gestión positiva se dio por el proceso de reingeniería que logró calar en los trabajadores del área de recuperación al generar una nueva cultura organizacional a través del avance del efecto de los progresos, la priorización de la calidad humana y de servicio. El autor concluyó que la elaboración de las estrategias permitió mejorar los progresos de la gestión de recuperación y, por ende, la mejora del servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, Rengifo et al. (2021) desarrollaron una revista que tuvo como propósito plantear el enlace de gestión de cobranza y recaudación del autovalúo. Metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional que usó como muestra a 30 trabajadores de una entidad local a quienes se les aplicó un formulario. Las implicancias del estadístico de Pearson,  $r = 0,860$  señalan una correlación alta entre las variables, debido a la falta de monitoreo de la gestión ni visitas presenciales al contribuyente; esta relación se hace evidente por la inadecuada gestión de recuperación en la entidad recaudadora generadas por las deficiencias encontradas en las base de datos de los contribuyentes y asimismo a la falta de estrategias de recaudación que motive a los clientes morosos a cumplir

con sus obligaciones, de modo que, concluyeron que existe una relación entre los métodos de gestión y el grado de recaudación.

De igual modo, Núñez (2020) en la tesis de maestría formuló como objetivo establecer el vínculo de los procesos en cobranza y el nivel de morosidad. Metodología cuantitativa, correlacional, descriptiva. El autor aplicó un cuestionario a 20 servidores públicos en el que encontró como resultado que el 75% perciba a la variable 1 en un nivel regular y, por otro lado, el 90% confirma que la segunda variable en un nivel medio, esto demostró que en la entidad local se practica una inadecuada gestión de la cartera morosa por la carencia de estrategias necesarias para incrementar la recuperación de los saldos vencidos. Los estadísticos  $r = 0,688$  le permitieron concluir con una acción buena en medio de variables observadas.

En ese sentido, se tuvo en cuenta estudios internacionales; cabe precisar que se presentó limitación en estudios similares a nivel foráneo; no obstante, se consideró a los siguientes: Martínez et al. (2022) elaboraron un artículo en el que expusieron como propósito aplicar estrategias de cobranza para reducir la morosidad. Metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva. Los resultados estadísticos descriptivos permitieron identificar la carencia de estrategias inadecuadas de gestión de cobranzas que impedían el cobro de la cartera atrasada y generaba en el personal un clima de desmotivación; en tal sentido, concluyeron que los procesos ineficientes de cobranza conllevan altos índices de morosidad y un reducido presupuesto financiero.

Por otra parte, Jiménez y Contreras (2022) en la tesis de maestría, pretendieron demostrar la incidencia de la morosidad en la liquidez empresarial. Investigación cuantitativa, explicativa y descriptiva. Los resultados del estudio evidencian que, del diagnóstico de la organización, se mantienen los costos fijos, un descontrolado crecimiento de las ventas y cuentas por cobrar que conlleva al incremento de la cartera morosa. Los estudiosos llegaron a la conclusión que de acuerdo a la crisis de recuperación urge aplicar un sistema de gestión de cobranzas y, principalmente nuevas estrategias financieras.

Asimismo, Torres (2021) en la tesis de maestría, propuso como objetivo analizar las estrategias financieras para mejorar el cobro del impuesto predial. Investigación cuantitativa, descriptiva. De la encuesta aplicada a 252 personas se logró encontrar como resultado que el 21% tienen un bajo conocimiento del recaudo

de los impuestos, el 34% tienen poco conocimiento de los mecanismos de recaudación de la entidad distrital, el 37% indica no saber nada de sus obligaciones tributarias, el 70% no paga sus impuestos. El estudio concluyó que la entidad local no tiene los procedimientos adecuados para mejorar la cobranza vigente y morosa del autovalúo.

En cuanto a la información teórica de la variable gestión de cobranza, Puican (2020) sostuvo que es un modelo desarrollado con la finalidad de recuperar la máxima cuantía viable de dinero que por razones diversas los clientes no han podido reembolsar convirtiéndose en deudores morosos. De igual manera, Brachfield (2019) señala que la gestión de cobranza es el cúmulo de actividades para mejorar la recuperación de deudas. Gestión de cobranza proceso por el cual las corporaciones públicas o privadas aseguran el pago de sus clientes a tiempo o liquiden sus deudas en su totalidad; todo ello, incluye estrategias llevadas para sensibilizar que el cliente no acumule deudas, fomentando la cancelación de estas de una manera asequible, para dichos clientes que entraron en retraso.

En ese orden de ideas, Unda (2018) señala que objetivo primordial respecto a la recaudación del impuesto predial a cargo de los gobiernos locales en México fue su análisis de dicho impuesto donde la muestra estuvo conformada por 6 municipalidades cuyo instrumento utilizado fue la entrevista, llegando a la conclusión como resultado que mientras la gestión municipal sea eficiente la recaudación tributaria se va incrementar. Asimismo, el autor concluye que el 30% se encuentra en un nivel promedio para realizar el pago del impuesto, donde los índices de recaudación son favorables, para lograr esa eficiencia se requiere que la gestión cumpla con las metas establecidas.

En efecto, los gobiernos locales desarrollan gestiones de cobranza para incrementar la recaudación de los impuestos. En tal sentido, se propone un concepto propio el cual corresponde a procedimientos sistemáticos direccionados a los contribuyentes con el propósito de incidir en la recuperación de las cuentas incumplidas. Los diversos procedimientos de la cobranza muestran un flujo de actividades que involucra poner en conocimiento al deudor mediante la entrega de un aviso preventivo, posteriormente un aviso de vencimiento, una carta de requerimiento a la negatividad del cumplimiento y por último, la gestión judicial (Mogollón, 2021).

La responsabilidad local de la recaudación en gobiernos locales se da en la denominación general del Servicio de Administración Tributaria los cuales representan un ente estratégico por la importancia de sus funciones al impulsar el desarrollo económico de sus localidades (Román et al., 2018). Por el contrario, Demirguc y Detragiache (1998) dicen que la alta morosidad de la cartera se debe al deficiente manejo de los recursos lo cual repercute en una crisis financiera.

En contraparte, es factible considerar la aplicación de estrategias de cobranza que fortalezcan lo recaudado por la organización a través del incremento de la recuperación de deuda morosa. En tal sentido, el direccionamiento estratégico en la operatividad de la gestión va a tener un efecto positivo en la recuperación de los saldos vencidos de la cartera morosa (González et al., 2019; Guizar et al., 2020). De ahí que, Jang y Youm (2019) señala que las entidades locales deben considerar externalizar la gestión de cobranza y medir el desempeño por el monto de impuestos recaudados entre el total de gastos administrativos del gobierno local.

Al respecto Guillén y Peñafiel (2018) señalan que las organizaciones deben considerar que los empleados del área de cobranzas participen en programas de capacitación pues resulta primordial contar con el conocimiento básico de la cartera morosa y su alineamiento a los modelos de gestión.

Respecto a las dimensiones, se tiene en cuenta cinco componentes:

Acerca de la dimensión 1: Políticas de gestión, que, para Austin et al. (2007) es la determinación de la aplicación de regulaciones para fortalecer el beneficio a los contribuyentes con el propósito de impulsar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Asimismo, Atuguba (2021) señala que las entidades locales deben considerar políticas de participación ciudadana a través de consultas que incluye la capacidad de decidir proyectos que beneficien a la comunidad. Las investigaciones de Pizzán et al. (2022) han considerado que las políticas de gestión se deben estructurar a partir de la realidad y del manejo operativo de la entidad, las cuales deben ser acompañadas por acciones de control y seguimiento para asegurar mejores resultados.

Sobre la dimensión 2: Estrategias de recaudación, son actividades diferenciadas de cobranza con el objetivo de recaudar la deuda morosa de los contribuyentes; en tal sentido, es necesario el diagnóstico para hacer de los procesos más eficaces (Núñez, 2020). Por otra parte, Jang y Eger (2019) señalan

que una buena estrategia de cobranza es la de considerar a las empresas tercerizadas pues son más eficaces y logran mayor recaudación sin afectar la tasa del impuesto predial.

Respecto a la dimensión 3: Transparencia, es el derecho y obligación que corresponde a la entidad local en alcanzar la información de la utilización de los recursos captados en beneficio de la ciudadanía por medio de diferentes canales de comunicación, en la que se agrega además los canales de atención (Hewett et al., 2002).

En cuanto, a la dimensión 4: Sistemas de información, que comprende la participación de la gerencia responsable en el desarrollo de programas y campañas respecto a los vencimientos de las obligaciones, así como a la sensibilización social para impulsar la cultura tributaria en la localidad (Henderson et al., 2011). En esa línea, Pizzán et al. (2022) señala el aporte fundamental de herramientas como la publicidad y el marketing para el bosquejo de estrategias de difusión de los procedimientos y beneficios de la recaudación para reducir la cartera morosa.

Por último, la dimensión 5: Ejecución y control; se considera a, O'Flaherty (1990) que refiere a procesos de recuperación por la vía coactiva; manifestando la importancia de los gobiernos locales a considerar la confiscación de la propiedad para reducir la morosidad.

Sobre el modelo que sostiene epistemológicamente a la variable morosidad tributaria se tiene a la Teoría de tributación óptima de Ramsey y Mirrless, quienes consideran que en los procedimientos del sistema tributario existe una serie de limitaciones para que se optimice la finalidad del uso de las recaudaciones; en esa línea, los procesos de recaudación están sujetas a las regulaciones tributarias del gobierno local y no necesariamente se cumple con el logro del bienestar social (Zaragoza y Caelian, 2020).

De ahí que, se tiene como definición principal a Gummesson & Grönroos (2012) quienes consideraron que la morosidad tributaria es la demora del pago, debido a diversas causas y contingencias. Por otra parte, Palmer y Bejou (2010) señalan que esta variable está alineada al no cumplimiento de los compromisos de los pagos. Por el contrario, Ulaga y Eggert (2006) señalan que no hace referencia al incumplimiento, sino más bien, a la tardanza del pago. En cuanto a Brachfield (2019) considera que es un hecho derivado de las personas naturales o empresas,

que debido a diversas causas se incumplen los vencimientos de pago establecidos con alguna entidad en determinada fecha. La morosidad tributaria es la condición que adquiere la persona natural o jurídica una vez que una deuda no es afrontada en su vencimiento.

En el contexto de origen, Parra et al. (2019) sostienen que la práctica de la recaudación tributaria se da desde los tiempos precolombinos y cuyo marco legal se expresa con claridad en la Carta Magna.

Los gobiernos en sus diferentes niveles necesitan de la recaudación tributaria para mantener su sostenibilidad financiera en el cumplimiento de las tareas direccionadas para beneficio de la población (Rodríguez, 2020). De igual manera, otros autores alertan que el crecimiento de una población requiere de un presupuesto que les permita cumplir con los servicios que van a dar beneficio y prosperidad (Wisnumurti et al., 2018; Agustina et al., 2019).

Puican (2021) señaló que la morosidad en las organizaciones resulta de las ineficiencias causadas por el exceso de regulación o, en su defecto, la carencia de ella. De manera que, Otwani et al. (2016) expresaron que los gobiernos que no alcancen a recolectar sus arbitrios se verán perjudicados en corresponder al ciudadano con el cumplimiento de los servicios.

En cuanto a las dimensiones se ha considerado los siguientes:

Acerca de la dimensión 1: Impuesto Predial; hace referencia a la potestad de recaudar; en ese sentido, las áreas de administración tributaria, cuentan con la facultad de realizar los cobros de los tributos en los niveles distrital o provincial (El Peruano, 2020). En la opinión de Wahidin et al. (2021) resaltan el poder coercitivo de la cobranza del impuesto predial que incluye acciones forzosas de recuperación.

Respecto a la dimensión 2: Arbitrios municipales; Chero y Taboada (2016) señalan que el grado de morosidad tiene relación directa entre las causas de incumplimiento del moroso y la institución acreedora. En esa línea, Dorantes y Gómez (2014) refiere que los responsables de las entidades locales muestran incompetencia o negligencia en las acciones de recuperación, debido a la carencia de capacitación, planificación y ejecución de la cobranza.

Asimismo, dimensión 3: Inadecuada conciencia tributaria; según Rodríguez (2020) acepta la responsabilidad de la entidad pública de la recaudación, sin embargo, siendo el deudor el principal problema de gestión de cobranza es la falta

de cultura de pago o de estímulos asociados a los ingresos económicos, considera que los incentivos tributarios. Del mismo modo, se observa que las normativas del sistema tributario peruano no respaldan con consistencia la gestión de la cobranza, así como se percibe los recursos necesarios; no obstante, las entidades públicas son los responsables de diseñar e implementar programas de recuperación que generen en la población una cultura de pago de tributos (Pascual, 2016).

Por último, la dimensión 4: Liquidez; Zavaleta y Zavaleta (2011) sostienen que las entidades públicas, al ser claros y transparentes en la disposición del gasto de los tributos recaudados, van a generar confianza en los contribuyentes y resultados, la prontitud en la contribución de tributos logrando una reducción de la carga morosa y una mayor caja y disponibilidad para atender las brechas de la comunidad. Por otro lado, Bravo et al. (2019) explicaron que el diagnóstico situacional debe evidenciar la carga morosa para recuperar la liquidez que dé sostenibilidad a la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al nivel de estudio se tuvo en cuenta el descriptivo correlacional, de ahí que, las informaciones capturadas en un municipio distrital de Lima, fueron utilizados para describir las peculiaridades y asimismo, la relación de las variables observadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De acuerdo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) sustenta bajo la teoría para generar conocimientos; en tal sentido, el investigador recurrió a diversas fuentes para generar conocimientos particulares sobre gestión de cobranza y morosidad tributaria de una municipio distrital de Lima.

El estudio tuvo un diseño no experimental y de tipo básico, el investigador respetó los hechos presentados en un municipio distrital de Lima, que conlleva a la no manipulación o adulteración de variable en formación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, el estudio tuvo una trayectoria transversal, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) toda la comunicación requerida en un municipio distrital de Lima fue capturada en un solo momento.

El sentido de la investigación fue cuantitativo dado que el investigador se proveyó de datos que fueron cuantificados y analizados con herramientas estadísticas; (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) las investigaciones cuantitativas se caracterizan por el empleo de datos que serán medidos y analizados para demostrar los objetivos e hipótesis propuestas.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Primera Variable:** Gestión de cobranza

**Definición conceptual:** Brachfield (2019) define al conjunto de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas.

**Definición operacional:** La operacionalización se dará con la cuantificación de las dimensiones: políticas, estrategias, transparencia, sistemas de información, ejecución y control.

**Segunda Variable:** Morosidad tributaria

**Definición conceptual:** Brachfield (2019) considera que es un hecho derivado de las personas, naturales o jurídicas, que debido a diversas causas se incumplen los vencimientos de pago establecidos con alguna entidad en determinada fecha.

**Definición operacional:** La operacionalización se dará con la cuantificación de las dimensiones los cuales son impuesto predial, arbitrios municipales, inadecuada conciencia tributaria, liquidez.

En ese sentido, se elaboró la Matriz de Operacionalización que se evidencia (Anexo 1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan como la sumatoria de individuos, objetos, etc., guardando peculiaridades en común. De modo que, el estudio consideró a los 31 colaboradores de las tres áreas pertenecientes a la Gerencia de Rentas de una municipalidad distrital de Lima, teniendo en cuenta los criterios de acuerdo con el siguiente esquema:

#### **Criterios de inclusión**

- Empleados en calidad de activos
- Empleados con más de tres meses de antigüedad
- Empleados que desean participar libremente en la investigación

#### **Criterios de exclusión**

- Empleados con menos de tres meses de antigüedad.
- Empleados en situación de permiso, vacaciones, descanso médico, licencia.

#### **Muestra**

En cuanto a la muestra, procura ser un subgrupo que se tiene en cuenta como parte de un modelo de población, estos datos recopilados se procederá extraer de la muestra y la población a las que se hace referencia el estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esa línea, el investigador tuvo en cuenta el mismo número poblacional de 31 personas quienes laboran en la gerencia de rentas de un municipio distrital. Lima, 2023; de modo que, la muestra fue definida como censal.

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

#### **Técnicas**

A decir de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) son estrategias procedimentales empleadas para la captura de datos; en ese sentido, se procedió a realizar la encuesta como técnica empleada.

#### **Instrumento**

Son herramientas utilizadas en la investigación para recoger y extraer los datos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el actual estudio se realizó un cuestionario para evaluar las variables de estudio Gestión de cobranza (Anexo 2) y morosidad tributaria (Anexo 3). Cada instrumento constó de 20 preguntas y se utilizó como alternativas de respuesta una escala ordinal o psicométrica del tipo Likert: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre (Matas, 2018).

#### **Validez**

En concordancia con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) precisan que si es el adecuado para la investigación en curso; en tal sentido, se evaluó por medio del juicio de experto los cuales fueron 03 (tres) teniendo grado de magíster y doctorado, siendo 02 de ellos temáticos y solo 01 con la tipología de metodólogo. Los certificados de validez del contenido se observan en el (Anexo 5).

#### **Confiabilidad**

Cuando el instrumento es aplicado en diferentes tiempos y muestra los mismos resultados, se dice que es confiable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La confiabilidad en los instrumentos fue aplicada por medio del coeficiente de Alfa de Crombach que fue de 0.850 y 0.852 entre los puntajes de las dos distribuciones de medición (variable 1 y variable 2) respectivamente, donde se evaluó la relación en medio de los 20 ítems del instrumento en la prueba piloto, tomando en cuenta las 5 dimensiones en la variable gestión de cobranza (políticas, recaudación, transparencia, información, ejecución y control) y las 4 dimensiones de la variable Morosidad tributaria (impuesto predial, arbitrios municipales, inadecuada conciencia tributaria, liquidez), permitiendo concluir con la confiabilidad adecuada de la prueba (Anexo 6). En consecuencia se pudo inferir que los instrumentos fueron de alta confiabilidad (Anexo 8).

### **3.5. Procedimiento**

El presente estudio consideró los siguientes pasos para la aplicación de los instrumentos: En primer lugar, se procedió realizar las coordinaciones con el funcionario responsable del área de cobranza de una municipalidad distrital de Lima, con el propósito de obtener el permiso correspondiente, Luego, se coordinó con los participantes la fecha y hora de su realización; previo al examen se les explicó el sentido de la investigación, las instrucciones y la libertad de responder o retirarse en el momento que lo consideren. El cuestionario se aplicó por medio de la aplicación Google Forms (anexo 4), cuyos resultados fueron tabulados en la hoja de Excel, para con el estudio estadístico.

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

Con los valores registrados a través de una hoja de tabulación (Anexo 9) se procedió a con el uso del aplicativo IBM SPSS STATISTICS-25, para el uso de los análisis estadísticos que posibilitaron dar respuesta; en primer lugar, a los objetivos con el análisis descriptivo con la exposición de las tablas de frecuencia variable y dimensiones, en segundo lugar, a las hipótesis con el análisis inferencial, procediendo identificar, a través de la prueba de Shapiro y Wilk, que los registros son no paramétricos y en consecuencia se aplicó la prueba de correlación Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con la elaboración del actual estudio se demostró el respeto a los cuatro principios éticos primordiales, propuesto por Palencia y Ben (2013), siendo estos el principio de beneficencia, donde el resguardo de los datos de los encuestado permitió al desarrollo de los resultados finales de la investigación, donde se anhela proponer un cambio de la forma como se viene realizando el estudio; el cual puede lograr la eficiencia en los procesos por parte de los involucrados. Principio de autonomía, donde a los participantes antes de iniciar la encuesta se les consultó su disposición en participar del estudio, respetando la voluntad y la libre decisión en el desarrollo de la investigación. Así también, no se hizo selección más allá de los criterios entre los participantes que son de interés para el estudio, donde se garantiza que existirá una distribución equitativa de los frutos de obtener en la presente investigación,

cumpliendo así con el principio de justicia. Finalmente, se informa a los participantes acerca del tratamiento y confidencialidad de sus datos, así como el uso del testimonio, dando cumplimiento al principio de no maleficencia.

Es necesario indicar, para el progreso de la actual investigación tomé en cuenta la normativa APA (7ma edición), respetando el testimonio y mención de las fuentes utilizadas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución frecuencias, variable gestión de cobranza*

Variables	Nivel	Baremos	Frecuencias (fi)	Porcentajes (%)
Gestión de cobranza	Deficiente	20-45	10	32,3
	Regular	46-73	12	38,7
	Eficiente	74-100	9	29,0
	Total		31	100,0

Estando a lo expuesto en el cuadro precedente, se advierte que 38,7% de los participantes consideran que la variable en estudio gestión de cobranza está posicionada en niveles regular, el 32,3% deficiente y con 29,0% eficiente.

**Tabla 1**

*Distribución frecuencia, dimensiones de variable gestión de cobranza*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencias (fi)	Porcentajes (%)
Políticas de gestión	Deficiente	5-11	11	35,5
	Regular	10-17	13	41,9
	Eficiente	18-25	7	22,6
Estrategias de recaudación	Deficiente	4-8	11	35,5
	Regular	9-14	12	38,7
	Eficiente	15-20	8	25,8
Transparencia	Deficiente	4-8	9	29,0
	Regular	9-14	13	41,9
	Eficiente	15-20	9	29,0
Sistemas de información	Deficiente	4-8	7	22,6
	Regular	9-14	21	67,7
	Eficiente	15-20	3	9,7
Ejecución y control	Deficiente	3-6	14	45,2
	Regular	6-10	11	35,5
	Eficiente	11-15	6	19,4

Estando a lo expuesto precedentemente la segunda tabla, donde se presenta el 41,9% de los informantes consideran que la dimensión política de gestión se posiciona en niveles regular, el 35,5% en deficiente y con 22,6% en

eficiente; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa. Del mismo modo, la dimensión estrategias de recaudación, el 38,7% de informantes consideran que se posiciona en niveles regular, el 35,5% en deficiente y con 25,8% en eficiente; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa. Respecto a la dimensión transparencia, el 41,9% consideran que se posiciona en niveles regular, el 29,0% en deficiente y otro 29,0% en eficiente; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa y positiva. En relación la dimensión sistemas de información, se posiciona en niveles regular el 67,7%, con 22,6% en deficiente y con 9,7% en eficiente; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa. Por último, sobre la dimensión ejecución y control, se posiciona en niveles regular el 45,2%, con 35,5% en deficiente y con 19,4% en eficiente; en ese sentido, se deduce que la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa.

**Tabla 2**

*Distribución frecuencia, variable morosidad tributaria*

Variable	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Morosidad tributaria	baja	20-45	11	35,5
	Media	46-73	11	35,5
	Alta	74-100	9	29,0
	Total		31	100,0

Con referencia a la tercera tabla, se puede apreciar que 35,5% de los participantes consideran que la variable morosidad tributaria se posiciona en los niveles media, el 35,5% en baja y con 29,0% en alta. Es necesario indicar, que este índice en la morosidad tributaria se da por la mala inducción y concientización tributaria a los contribuyentes respecto a sus obligaciones que tienen con su municipio.

**Tabla 3***Distribución frecuencia, dimensiones de variable morosidad tributaria*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Impuesto predial	baja	5-11	11	35,5
	Media	10-17	13	41,9
	Alta	18-25	7	22,6
Arbitrios municipales	baja	4-8	11	35,5
	Media	9-14	12	38,7
	Alta	15-20	8	25,8
Inadecuada conciencia tributaria	baja	4-8	9	29,0
	Media	9-14	13	41,9
	Alta	15-20	9	29,0
Liquidez	baja	4-8	7	22,6
	Media	9-14	21	67,7
	Alta	15-20	3	9,7

Estando a lo expuesto precedentemente la cuarta tabla, donde se presenta que el 38,7% de los informantes consideran que la dimensión impuesto predial se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 25,8% alta; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa. En cuanto a la dimensión arbitrios municipales, el 41,9% de informantes consideran que se posiciona en niveles media, el 32,3% baja y con 25,8% alta; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa. Respecto a la inadecuada gestión tributaria, el 41,9% consideran que se posiciona en niveles media, el 32,3% baja y otro 25,8% alta; en ese sentido, se infiere que en la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa y positiva. Por último, sobre la dimensión liquidez, el 45,2% opina que se encuentra en niveles media, el 32,3% baja y con 22,6% alta; en ese sentido, se deduce que la dimensión expuesta existe una tendencia de percepción negativa.

#### **4.2. Análisis inferencial**

##### **Prueba de normalidad**

H<sub>0</sub>: los datos provienen de una distribución normal

H<sub>a</sub>: los datos no provienen de una distribución normal

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} \geq 0,05$ ; entonces se toma en cuenta la hipótesis nula ( $H_0$ );

Por el contrario, si  $p\text{-valor} < 0,05$ ; entonces se toma en cuenta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

**Tabla 4**

*Pruebas normalidad, variables y dimensiones*

	Shapiro y Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	0,806	31	0,000
Políticas de gestión	0,805	31	0,000
Estrategias de recaudación	0,803	31	0,000
Transparencia	0,810	31	0,000
Sistemas de información	0,733	31	0,000
Ejecución y control	0,779	31	0,000
Morosidad tributaria	0,799	31	0,000

Como se señala, los progresos presentados en la precedente tabla, donde indica que se procedió aplicar a los valores de las variables y dimensiones, la comprobación de normalidad capturada con los instrumentos. En esa línea, se empleó la prueba estadística de Shapiro y Wilk, dado que el dato muestral era inferior a 50 participantes. Del mismo modo, los valores evidencian el resultado del nivel de significancia (sig.) es  $0,000 < 0,05$ ; lo que demuestra, que los registros no se distribuyen normalmente, haciendo necesario el uso del análisis de correlación de rango de Spearman, para demostrar la relación que tiene ambas variables, haciendo uso de la prueba no paramétrica.

### **Objetivo General**

Demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Comprobación, hipótesis general**

$H_0$ : No existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria

$H_a$ : Existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria

**Tabla 5***Prueba correlación, en medio de gestión de cobranza y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Gestión de cobranza	Correlación Spearman	0,147
	Sig. (bilateral)	0,431
	N	31

Estando a lo expuesto precedentemente la sexta tabla, se puede apreciar un coeficiente correlacional igual a 0,147 con significancia de 0,431; por consiguiente la cifra es mayor a 0,05; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, por lo que no existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

**Objetivo específico**

Demostrar la relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

**Comprobación, primera hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria

H<sub>a</sub>: Existe relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria

**Tabla 6***Prueba correlación, en medio de políticas de gestión y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Políticas de gestión	Coefficiente de correlación Spearman	0,201
	Sig. (bilateral)	0,278
	N	31

En ese orden de ideas se constata en séptima tabla, el coeficiente de correlación resulta 0,201 con significancia igual a 0,278; por consiguiente la cifra es mayor a 0,05; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, esto nos viene a decir no hay relación en medio de políticas de gestión y la morosidad tributaria.

### Objetivo específico

Demostrar la relación entre las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### Comprobación, segunda hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las estrategias de recaudación y la morosidad

H<sub>a</sub>: Existe relación entre las estrategias de recaudación y la morosidad

#### Tabla 7

*Prueba correlación, en medio de estrategias recaudación y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Estrategias de recaudación	Coeficiente de correlación Spearman	0,043
	Sig. (bilateral)	0,818
	N	31

Estando a lo expuesto precedentemente la octava tabla, se puede apreciar un coeficiente de correlación igual a 0,043 con significancia igual a 0,818; por consiguiente la cifra es mayor a 0,05; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, esto nos viene a decir no hay relación en medio de estrategias de recaudación y la morosidad tributaria.

### Objetivo específico

Demostrar la relación entre la transparencia y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### Comprobación, tercera hipótesis específica

H<sub>0</sub>: existe relación entre la transparencia y la morosidad tributaria

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la transparencia y la morosidad tributaria

#### Tabla 9

*Prueba correlación, en medio de transparencia y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Transparencia	Coeficiente de correlación Spearman	-0,010
	Sig. (bilateral)	0,957
	N	31

Como se ha señalado, los progresos presentados en la novena tabla, que explica de un coeficiente de correlación igual a  $-0,010$  con significancia igual a  $0,957$ ; por consiguiente la cifra es mayor a  $0,05$ ; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, esto nos viene a decir no hay relación en medio de diferencias en la dimensión transparencia y la morosidad tributaria.

### **Objetivo específico**

Demostrar la relación entre el sistema de información y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Comprobación, cuarta hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el sistema de información y la morosidad tributaria

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el sistema de información y la morosidad tributaria

### **Tabla 8**

*Prueba correlación, en medio de sistemas de información y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Sistemas de información	Coeficiente correlación Spearman	0,202
	Sig. (bilateral)	0,276
	N	31

Sobre lo expresado en décima tabla, se constata que el coeficiente de correlación igual a  $0,022$  con significancia de  $0,276$ ; por consiguiente la cifra es mayor a  $0,05$ ; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, esto nos viene a decir no existe afinidad entre el sistema de información y la morosidad tributaria.

### **Objetivo específico**

Demostrar la relación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Comprobación, quinta hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la ejecución y control y la morosidad tributaria

**Tabla 9**

*Prueba correlación, en medio de ejecución y control y la morosidad tributaria*

		Morosidad tributaria
Ejecución y control	Coeficiente de correlación Spearman	0,022
	Sig. (bilateral)	0,909
	N	31

Como se ha señalado, los progresos presentados en la tabla precedente, que explica de un coeficiente de correlación igual a 0,022 con significancia igual a 0,909; por consiguiente la cifra es mayor a 0,05; lo que se da por aceptada la hipótesis nula, esto nos viene a decir que no se relaciona la dimensión ejecución y control y la morosidad tributaria.

## V. DISCUSIÓN

El propósito que mueve al estudio fue precisar el vínculo en medio de gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo en la primera tabla presenta que 38,7% de los informantes consideran que la primera variable, gestión de cobranza se posiciona en niveles regular, 32,3% deficiente y con 29,0% eficiente. Por otra parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, 35,5% baja y con 29,0% alta. De igual forma, los inferenciales de la tabla 6, la comprobación de Spearman obtenido es 0,147 y una significancia igual a 0,431 mayor a 0,05 logró evidenciar que no existe relación en medio de las variables 1 y 2. Estos resultados se dieron porque existen deficiencias en las actividades donde se desarrollaron la gestión cobranza careciendo de efectividad; por otra parte, la morosidad tributaria siempre se da por la poca eficiencia y eficacia de los procedimientos para el cálculo y pago de los tributos considerándolos muy engorrosos. Dichos resultados se contradicen al estudio realizado Ramírez (2020) sobre gestión de cobranza y cómo influye en la morosidad en una entidad pública, quien logró evidenciar una influencia inversa y significativa en medio de las variables en función a los resultados obtenidos de Spearman (-0.321), Tau\_b de Kendall (-0.300), y una significancia igual a 0,004 ( $p < 0,05$ ). Por el contrario, si hay coincidencia con Núñez (2020) quien en su estudio sobre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en un gobierno municipal logró encontrar un vínculo moderada entre variables con un coeficiente de 0,688 y una significancia de 0,002 menor al 5%. Igualmente, no coinciden con Rengifo (2021) quien en su investigación sobre la gestión de la cobranza y la recaudación del impuesto predial halló relación positiva y alta, con un coeficiente Pearson que dio como resultado 0,860 y  $p = 0,000 < 0.05$  y asimismo una influencia del 73,9% sobre la variable dependiente.

Respecto al primer objetivo específico, de estudio fue precisar el vínculo entre las políticas de gestión y morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo de la segunda tabla presenta que 41,9% de los informantes consideran que dimensión políticas de gestión se posiciona en niveles regular, el 35,5% deficiente y con 22,6% eficiente. Por otra

parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 29,0% alta. En cuanto a los inferenciales de la tabla 7, la comprobación de Spearman obtenido es 0,201 y una significancia igual a 0,278 mayor a 0,05 logró evidenciar que no hay relación en medio de la dimensión política de gestión y la segunda variable. Estos resultados se dieron porque las deficientes políticas de gestión, los supuestos actos de corrupción de las autoridades municipales entre otros, hace que afecte la recaudación tributaria. Estos resultados difieren con Correa (2022) quien en su estudio se refirió sobre las políticas de pago y el incumplimiento de deuda en un gobierno municipal logró encontrar descriptivos que señalan que el 46,6% de los encuestados consideran que nunca, el 43,9% a veces y sólo 9,5% siempre, concluyendo que en la entidad municipal no se aplican formas de pago que ayuden a aumentar la recaudación de los saldos morosos.

Respecto al segundo objetivo específico, de estudio fue precisar el vínculo en medio de las estrategias de recaudación y morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo de la segunda tabla presenta que 38,7% de los informantes consideran que dimensión estrategias de recaudación se posiciona en niveles regular, el 35,5% deficiente y con 25,8% eficiente. Por otra parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 29,0% alta. En cuanto a los inferenciales de la tabla 8, la comprobación de Spearman obtenido es 0,043 y una significancia igual a 0,818 mayor a 0,05 logró evidenciar que no hay relación en medio de la dimensión estrategias de recaudación y la segunda variable. Estos resultados se dieron porque no se aplicaron de forma adecuada las estrategias que permitan el incremento de la recaudación tributaria a través de la cobranza, permitiendo que los contribuyentes no estén de acuerdo con la gestión municipal. Los resultados encontrados difieren con Correa (2022) quien en su estudio sobre la cultura de pago y el incumplimiento de deuda en un gobierno municipal logró encontrar descriptivos que señalan que el 58,9% de los encuestados consideran que nunca, el 30,0% siempre y sólo 11,1% nunca,

llegando a la conclusión que en la entidad no se aplican estrategias que impulsen una cultura de pago en los contribuyentes.

Respecto al tercer objetivo específico, el estudio permitió precisar la existencia del vínculo en medio de la transparencia y morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo de la segunda tabla presenta que 41,9% de los informantes consideran que dimensión transparencia se posiciona en niveles regular, el 29,0% deficiente y con 29,0% eficiente. Por otra parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 29,0% alta. En cuanto a los inferenciales de la tabla 9, la comprobación de Spearman obtenido es -0,010 y una significancia igual a 0,957 mayor a 0,05 logró evidenciar que no hay relación en medio de la dimensión transparencia y la segunda variable. Estos resultados se dieron porque los contribuyentes están en desacuerdo con la gestión municipal, debido a que la entidad municipal no consigna en el portal de transparencia los recursos directamente recaudados y el detalle de los gastos realizados. Dichos resultados se convergen al estudio realizado por Ramírez (2020) sobre emitir y notificar, respecto a la morosidad en una entidad pública, quien logró evidenciar que no existe influencia en medio de la dimensión y la variable dependiente en función a los resultados de la comprobación de Spearman obtenido (-0,187), Tau\_b de Kendall (-0,167), y una significancia igual a 0,097 ( $p > 0,05$ ).

El cuarto objetivo específico fue precisar el vínculo en medio del sistema de información y morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo de la segunda tabla presenta que 67,7% de los informantes consideran que dimensión sistemas de información se posiciona en niveles regular, el 22,6% deficiente y con 9,7% eficiente. Por otra parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 29,0% alta. En cuanto a los inferenciales de la tabla 10, la comprobación de Spearman obtenido es 0,202 y una significancia igual a 0,276 mayor a 0,05 logró evidenciar que no hay relación en medio de la dimensión sistemas de información y la segunda variable. Estos resultados se dieron porque a veces los contribuyentes consideran que el proceso o forma de trabajo tributario

municipal es muy complejo, lo que provoca que haya mayor morosidad tributaria y se afecte la recaudación tributaria. Los resultados encontrados difieren de Correa (2022) quien en su estudio sobre los beneficios de pronto pago y el incumplimiento de deuda en un gobierno municipal logró encontrar descriptivos que señalan que el 45,8% de los encuestados consideran que nunca, el 36,8% a veces y sólo 17,4% siempre, llegando a la conclusión que en la entidad no cuenta con los registros de información necesarios para elaborar estrategias de cobranza.

Respecto al quinto objetivo específico, de estudio fue precisar el vínculo entre la ejecución y control y morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. En tal sentido, el producto descriptivo de la segunda tabla presenta que 35,5% de los informantes consideran que dimensión Ejecución y control se posiciona en niveles regular, el 45,2% deficiente y con 19,4% eficiente. Por otra parte, como productos descriptivos en la tercera tabla presentan que 35,5% de los informantes consideran que la segunda variable, morosidad tributaria se posiciona en niveles media, el 35,5% baja y con 29,0% alta. En cuanto a los inferenciales de la tabla 11, la comprobación de Spearman obtenido es 0,022 y una significancia igual a 0,909 mayor a 0,05 logró evidenciar que no hay relación en medio de la dimensión ejecución y control con la segunda variable. Estos resultados reflejaron que el ejecutor coactivo no está trabando las medidas cautelares de la forma correcta, a través de resoluciones coactivas, evidenciando limitadas formas de la oficina de ejecución coactiva para efectuar la cobranza. Dichos resultados se contradicen al estudio realizado por Ramírez (2020) quien se refirió al dominio en el seguimiento y control de la morosidad de pagos por parte de la gestión de cobranza, quien logró evidenciar una influencia inversa y significativa entre variables en función a los registros de la comprobación de Spearman obtenido (-0,19), Tau\_b de Kendall (-0,190), y una significancia igual a 0,050 ( $p = 0,05$ ), asimismo que la dimensión influye en un 7% sobre la variable dependiente.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera Conclusión**

Refiero al objetivo general y como resultado de la comprobación de Spearman obtenido de 0,147 y obtuvo una significancia igual a 0,431; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio de gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Segunda Conclusión**

Refiero al primer objetivo definido y como resultado de la comprobación de Spearman de 0,201 y obtuvo una significancia igual a 0,278; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio de las políticas de gestión y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Tercera Conclusión**

Refiero al segundo objetivo definido y como resultado de la comprobación de Spearman de 0,043 y obtuvo una significancia igual a 0,818; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio de las estrategias de recaudación y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Cuarta Conclusión**

Refiero al tercer objetivo definido y como resultado de la comprobación de Spearman de 0,010 y obtuvo una significancia igual a 0,957; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio de la transparencia y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Quinta Conclusión**

Refiero al cuarto objetivo definido y como resultado de la comprobación de Spearman de 0,202 y obtuvo una significancia igual a 0,276; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio del sistema de información y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

### **Sexta Conclusión**

Refiero al quinto objetivo definido y como resultado de la comprobación de Spearman de 0,022 y una significancia igual a 0,909; en otras palabras, se da por concluido que no hay relación en medio de la dimensión ejecución y control en una municipalidad distrital. Lima, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera Recomendación**

Se da a conocer al funcionario responsable en la recaudación tributaria, capacitar a brevedad posible a los empleados encargados de la gestión de cobranza domiciliaria, para llevar un buen control de la obligación tributaria; a su vez, una correcta segmentación de aquellos contribuyentes que mantengan retraso en sus tributos, pues esos dos de suma importancia para la corporación municipal, pudiendo alcanzar eficacia en el desarrollo de la gestión de cobranza.

### **Segunda Recomendación**

En ese orden de ideas, se sugiere al funcionario responsable en la recaudación tributaria ser más operativo en el proceso de cobranza, actualizar y corregir estrategias de cobranza que se vienen desarrollando, para ello es necesario recurrir al uso de la publicidad, eso hará que la corporación municipal incremente de forma cuantiosa su recaudación tributaria.

### **Tercera Recomendación**

Se aconseja al funcionario de recaudación crear grupos de trabajo con el personal que labora en toda la gerencia de rentas, con el único propósito de realizar reportes sobre el estado actual y saldo de los deudas tributarias, así como el uso de cada predio subvaluado ya que esto permitirá una actual mejora en la segmentación de aquellos contribuyentes que mantengan retraso en sus tributos, logrando un análisis y control de las deudas que estos contribuyentes poseen; a la vez sea herramienta importante en la cobranza domiciliaria que se decida llevar a cabo.

### **Cuarta Recomendación**

Se recomienda a la gerencia de rentas, evaluar el desempeño del funcionario de la subgerencia de recaudación tributaria, sugerirle buscar los mecanismos para incrementar la recaudación; asimismo, medir por resultados a los empleados de dicha área, porque eso permitirá que todos se comprometan en lograr objetivos propuesto por la gerencia en mención.

### **Quinta Recomendación**

Se sugiere al gerente de rentas, reconsiderar los catálogos que el MEF pone a disposición para una buena gestión tributaria en materia de cobranza y recaudación, debiendo ponerlo en práctica con sus trabajadores, con el único propósito de incrementar la recaudación tributaria.

### **Sexta Recomendación**

Al personal responsable de la oficina de ejecutoria coactiva, se sugiere tener mucho cuidado con los expedientes coactivos al momento de examinarlos y/o analizarlos a fin que los contribuyentes no incurran a su derecho en refutar las normas, con el afán de trabar los embargos coactivos.

## REFERENCIAS

- Agustina , M. D., Bhudi, M., Utama, M. S., & Yasa, I. (2019). The influence of government role, community participation and social capital on the quality of destination and community welfare in the tourism village of Badung Regency Province of Bali. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 235-251.  
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.26>
- Atuguba, R. A. (2021). Tax Culture: Perspectives from an African State. *American Journal of Trade and Policy*, 8(1), 25-58.  
<https://doi.org/10.18034/ajtp.v8i1.510>
- Austin, J. E., Gutierrez, R., Oglistri, E., & Reficco, E. (2007). Capitalizing on Convergence. *Stanford Social Innovation Review*, 23-31.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ezequiel-Reficco/publication/279963648\\_Capitalizing\\_on\\_Convergence\\_-\\_Austin\\_et\\_al/links/55a0707508aef92d04ce37d0/Capitalizing-on-Convergence-Austin-et-al.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ezequiel-Reficco/publication/279963648_Capitalizing_on_Convergence_-_Austin_et_al/links/55a0707508aef92d04ce37d0/Capitalizing-on-Convergence-Austin-et-al.pdf)
- Benites, A. A., Benites, R. S., Tello, E., & Javez, S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(2), 31-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/html/#:~:text=El%20principal%20problema%20de%20las,de%20parte%20de%20los%20contribuyentes.>
- Brachfield, P. J. (2019). *Credit management. Cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados*. Madrid, España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Bravo, L., Valenzuela, A., & Ramos, P. (2019). Theoretical perspective of organizational diagnosis. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1325.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/>

- Chero, M. R., & Taboada, J. B. (2016). *Efectos de la amnistía tributaria en la recaudación de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2014 – 2015*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3015/TESIS-OK..%20EMPASTAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, M. (2022). *Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78142>
- Demirguc, A., & Detragiache, E. (1998). The Determinants of Banking Crises in Developing and Developed Countries. *Staff Papers (International Monetary Fund)*, 45(1), 81-109.  
<https://doi.org/10.2307/3867330>
- Dorantes, L. F., & Gómez, M. (2014). *Derecho fiscal*. México: Grupo Editorial Patria.
- El Peruano. (2020). *Texto único ordenado de la ley de tributación municipal decreto supremo 156-2004-EF*. Lima: Diario El Peruano.
- Estevao, M., Kochhar, K., & Olowo-Okere, E. (17 de Febrero de 2022). *Para recaudar más impuestos, primero se debe aumentar la confianza de los contribuyentes*. Recuperado el 11 de Mayo de 2023.  
<https://blogs.worldbank.org/es/voices/para-recaudar-mas-impuestos-primero-se-debe-aumentar-la-confianza-de-los-contribuyentes>
- Gómez, J. C., & Morán, D. (2020). Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: avances en su medición y panorama de las medidas recientes para reducir su magnitud. *serie Macroeconomía del Desarrollo*(215),1-83.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46301-estrategias-abordar-la-evasion-tributaria-america-latina-caribe-avances-su>
- González González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de*

*Administración*, 15(28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>

Guillén , E. J., & Peñafiel, L. E. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*,, 11(26), 13-24.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892838>

Guizar, I., González, D., & Ezzahra, F. (2020). Participación en el mercado de crédito formal versus el informal en México. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 27(2).

<https://www.redalyc.org/journal/104/10462656002/10462656002.pdf>

Gummesson, E., & Grönroos, C. (2012). The emergence of the new service marketing: Nordic School perspectives. *Journal of Service Management*, 23(4), 479-497.

<http://dx.doi.org/10.1108/09564231211260387>

Henderson, C. M., Beck, J. T., & Palmatier, R. W. (2011). Review of the theoretical underpinnings of loyalty programs. *Journal of Consumer Psychology*, 21(3), 256-276.

<https://doi.org/10.1016/j.jcps.2011.02.007>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.

Hewett, K., Money, R. B., & Sharma, S. (2002). An exploration of the moderating role of buyer corporate culture in industrial buyer-seller relationships. *J. of the Acad. Mark. Sci*(30), 229-239.

<https://doi.org/10.1177/0092070302303004>

Huamán, C. H., Romero-Carazas, R., Córdova, A., & Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296-306.

<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>

Jang, S., & Eger, R. J. (2019). The Effects of State Delinquent Tax Collection Outsourcing on Administrative Effectiveness, Efficiency, and Procedural

- Fairness. *The American Review of Public Administration*, 49(2), 236-251.  
<https://doi.org/10.1177/0275074018759435>
- Jang, S., & Youm, J. (2019). Tax Farming: The Effects of Contracting Out Delinquent Tax Collection on Tax Collection Performances in County Governments in the U.S. *Korean Public Administration Quarterly*, 31(3), 581-595.  
<https://hdl.handle.net/2022/26317>
- Jiménez, B. H., & Contreras, C. A. (2022). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20237/1/T-UCSG-POS-MCF-87.pdf>
- Martinez, F. M., Collazos, M. A., & Castro, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombi. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 2(1), 38-47.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Mogollón, J. (2021). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A. Período 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151-164.  
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Núñez, J. P. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63905>

- O'Flaherty, B. (1990). The Option Value of Tax Delinquency: Theory. *Journal of Urban Economics*(28), 287-317.  
[https://doi.org/10.1016/0094-1190\(90\)90030-Q](https://doi.org/10.1016/0094-1190(90)90030-Q)
- Otwani, P., Muturi, W., & Wamalwa, R. (2016). Factors Affecting Revenue Collection Efficiency in County Governments in Kenya: A Case Study of Trans Nzoia County. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management (IJRRCEM)*, 3(2), 85-90. Obtenido de <https://www.paperpublications.org/upload/book/Factors%20Affecting%20Revenue-738.pdf>
- Palencia, M. L., & Ben, V. P. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia. *Revista de Psicología*, 9(17), 53-65.  
<https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2361/2189>
- Palmer, A., & Bejou, D. (2010). Buyer-seller relationships: A conceptual model and empirical investigation. *Journal of Marketing Management*, 10(6), 495-512.  
<https://doi.org/10.1080/0267257X.1994.9964296>
- Parra, D. A., Parra, P. A., & Lucio, E. L. (2019). Proyección de la recaudación tributaria del impuesto al valor agregado en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 11(2), 90-93. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000200090](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000200090)
- Pascual, B. (2016). *Análisis de la cartera vencida del GAD municipal Colimes, y la implementación de propuestas de cobranzas*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13461>
- Pizzán-Tomanguillo, N. d., García, E. E., Rosales, C. D., & Pizán-Tomanguillo, S. L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477.  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>

Puican, V. H. (2020). Management of Customer Collections and Delinquencies at Banco Azteca in Jaen – 2020. *LINGUISTICA ANTVERPIENSIA*, 3, 6135-6161.

[https://www.researchgate.net/profile/Victor-Puican-Rodriguez/publication/356838932\\_Management\\_of\\_Customer\\_Collections\\_and\\_Delinquencies\\_at\\_Banco\\_Azteca\\_in\\_Jaen\\_-\\_2020\\_Issue\\_Details\\_Issue\\_Title\\_Management\\_of\\_Customer\\_Collections\\_and\\_Delinquencies\\_at\\_Banco\\_A](https://www.researchgate.net/profile/Victor-Puican-Rodriguez/publication/356838932_Management_of_Customer_Collections_and_Delinquencies_at_Banco_Azteca_in_Jaen_-_2020_Issue_Details_Issue_Title_Management_of_Customer_Collections_and_Delinquencies_at_Banco_A)

Puican, V. H. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593-5604.

<https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803>

Quispe, L. L., Estofanero, C. M., Aquispe, E. Z., & Chata, Y. S. (2021). Gestión financiera y morosidad en el sector educativo privado en tiempos de COVID-19. Caso: Institución educativa Ben Carson Science School E.I.R.L., Perú/Financial management and delinquencies in the private education sector in times of COVID-19. Case: E. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), 256-267.

<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/6291>

Ramírez, L. M. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Trujillo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54702>

Rengifo, R. R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J., & Martell, K. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1, 601-610.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.261](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261)

Rinza, R. C., Vega, L. E., & Calvanapón, F. A. (2022). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*,

6(3), 4480-4496.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2574](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2574)

Ríos, J. C., Sevilla, M. A., Arias, G. P., & Aponte, S. P. (2021). Beneficios tributarios y su incidencia en los niveles de morosidad en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 429-450.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3086](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3086)

Rodrigues, R., & Florencio, J. (2020). Income smoothing practices and conservatism in Brazilian credit unions. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 14(1), 76-88.

<https://doi.org/10.12712/rpca.v14i1.38886>

Rodríguez, M. (2020). Implementación de los incentivos tributarios en el Ecuador como instrumento para la atracción de la inversión extranjera directa. 4(2), 237-251.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8064398>

Román, R. D., Loarte, M. Y., & Larrea, J. M. (2018). Fomento de desarrollo productivo local del Cantón Zapotillo en base a la cadena de valor del sector caprino. *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación*, 2(21), 61-71.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8466453>

Torres, Y. A. (2021). *Estrategia financiera para la optimización del recaudo del impuesto predial unificado en la dirección de renta del D.E.T.C. de Riohacha*. Tesis de maestría, Universidad de la Guajira, Riohacha.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/348>

Ulag, W., & Eggert, A. (2006). Relationship Value and Relationship Quality: Broadening the Nomological Network of Business-to-Business Relationships. *European Journal of Marketing*, 40(3/4), 311-327.

<http://dx.doi.org/10.1108/03090560610648075>

Unda, G. M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 33(3),

601-637.

<http://www.redalyc.org/jatsRepo/312/31256865002/31256865002.pdf>

Wahidin, D., Mareta, F., Mareta, F., Heliani, Wulandari, R., & Khairunnisa, W. (2021). Analysis of Property Tax Revenues Before and During the Covid-19 Pandemic in Sukabumi. *1st ICEMAC 2020: International Conference on Economics, Management, and Accounting. NST Proceedings, 2021*, 189-195.

<https://doi.org/10.11594/nstp.2021.1023>

Wisnumurti, A., Darma, I. K., & Suasih, N. N. (2018). Government Policy of Indonesia to Managing Demographic Bonus and Creating Indonesia Gold in 2045. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 23(1), 23-34.

<https://doi.org/10.9790/0837-2301072334>

Zaragoza, S. M., & Caelian, M. V. (2020). Fiscal Implication of Agrarian Reform Program to the Real Property Tax Collection in Negros Occidental. *Philippine Social Science Journal*, 3(3), 85-94.

<https://doi.org/10.52006/MAIN.V3I3.263>

Zavaleta, M. d., & Zavaleta, W. (2011). *Manual para la actividad municipal*. Lima: Editorial Rhodas.

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 12.

Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Gestión de cobranza	Brachfield (2019) que señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas	La operacionalización se dará con la cuantificación de las dimensiones: políticas, estrategias, transparencia, sistemas de información, ejecución y control	Políticas de gestión	Eficacia del sistema tributario	¿Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas?	Escala de Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel bajo [20-46]  Nivel medio [47-73]  Nivel alto [74-100]
				Eficacia de organización de funciones	¿Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas?		
				Flexibilidad en la estructura tributaria	¿La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos de los contribuyentes? ¿Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos? ¿Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal?		
			Estrategias de recaudación	Efectividad de estrategias tributarias	¿Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permiten cumplir con los objetivos de recaudación?		
				Efectividad de reglas de tributación	¿La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos?		
				Efectividad de procedimientos de recaudación	¿La municipalidad distrital aplica sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre- coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos)? ¿Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación?		
			Transparencia	Efectividad de difusión de recaudación	¿La Municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados? ¿La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario?		
				Eficiencia del registro de tributos	¿La entidad cuenta con registros ordenados y confiables? ¿La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos?		
					Efectividad de campañas de concientización tributaria		
			Sistemas de información	Eficiencia de procedimientos de recaudación	¿Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria?		
				Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	¿El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria?		

			Ejecución y control	<p>Eficiencia de medidas de control de tributación</p> <p>Efectividad de sanciones tributarias</p>	<p>¿La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?</p> <p>¿La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?</p> <p>¿La entidad diligencia la inscripción de propiedades como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?</p>				
Morosidad tributaria	Brachfield (2019) considera que es un hecho derivado de las personas, naturales o jurídicas, que debido a diversas causas se incumplen los vencimientos de pago establecidos con alguna entidad en determinada fecha.	La operacionalización se dará con la cuantificación de las dimensiones: impuestos municipales, arbitrios municipales, inadecuada conciencia tributaria, liquidez	Impuesto predial	Recaudación fiscal (predial)	<p>¿El área encarga de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual?</p> <p>¿La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda?</p>	Escala de Likert	Nivel bajo [20-46]		
				Reporte de recaudación (predial)	<p>¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?</p> <p>¿Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente?</p> <p>¿Los reportes de recaudación generan nuevas estrategias de gestión de cobranza?</p>				
					Arbitrios municipales			Recaudación fiscal (municipales)	<p>¿Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual?</p> <p>¿Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda?</p>
								Reporte de recaudación (municipales)	<p>¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?</p> <p>¿Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas?</p> <p>¿Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas?</p>
			Inadecuada conciencia tributaria		Promoción de tributación			<p>¿Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?</p> <p>¿Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población?</p>	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Cultura tributaria	<p>¿Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad?</p> <p>¿Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos?</p> <p>¿Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente?</p>				
					Contexto tributario			<p>¿El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes?</p> <p>¿Los deudas tributaria de los contribuyentes se incrementan con los intereses y multas?</p>	
			Liquidez	Contexto tributario	¿La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial?			Nivel alto [74-100]	
				Nivel económico	<p>¿Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos?</p> <p>¿Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos?</p>				

## ANEXO 2: INSTRUMENTO N° 1

<b>Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA en una municipalidad distrital de Lima, 2023</b>
---

### PRESENTACIÓN

Estimado(a) participante, con el presente cuestionario se busca recoger información sobre la gestión de cobranza en una municipalidad distrital de Lima 2023.

### INSTRUCCIONES

Se le sugiere que lea bien los ítems y luego marque la respuesta que considere más apropiada, para ello, debe tener en cuenta la siguiente escala de valoración:

	1	2	3	4	5					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
N°	Ítem					Escala				
						1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: POLÍTICAS										
1	¿Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas?									
2	¿Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas?									
3	¿La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos de los contribuyentes?									
4	¿Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos?									
5	¿Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal?									
DIMENSIÓN: RECAUDACIÓN										
6	¿Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permiten cumplir con los objetivos de recaudación?									
7	¿La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos?									
8	¿La municipalidad distrital aplica sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre- coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos)?									
9	¿Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación?									
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA										
10	¿La Municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados?									
11	¿La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario?									
12	¿La entidad cuenta con registros ordenados y confiables?									
13	¿La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos?									

<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN</b>					
14	¿La municipalidad distrital realiza campañas informativas institucionales?				
15	¿Se realizan propagandas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial?				
16	¿Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria?				
17	¿El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria?				
<b>DIMENSIÓN: EJECUCIÓN Y CONTROL</b>					
18	¿La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?				
19	¿La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?				
20	¿La entidad diligencia la inscripción de propiedad como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?				

## ANEXO 3: INSTRUMENTO N° 2

### Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA en una municipalidad distrital de Lima, 2023

#### PRESENTACIÓN

Estimado(a) participante, con el presente cuestionario se busca recoger información sobre la morosidad tributaria en una municipalidad distrital de Lima 2023.

#### INSTRUCCIONES

Se le sugiere que lea bien los ítems y luego marque la respuesta que considere más apropiada, para ello, debe tener en cuenta la siguiente escala de valoración:

	1	2	3	4	5					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
N°	Ítem					Escala				
						1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: IMPUESTOS PREDIAL</b>										
1	¿El área encargada de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual?									
2	¿La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda?									
3	¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?									
4	¿Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente?									
5	¿Los reportes de recaudación generan nuevas estrategias de gestión de cobranza?									
<b>DIMENSIÓN: ARBITRIOS MUNICIPALES</b>										
6	¿Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual?									
7	¿Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda?									
8	¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?									
9	¿Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas?									
10	¿Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas?									
<b>DIMENSIÓN: INADECUADA CONCIENCIA TRIBUTARIA</b>										
11	¿Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?									
12	¿Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población?									
13	¿Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad?									
14	¿Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos?									
15	¿Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente?									
<b>DIMENSIÓN: LIQUIDEZ</b>										
16	¿El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes?									
17	¿La deuda tributaria de los contribuyentes se incrementa con los intereses y multas?									

18	¿La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial?					
19	¿Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos?					
20	¿Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos?					

# ANEXO 4: CUESTIONARIO GOOGLE FORMS

31/7/23, 17:50 Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital Lima, 2023

## Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023

El presente formulario tiene por finalidad recabar información acerca de la gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital en Lima. Por lo que, se solicita responder con la mayor objetividad posible las siguientes afirmaciones respecto de los dos componentes que se evalúan en el presente estudio. toda la información registrada en este formulario es confidencial, de manejo académico para el desarrollo de la investigación.

En cuanto a las alternativas de respuesta estas corresponden a una escala de tipo Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre. Finalmente, es muy necesario que todos los ítems sean respondidos marcando la alternativa que más se ajuste al servicio prestado por los servidores de la entidad municipal.

Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Expresa su consentimiento informando si desea participar.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### CUESTIONARIO PARA CONOCER LA GESTIÓN DE COBRANZA

1. Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

- 31/7/23, 17:50 Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital Lima, 2023
2. Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

3. La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos \* de los contribuyentes
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

4. Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

https://docs.google.com/forms/d/17mmUDpVYTeZzQ2OAOZ1YL3ZF5Wj\_u8HQI\_TmWk/edit?pli=1 1/14

31/7/23, 17:50 Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital Lima, 2023

5. Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

6. Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permite cumplir con los objetivos de recaudación \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

7. La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

https://docs.google.com/forms/d/17mmUDpVYTeZzQ2OAOZ1YL3ZF5Wj\_u8HQI\_TmWk/edit?pli=1 2/14

31/7/23, 17:50 Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital Lima, 2023

8. La municipalidad distrital aplica sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos) \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

9. Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

10. La Municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados \*
- Marca solo un óvalo.
- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

https://docs.google.com/forms/d/17mmUDpVYTeZzQ2OAOZ1YL3ZF5Wj\_u8HQI\_TmWk/edit?pli=1 3/14

https://docs.google.com/forms/d/17mmUDpVYTeZzQ2OAOZ1YL3ZF5Wj\_u8HQI\_TmWk/edit?pli=1 4/14

11. La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

12. La entidad cuenta con registros ordenados y confiables \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

13. La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol\\_uIHQL\\_Tmw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol_uIHQL_Tmw/edit?pli=1)

17. El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

18. La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

19. La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

#### CUESTIONARIO PARA CONOCER LA MOROSIDAD TRIBUTARIA

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol\\_uIHQL\\_Tmw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol_uIHQL_Tmw/edit?pli=1)

14. La municipalidad distrital realiza campañas informativas institucionales \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

15. Se realizan propagandas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

16. Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol\\_uIHQL\\_Tmw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol_uIHQL_Tmw/edit?pli=1)

20. El área encargada de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

21. La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

22. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol\\_uIHQL\\_Tmw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1Y132F5Vol_uIHQL_Tmw/edit?pli=1)

23. Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

24. Los reportes de recaudación genera nuevas estrategias de gestión de cobranza \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

25. Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol\\_uIHQL\\_T/mw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol_uIHQL_T/mw/edit?pli=1)

29. Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

30. Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

31. Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol\\_uIHQL\\_T/mw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol_uIHQL_T/mw/edit?pli=1)

26. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

27. Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

28. Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol\\_uIHQL\\_T/mw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol_uIHQL_T/mw/edit?pli=1)

32. Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

33. Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

34. El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

[https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol\\_uIHQL\\_T/mw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/17vmlUDpVYTeEZvQz0AOZ1YL32F5Vol_uIHQL_T/mw/edit?pli=1)

35. La deuda tributaria de los contribuyentes se incrementa con los intereses y multas \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

36. La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

37. Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos? \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

38. Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos \*

Marca solo un óvalo.

- Nunca  
 Casi Nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## ANEXO 5: EVALUACIÓN JUICIO DE EXPERTOS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Edwin Jhohan Zavaleta Chauca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima promoción 2023 aula LIMA - B6T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes'.

Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes  
DNI 09894281

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA en una municipalidad distrital. Lima, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Edwin Johán Zavaleta Chauca
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )   Social ( )   Educativa ( )   Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho tributario municipal
<b>Institución donde labora:</b>	INVERMET
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA en una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Políticas de gestión, Estrategias de recaudación, Transparencia, Sistemas de información, Ejecución y control
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranza elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: GESTION DE COBRANZA

#### Definición de la variable:

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

#### Dimensión 1: Políticas de gestión

Definición de la dimensión:

Es la determinación de la aplicación de regulaciones para fortalecer el beneficio a los contribuyentes con el propósito de impulsar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Austin et al., 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia del sistema tributario	1. ¿Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas?	4	4	4	
Eficacia de organización de funciones	2. ¿Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas?	4	4	4	
Eficacia de organización de funciones	3. ¿La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos de los contribuyentes?	4	4	4	
Flexibilidad en la estructura tributaria	4. ¿Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos?	4	4	4	
Flexibilidad en la estructura tributaria	5. ¿Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal?	3	3	3	

#### Dimensión 2: Estrategias de recaudación

Definición de la dimensión:

Son actividades diferenciadas de cobranza con el objetivo de recaudar la deuda morosa de los contribuyentes (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de estrategias tributarias	1. ¿Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permite cumplir con los objetivos de recaudación?	4	4	4	
Efectividad de reglas de tributación	2. ¿La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos?	4	4	4	
Efectividad de procedimientos de recaudación	3. ¿La municipalidad distrital aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos)?	4	4	4	
Efectividad de procedimientos de recaudación	4. ¿Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación?	3	3	3	

#### Dimensión 3: Transparencia

Definición de la dimensión:

Es el derecho y obligación que corresponde a la entidad local en alcanzar la información de la utilización de los recursos captados en beneficio de la ciudadanía por medio de diferentes canales de comunicación, en la que se agrega además los canales de atención (Hewett, Money, & Sharma, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de difusión de recaudación	1. ¿La municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados?	4	4	4	
Efectividad de difusión de recaudación	2. ¿La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario?	4	4	4	
Eficiencia del registro de tributos	3. ¿La entidad cuenta con registros ordenados y confiables?	4	4	4	
Eficiencia del registro de tributos	4. ¿La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Sistemas de información

Definición de la dimensión:

Comprende la participación de la gerencia responsable en el desarrollo de programas y campañas respecto a los vencimientos de las obligaciones, así como a la sensibilización social para impulsar la cultura tributaria en la localidad (Henderson, Beck, & Palmatier, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de campañas de concientización tributaria	1. ¿La municipalidad distrital realizan campañas informativas institucionales?	4	4	4	
Efectividad de campañas de concientización tributaria	2. ¿Se realizan propagandas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial?	4	4	4	
Eficiencia de procedimientos de recaudación	3. ¿Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria?	4	4	4	
Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	4. ¿El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria?	4	4	4	

#### Dimensión 5: Ejecución y control

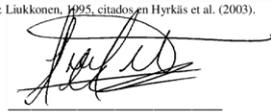
Definición de la dimensión:

Se refieren a procesos de recuperación por la vía coactiva (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de medidas de control de tributación	1. ¿La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	3	
Efectividad de sanciones tributarias	2. ¿La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	3	
Efectividad de sanciones tributarias	3. ¿La entidad diligencia la inscripción de propiedad como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 2005, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



APELLIDOS Y NOMBRES  
DNI

Mgtr. Edwin Jhohan Zavaleta Chauca  
70237394

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA en una municipalidad distrital. Lima, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Edwin Jhohan Zavaleta Chauca
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )   Social ( )   Educativa ( )   Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho tributario municipal
<b>Institución donde labora:</b>	INVERMET
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Impuesto predial, Arbitrios municipales, Inadecuada conciencia tributaria, Liquidez
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Morosidad tributaria elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: MOROSIDAD TRIBUTARIA

#### Definición de la variable:

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

#### Dimensión 1: Impuesto Predial

Definición de la dimensión:

Hace referencia a la potestad de recaudar; en ese sentido, las áreas de administración tributaria, cuentan con la facultad de realizar los cobros de los tributos en los niveles distrital o provincial (El Peruano, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (predial)	1. ¿El área encargada de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual?	4	4	4	
Recaudación fiscal (predial)	2. ¿La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	4. ¿Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	5. ¿Los reportes de recaudación genera nuevas estrategias de gestión de cobranza?	4	4	4	

#### Dimensión 2: Arbitrios Municipales

Definición de la dimensión:

Refiere que los responsables de las entidades locales muestran incompetencia o negligencia en las acciones de recuperación, debido a la carencia de capacitación, planificación y ejecución de la gestión de cobranza (Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (Arbitrios)	1. ¿Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual?	4	4	4	
Recaudación fiscal (Arbitrios)	2. ¿Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (municipales)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (municipales)	4. ¿Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas?	4	4	4	
Reporte de recaudación (municipales)	5. ¿Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas?	3	3	3	

#### Dimensión 3: Inadecuada Conciencia Tributaria

Definición de la dimensión:

Acepta la responsabilidad de la entidad pública, sin embargo, añade que es el deudor es el principal problema por la ausencia de una cultura de pago o de estímulos asociados a los ingresos económicos (Huamanchumo, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción de tributación	1. ¿Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?	4	4	4	
Promoción de tributación	2. ¿Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población?	4	4	4	
Cultura tributaria	3. ¿Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad?	3	3	3	
Cultura tributaria	4. ¿Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos?	4	4	4	
Cultura tributaria	5. ¿Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Liquidez

Definición de la dimensión:

Sostienen que las entidades públicas, al ser claros y transparentes en la disposición del gasto de los tributos recaudados, van a generar confianza en los ciudadanos y, en consecuencia, la prontitud en el pago de los tributos que van a generar una reducción de la carga morosas y una mayor caja y disponibilidad para atender las brechas de la comunidad. (Zavaleta y Zavaleta, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contexto tributario	1. ¿El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes?	4	4	4	
Contexto tributario	2. ¿La deuda tributaria de los contribuyentes se incrementa con los intereses y multas?	3	3	3	
Contexto tributario	3. ¿La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial?	4	4	4	
Nivel económico	4. ¿Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos?	4	4	4	
Nivel económico	5. ¿Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos?	4	4	3	

**Pd.**: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkis et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1998, citados en Hyrkis et al. (2003).  
Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

APELLIDOS Y NOMBRES  
DNI

Mgtr. Edwin Jhohan Zavaleta Chauca  
70237394

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Alfredo La Matta Ampuero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima promoción 2023 aula LIMA - B6T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes  
DNI 09894281

## Evolución por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA en una municipalidad distrital. Lima, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jesús Alfredo La Matta Ampuero
<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, administración tributaria municipal
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad de San Juan de Lurigancho
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Políticas de gestión, Estrategias de recaudación, Transparencia, Sistemas de información, Ejecución y control
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranza elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: GESTION DE COBRANZA

#### Definición de la variable:

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

#### Dimensión 1: Políticas de gestión

Definición de la dimensión:

Es la determinación de la aplicación de regulaciones para fortalecer el beneficio a los contribuyentes con el propósito de impulsar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Austin et al., 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia del sistema tributario	1. ¿Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas?	4	4	4	
Eficacia de organización de funciones	2. ¿Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas?	4	4	4	
Eficacia de organización de funciones	3. ¿La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos de los contribuyentes?	4	4	4	
Flexibilidad en la estructura tributaria	4. ¿Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos?	4	4	4	
Flexibilidad en la estructura tributaria	5. ¿Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal?	4	4	4	

#### Dimensión 2: Estrategias de recaudación

Definición de la dimensión:

Son actividades diferenciadas de cobranza con el objetivo de recaudar la deuda morosa de los contribuyentes (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de estrategias tributarias	1. ¿Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permite cumplir con los objetivos de recaudación?	4	4	4	
Efectividad de reglas de tributación	2. ¿La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos?	4	4	4	
Efectividad de procedimientos de recaudación	3. ¿La municipalidad distrital aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos)?	4	4	4	
Efectividad de procedimientos de recaudación	4. ¿Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación?	4	4	4	

#### Dimensión 3: Transparencia

Definición de la dimensión:

Es el derecho y obligación que corresponde a la entidad local en alcanzar la información de la utilización de los recursos captados en beneficio de la ciudadanía por medio de diferentes canales de comunicación, en la que se agrega además los canales de atención (Hewett, Money, & Sharma, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de difusión de recaudación	1. ¿La municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados?	4	4	4	
Efectividad de difusión de recaudación	2. ¿La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario?	4	4	4	
Eficiencia del registro de tributos	3. ¿La entidad cuenta con registros ordenados y confiables?	4	4	4	
Eficiencia del registro de tributos	4. ¿La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Sistemas de información

Definición de la dimensión:

Comprende la participación de la gerencia responsable en el desarrollo de programas y campañas respecto a los vencimientos de las obligaciones, así como a la sensibilización social para impulsar la cultura tributaria en la localidad (Henderson, Beck, & Palmatier, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de campañas de concientización tributaria	1. ¿La municipalidad distrital realizan campañas informativas institucionales?	4	4	4	
Efectividad de campañas de concientización tributaria	2. ¿Se realizan propagandas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial?	4	4	4	
Eficiencia de procedimientos de recaudación	3. ¿Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria?	4	4	4	
Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	4. ¿El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria?	4	4	4	

#### Dimensión 5: Ejecución y control

Definición de la dimensión:

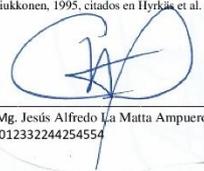
Se refieren a procesos de recuperación por la vía coactiva (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de medidas de control de tributación	1. ¿La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	4	
Efectividad de sanciones tributarias	2. ¿La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	4	
Efectividad de sanciones tributarias	3. ¿La entidad diligencia la inscripción de propiedad como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).  
Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

APELLIDOS Y NOMBRES  
DNI



Mg. Jesús Alfredo La Matta Ampuero  
012332244254554

## Evolución por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA en una municipalidad distrital. Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jesús Alfredo La Matta Ampuero
<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, administración tributaria municipal
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad de San Juan de Lurigancho
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Impuesto predial, Arbitrios municipales, Inadecuada conciencia tributaria, Liquidez
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Morosidad tributaria elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes 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	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: MOROSIDAD TRIBUTARIA

#### Definición de la variable:

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

#### Dimensión 1: Impuesto Predial

Definición de la dimensión:

Hace referencia a la potestad de recaudar; en ese sentido, las áreas de administración tributaria, cuentan con la facultad de realizar los cobros de los tributos en los niveles distrital o provincial (El Peruano, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (predial)	1. ¿El área encargada de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual?	4	4	4	
Recaudación fiscal (predial)	2. ¿La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	4. ¿Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente?	4	4	4	
Reporte de recaudación (predial)	5. ¿Los reportes de recaudación genera nuevas estrategias de gestión de cobranza?	4	4	4	

#### Dimensión 2: Arbitrios Municipales

Definición de la dimensión:

Refiere que los responsables de las entidades locales muestran incompetencia o negligencia en las acciones de recuperación, debido a la carencia de capacitación, planificación y ejecución de la gestión de cobranza (Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (Arbitrios)	1. ¿Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual?	4	4	4	
Recaudación fiscal (Arbitrios)	2. ¿Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (municipales)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	4	4	4	
Reporte de recaudación (municipales)	4. ¿Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas?	4	4	4	
Reporte de recaudación (municipales)	5. ¿Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas?	4	4	4	

#### Dimensión 3: Inadecuada Conciencia Tributaria

Definición de la dimensión:

Acepta la responsabilidad de la entidad pública, sin embargo, añade que es el deudor es el principal problema por la ausencia de una cultura de pago o de estímulos asociados a los ingresos económicos (Huamanchumo, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción de tributación	1. ¿Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?	4	4	4	
Promoción de tributación	2. ¿Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población?	4	4	4	
Cultura tributaria	3. ¿Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad?	4	4	4	
Cultura tributaria	4. ¿Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos?	4	4	4	
Cultura tributaria	5. ¿Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Liquidez

Definición de la dimensión:

Sostienen que las entidades públicas, al ser claros y transparentes en la disposición del gasto de los tributos recaudados, van a generar confianza en los ciudadanos y, en consecuencia, la prontitud en el pago de los tributos que van a generar una reducción de la carga morosa y una mayor caja y disponibilidad para atender las brechas de la comunidad. (Zavaleta y Zavaleta, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contexto tributario	1. ¿El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes?	4	4	4	
Contexto tributario	2. ¿La deuda tributaria de los contribuyentes se incrementa con los intereses y multas?	4	4	4	
Contexto tributario	3. ¿La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial?	4	4	4	
Nivel económico	4. ¿Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos?	4	4	4	
Nivel económico	5. ¿Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos?	4	4	4	

**Pd:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revistaspaacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

APellidos y Nombres  
DNI

Mg. Jesús Alfredo La Matta Ampuero  
012332244254554

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pedro pablo Chapi Choque

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima promoción 2023 aula LIMA - B6T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de cobranza y la morosidad tributaria en una municipalidad distrital. Lima, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes  
DNI 09894281

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA en una municipalidad distrital. Lima, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Pedro Pablo Chapi Choque
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente, asesor de tesis, evaluador y/o formulador de proyectos
<b>Institución donde labora:</b>	FOVIPOL (fondo de vivienda policial)
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable GESTIÓN DE COBRANZA En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Políticas de gestión, Estrategias de recaudación, Transparencia, Sistemas de información, Ejecución y control
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de cobranza elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

**Instrumento que mide la variable 01: GESTION DE COBRANZA**

**Definición de la variable:**

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

**Dimensión 1: Políticas de gestión**

Definición de la dimensión:

Es la determinación de la aplicación de regulaciones para fortalecer el beneficio a los contribuyentes con el propósito de impulsar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Austin et al., 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia del sistema tributario	1. ¿Las políticas de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital influyen en la eficacia de recuperación de las cuentas morosas?	3	3	3	
Eficacia de organización de funciones	2. ¿Las políticas de cobranza garantizan la eficacia de la gestión de cobranza de las cuentas tributarias morosas?	3	3	3	
Eficacia de organización de funciones	3. ¿La gestión de cobranza cuenta con programas sistematizados de base de datos de los contribuyentes?	4	4	4	
Flexibilidad en la estructura tributaria	4. ¿Las políticas de cobranza ofrecen estímulos (descuentos) a los contribuyentes morosos?	3	3	3	
Flexibilidad en la estructura tributaria	5. ¿Se ha rediseñado la estructura fiscal municipal?	3	3	3	

**Dimensión 2: Estrategias de recaudación**

Definición de la dimensión:

Son actividades diferenciadas de cobranza con el objetivo de recaudar la deuda morosa de los contribuyentes (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de estrategias tributarias	1. ¿Las estrategias aplicadas por la municipalidad distrital para la gestión de cobranza permite cumplir con los objetivos de recaudación?	3	3	3	
Efectividad de reglas de tributación	2. ¿La entidad local implementa medidas que impulsen el pago de los tributos?	3	3	3	
Efectividad de procedimientos de recaudación	3. ¿La municipalidad distrital aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos)?	3	2	3	
Efectividad de procedimientos de recaudación	4. ¿Las reglas de gestión de cobranzas son claras y sencillas para su aplicación?	3	3	3	

**Dimensión 3: Transparencia**

Definición de la dimensión:

Es el derecho y obligación que corresponde a la entidad local en alcanzar la información de la utilización de los recursos captados en beneficio de la ciudadanía por medio de diferentes canales de comunicación, en la que se agrega además los canales de atención (Hewett, Money, & Sharma, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de difusión de recaudación	1. ¿La municipalidad distrital informa oportunamente a los ciudadanos sobre el uso de los tributos recaudados?	3	3	4	
Efectividad de difusión de recaudación	2. ¿La municipalidad distrital realiza actividades de fiscalización y control tributario?	3	3	3	
Eficiencia del registro de tributos	3. ¿La entidad cuenta con registros ordenados y confiables?	3	3	3	
Eficiencia del registro de tributos	4. ¿La entidad local utiliza eficazmente la página web para brindar información abierta a los ciudadanos?	3	4	4	

**Dimensión 4: Sistemas de información**

Definición de la dimensión:

Comprende la participación de la gerencia responsable en el desarrollo de programas y campañas respecto a los vencimientos de las obligaciones, así como a la sensibilización social para impulsar la cultura tributaria en la localidad (Henderson, Beck, & Palmatier, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de campañas de concientización tributaria	1. ¿La municipalidad distrital realizan campañas informativas institucionales?	3	3	3	
Efectividad de campañas de concientización tributaria	2. ¿Se realizan propagandas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial?	4	4	4	
Eficiencia de procedimientos de recaudación	3. ¿Se hacen campañas de sensibilización en institutos educativos de cualquier nivel para fortalecer una cultura tributaria?	4	3	3	
Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	4. ¿El contribuyente tiene diversas alternativas que facilitan el pago de la deuda tributaria?	4	3	4	

**Dimensión 5: Ejecución y control**

Definición de la dimensión:

Se refieren a procesos de recuperación por la vía coactiva (Purificación, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de medidas de control de tributación	1. ¿La entidad diligencia la retención de cuentas bancarias como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	3	3	3	
Efectividad de sanciones tributarias	2. ¿La entidad diligencia el secuestro conservativo de bienes como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	3	3	3	
Efectividad de sanciones tributarias	3. ¿La entidad diligencia la inscripción de propiedad como medida cautelar para la recuperación de las cuentas morosas tributarias?	3	3	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20** expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10** expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

APELLIDOS Y NOMBRES  
DNI

  
Dr. Pedro pablo Chapi Choque  
06261633

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA en una municipalidad distrital. Lima, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Pedro Pablo Chapi Choque
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )   Social ( )   Educativa ( )   Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente, asesor de tesis, evaluador y/o formulador de proyectos
<b>Institución donde labora:</b>	FOVIPOL (fondo de vivienda policial)
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer la variable MOROSIDAD TRIBUTARIA En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes
<b>Objetivo:</b>	Permitir recoger información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.
<b>Administración:</b>	Individual y/o colectiva
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad distrital. Lima, 2023
<b>Dimensiones:</b>	Impuesto predial, Arbitrios municipales, Inadecuada conciencia tributaria, Liquidez
<b>Confiabilidad:</b>	-
<b>Escala:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo, Medio, Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	20 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	23 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Morosidad tributaria elaborado por Gustavo Adolfo Carrasco Fuentes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		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.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: MOROSIDAD TRIBUTARIA

#### Definición de la variable:

Señala que es el cúmulo de procesos y actividades para mejorar la recuperación de deudas (Brachfield, 2019).

#### Dimensión 1: Impuesto Predial

Definición de la dimensión:

Hace referencia a la potestad de recaudar; en ese sentido, las áreas de administración tributaria, cuentan con la facultad de realizar los cobros de los tributos en los niveles distrital o provincial (El Peruano, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (predial)	1. ¿El área encargada de la gestión de cobranza verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual?	3	3	3	
Recaudación fiscal (predial)	2. ¿La entidad local verifica mensualmente la cartera morosa tributaria por el monto de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (predial)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (predial)	4. ¿Los reportes de recaudación son analizados estadísticamente?	3	3	3	
Reporte de recaudación (predial)	5. ¿Los reportes de recaudación genera nuevas estrategias de gestión de cobranza?	3	3	3	

#### Dimensión 2: Arbitrios Municipales

Definición de la dimensión:

Refiere que los responsables de las entidades locales muestran incompetencia o negligencia en las acciones de recuperación, debido a la carencia de capacitación, planificación y ejecución de la gestión de cobranza (Gómez, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación fiscal (Arbitrios)	1. ¿Se verifica el nivel de morosidad tributario en el ejercicio fiscal anual?	3	3	3	
Recaudación fiscal (Arbitrios)	2. ¿Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (municipales)	3. ¿Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda?	3	3	3	
Reporte de recaudación (municipales)	4. ¿Los reportes de recaudación de los arbitrios son analizados por el área de cobranzas?	3	3	3	

Reporte de recaudación (municipales)	5. ¿Los reportes de recaudación permiten generar nuevas campañas?	3	3	3	
--------------------------------------	---	---	---	---	--

#### Dimensión 3: Inadecuada Conciencia Tributaria

Definición de la dimensión:

Acepta la responsabilidad de la entidad pública, sin embargo, añade que es el deudor es el principal problema por la ausencia de una cultura de pago o de estímulos asociados a los ingresos económicos (Huamanchumo, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción de tributación	1. ¿Se incentiva a los ciudadanos a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?	3	3	3	
Promoción de tributación	2. ¿Se realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la población?	3	3	3	
Cultura tributaria	3. ¿Los contribuyentes conocen que los impuestos son utilizados para financiar los servicios prestados a la comunidad?	2	2	3	
Cultura tributaria	4. ¿Los ciudadanos contribuyentes consideran que es un deber cumplir con el pago de los tributos?	3	3	4	
Cultura tributaria	5. ¿Los contribuyentes cancelan sus pagos voluntariamente?	3	3	3	

#### Dimensión 4: Liquidez

Definición de la dimensión:

Sostiene que las entidades públicas, al ser claros y transparentes en la disposición del gasto de los tributos recaudados, van a generar confianza en los ciudadanos y, en consecuencia, la prontitud en el pago de los tributos que van a generar una reducción de la carga morosa y una mayor caja y disponibilidad para atender las brechas de la comunidad. (Zavaleta y Zavaleta, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contexto tributario	1. ¿El área de cobranzas no está facultada a cobrar la deuda acumulada tributaria a los contribuyentes?	2	3	3	
Contexto tributario	2. ¿La deuda tributaria de los contribuyentes se incrementa con los intereses y multas?	3	3	3	
Contexto tributario	3. ¿La entidad local suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial?	2	3	3	
Nivel económico	4. ¿Las familias de menores ingresos suelen cumplir en el tiempo establecido el pago de sus tributos?	3	3	3	
Nivel económico	5. ¿Las familias afectadas por el desempleo cancelan a tiempo sus tributos?	3	2	3	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



APELLIDOS Y NOMBRES  
DNI

Dr. Pedro pablo Chapi Choque  
06261633

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH



### Variable 1: Gestión de cobranza

Elementos muestrales	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20
Encuestado 1	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	5
Encuestado 2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
Encuestado 3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	2
Encuestado 6	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 7	4	5	1	3	3	2	5	3	1	3	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3
Encuestado 8	3	4	1	3	2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	2	2	1	1	1	2
Encuestado 9	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
Encuestado 10	5	3	3	5	5	3	3	1	3	1	5	3	1	1	3	3	3	3	1	1
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3
Encuestado 12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	1	1	1	1	1	1
Encuestado 13	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1	1
Encuestado 14	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	2	2
Encuestado 15	3	2	1	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5
Encuestado 16	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	5	5	3	2	2	2	3	1	1
Encuestado 17	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 18	5	2	2	2	3	2	2	2	1	1	5	2	3	2	2	2	3	1	1	2
Encuestado 19	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2
Encuestado 20	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	2
Encuestado 21	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	5	2	2	5	1	2	2	2	1	2
Encuestado 22	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	2	2
Encuestado 23	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	1	1	1
Encuestado 24	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1
Encuestado 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3
Encuestado 26	4	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5
Encuestado 27	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3
Encuestado 28	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
Encuestado 29	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	4	2	2	5	1	2	1	2	2	3
Encuestado 30	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	1	1
Encuestado 31	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2

20
$\sum_{i=1}^{20} It_i$
78
56
68
57
44
49
54
54
60
56
68
58
51
73
72
57
34
45
51
55
54
57
43
50
68
66
59
49
40
57
57

1.17 1.23 0.8 0.61 1.19 0.97 1.14 0.72 1.19 1.06 1.01 0.77 1.23 1.35 0.39 0.35 0.69 0.67 0.63 1.29

95.6608

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\Sigma Si^2 : 18.5$   
 La varianza de la suma de los ítems  $St^2 : 95.7$   
 Número de ítems **K: 20**

**Coefficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha : 0.850$**

Para la encuesta piloto se encuestó a 31 personas para la variable de gestión de cobranza se obtuvo un Alfa Cronbach de 0.850, considerándose bueno.

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

### Variable 2: Morosidad tributaria

Elementos muestrales	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20
Encuestado 1	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	2
Encuestado 2	5	3	3	5	5	3	3	1	3	1	5	3	1	1	3	3	3	3	1	1
Encuestado 3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3
Encuestado 4	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	5	2	2	1	5	1
Encuestado 5	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1
Encuestado 6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3
Encuestado 7	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	4	3	2
Encuestado 8	1	4	2	2	4	1	2	3	2	2	4	1	2	1	1	3	3	2	2	1
Encuestado 9	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1
Encuestado 10	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1
Encuestado 11	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1
Encuestado 12	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3
Encuestado 13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	1	1	1	1	1	1
Encuestado 14	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1	1
Encuestado 15	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4
Encuestado 16	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 17	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	5	1	3	3	2	2	3	3	2	3
Encuestado 18	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	2	2	4	3	3	3	2
Encuestado 19	1	4	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	1	2	4	4	3	3
Encuestado 20	5	5	1	5	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	4
Encuestado 21	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1	1
Encuestado 22	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4
Encuestado 23	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 24	1	4	2	2	4	1	2	3	2	2	4	1	2	1	1	3	3	2	2	1
Encuestado 25	3	3	2	5	2	3	1	2	4	4	3	4	2	1	1	3	1	2	2	1
Encuestado 26	2	3	3	4	4	2	1	4	4	4	3	4	2	3	1	4	3	4	3	3
Encuestado 27	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 28	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 29	1	4	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	1	2	4	4	3	3
Encuestado 30	5	4	1	2	5	1	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	1	4	2	3
Encuestado 31	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2

20
$\sum_{i=1}^{20} It_i$
55
56
61
51
52
69
46
43
55
41
44
61
58
51
75
34
49
73
59
49
51
75
34
43
49
61
34
34
59
46
34

1.98 1.83 1.55 1.46 1.68 1.38 1.38 1.55 1.54 1.12 0.89 1.61 1.77 1.72 0.76 0.69 0.67 0.9 0.71 1.03

137.573

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\Sigma Si^2 : 26.2$   
 La varianza de la suma de los ítems  $St^2 : 138$   
 Número de ítems **K: 20**

**Coefficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha : 0.852$**

Para la encuesta piloto se encuestó a 31 personas para la variable de gestión de cobranza se obtuvo un Alfa Cronbach de 0.852, considerándose bueno.

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Questionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

## ANEXO 7: NIVELES Y RANGOS

NIVELES Y RANGOS										
VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques
V1: Gestión de cobranza	20	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	80	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-26 -27 -25	27 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			100	20			74	100		
							46	73		
						20	45			
V2: Morosidad tributaria	20	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	80	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-26 -27 -25	27 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			100	20			74	100		
							46	73		
						20	45			

DIMENSIONES V1	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques
D1: Políticas de gestión	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	20	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-7 -7 -6	7 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			25	5			18	25		
							10	17		
						5	11			
D2: Estrategias de recaudación	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	16	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-5 -5 -4	5 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			20	4			15	20		
							9	14		
						4	8			
D3: Transparencia	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	16	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-5 -5 -4	5 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			20	4			15	20		
							9	14		
						4	8			
D4: Sistemas de información	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	16	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-5 -5 -4	5 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			20	4			15	20		
							9	14		
						4	8			
D5: Ejecución y control	3	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	12	Eficiente Regular Deficiente	L. inferior	L. superior	-4 -4 -3	4 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			15	3			11	15		
							6	10		
						3	6			

DIMENSIONES V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques
D1: Impuesto Predial	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	20	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-7 -7 -6	7 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			25	5			18	25		
							10	17		
						5	11			
D2: Arbitrios municipales	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	20	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-7 -7 -6	7 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			25	5			18	25		
							10	17		
						5	11			
D3: Inadecuada conciencia tributaria	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	20	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-7 -7 -6	7 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			25	5			18	25		
							10	17		
						5	11			
D4: Liquidez	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	20	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-7 -7 -6	7 <small>Diferencia de puntajes entre el número de niveles</small>
			25	5			18	25		
							10	17		
						5	11			

## ANEXO 8: PRUEBA DE FIABILIDAD

**Tabla 13.**

*Análisis de fiabilidad del Instrumento de la variable 1*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	20

**Tabla 14.**

*Análisis de fiabilidad del Instrumento de la variable 2*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	20

## ANEXO 9: TABULACIÓN DE LOS DATOS

**Tabla 15**

*Tabulación de los resultados*

Part.	GESTIÓN DE COBRANZA																				MOROSIDAD TRIBUTARIA																							
	POLÍTICAS DE GESTION					ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN				TRANSPARENCIA				SISTEMAS DE INFORMACIÓN				EJECUCIÓN Y CONTROL							IMPUESTOS PREDIAL					ARBITRIOS MUNICIPALES					INADECUADA CONCIENCIA					LIQUIDEZ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	5	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	2				
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	3	3	5	5	3	3	1	3	1	5	3	1	1	3	3	3	3	1	1				
3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	5	2	2	1	5	1				
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1				
6	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3					
7	4	5	1	3	3	2	5	3	1	3	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	4	3	2					
8	3	4	1	3	2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	2	2	1	1	1	2	1	4	2	2	4	1	2	3	2	4	1	2	1	1	3	3	2	2	1					
9	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1					
10	5	3	3	5	5	3	3	1	3	1	5	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1					
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1					
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	1	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3					
13	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	1	1	1	1	1	1					
14	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1	1					
15	3	2	1	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4					
16	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	5	5	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2					
17	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	5	1	3	3	2	2	3	3	2	3				
18	5	2	2	2	3	2	2	2	1	1	5	2	3	2	2	2	3	1	1	2	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	2	2	4	3	3	2					
19	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	4	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	1	2	4	4	3				
20	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	2	5	5	1	5	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	4					
21	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	5	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	2	1	2	2	1					
22	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	5	2	2	3	3	3	2	2	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4						
23	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
24	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	4	2	2	4	1	2	3	2	2	4	1	2	1	1	3	3	2	2	1				
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	2	3	1	2	4	4	3	4	2	1	1	3	1	2	2	1				
26	4	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	2	3	3	4	4	2	1	4	4	4	3	4	2	3	1	4	3	4	3	3				
27	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2					
28	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2					
29	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	4	2	2	5	1	2	1	2	2	3	1	4	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	1	2	4	4	3	3				
30	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	1	1	5	4	1	2	5	1	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	1	4	2	3				
31	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2				