



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la
Municipalidad provincial de Lamas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Mori Arevalo, Dina Sarai (orcid.org/0000-0002-0280-7436)
Mori Marin, Gabriela Katherine (orcid.org/0000-0002-2997-4015)

ASESOR:

Mg. Bernales Vasquez, Renan (orcid.org/0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por bendecirnos con la vida y guiarnos en cada paso y proceso de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, por su amor y apoyo incondicional en cada decisión y proyecto que emprendemos.

A nuestras hijas que son nuestra mayor motivación para el logro de nuestras metas.

A nuestra familia, por estar siempre presente en los buenos y malos momentos.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres e hijas por ser la mayor motivación para seguir luchando por conseguir nuestras metas.

A nuestro asesor, por compartimos sus conocimientos y enseñarnos con paciencia el desarrollo de nuestra tesis.

A esta casa de estudio quien nos abrió sus puertas y permite ampliar los conocimientos antes obtenidos para así mejorar nuestra calidad profesional.

LOS AUTORES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Valoración del juicio de expertos	18
Tabla 2	Nivel de logro de la variable estrategias de cobranza.....	18
Tabla 3	Nivel de logro de la variable recaudación del impuesto predial	18
Tabla 4	Prueba de normalidad de las variables	19
Tabla 5	Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial	20
Tabla 6	Estrategia comunicativa y recaudación del impuesto predial	21
Tabla 7	Estrategia de negociación y recaudación del impuesto predial.....	22
Tabla 8	Estrategia de cultura tributaria y recaudación del impuesto predial.....	23

RESUMEN

El título del estudio es, estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, **la problemática**, es la baja recaudación del impuesto predial en el municipio y que las estrategias de cobranza no son las más adecuadas, el **objetivo del estudio** fue, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, la metodología, es de **tipo aplicada**, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, es **descriptivo correlacional**, se aplicó el **cuestionario** como instrumento, **la muestra** fue de 150 contribuyentes. **Los resultados**, el 41.3% considera que no se tiene un nivel óptimo sobre las estrategias de cobranza, el 61.3% de los contribuyentes, considera que se tiene un nivel medio sobre la recaudación del impuesto predial, no tiene una regularidad en el pago, además, el p-valor fue de .000, valor inferior al 5% y el valor de la correlación igual a .485. **Se concluye** que, existe una relación importante entre las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, con un nivel correlacional directa moderada, al tener un nivel apropiado de estrategias de cobranza, el nivel de recaudación del impuesto predial mejorará.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, recaudación de impuestos, impuesto predial

ABSTRACT

The title of the study is, collection strategies and property tax collection in the Provincial Municipality of Lamas, the problem is the low collection of property tax in the municipality and that the collection strategies are not the most appropriate, the objective of the study was, The objective of the study was to determine the relationship between collection strategies and property tax collection, Lamas Provincial Municipality, the methodology is applied, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational, the questionnaire was applied as an instrument, the sample was 150 taxpayers. The results, 41.3% consider that they do not have an optimal level on the collection strategies, 61.3% of the taxpayers, consider that they have an average level on the collection of the property tax, they do not have a regularity in the payment, in addition, the p-value was .000, value lower than 5% and the value of the correlation equal to .485. It is concluded that there is an important relationship between collection strategies and property tax collection in the Lamas Provincial Municipality, with a moderate direct correlation level, by having an appropriate level of collection strategies, the level of property tax collection will improve.

Keywords: collection strategies, tax collection, property taxes.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el contexto internacional, en latino américa, en México, se consideró que en muchos casos la recaudación del impuesto sobre los previos, son inerciales, es decir que no hay mucho movimiento en la gestión, las estrategias que mejores su recaudación son las que siempre se usaron, puesto que las estrategias actuales no dan buenos resultados, no hay mucha innovación en las formas para poder mejorar el recaudo de los impuestos en los gobiernos locales, por otra parte, la recaudación, en muchos casos está determinado por factores como el político, económico y la capacidad de la institución para poder generar acciones y estrategias en su cobranza, entendiendo que la gestión para las cobranzas del impuesto para los previos son procesos que incluyen las fiscalizaciones y las sanciones, además el estudio consideró que el manejo adecuado de los recursos, tanto el humano, tecnológico y de materiales contribuyen en la mejora del nivel de recaudación (Chávez & López, 2019).

La recaudación que se tiene del impuesto predial para los gobiernos locales y en general para los países, es muy importante, en proporción del Producto Bruto Interno – PBI, es significativo, pero no en el nivel que se espera que sea, en el caso de México, el 70% de recaudo por este concepto son solo de cinco ciudades, por lo que es necesario establecer mejores estrategias de cobranza para poder incrementar los indicadores (Madrigal-Delgado, 2021). Por otra parte, existieron muchas limitantes para poder mejorar los recaudos, puesto que factores sociales y políticos, hacen que no se logren los objetivos, puesto que, en fechas electorales, se dan muchas concesiones que no permitieron que se logren los ingresos programados, por ello que los niveles de recaudación son bajos, por lo que fue necesario hacer reformas legales y administrativas para poder mejorar los bajos niveles de recaudación (Chávez & López, 2019). En muchos casos, como en Venezuela, según un estudio, muestra que existió un bajo aprovechamiento del impuesto a los inmuebles urbanos, por lo que la recaudación y el control urbano no tienen el nivel de eficiencia esperado (Torres y Terán, 2015).

Sobre la realidad en el contexto nacional, uno de los grandes retos que tuvieron los administradores del estado de turno, fue cumplir sus promesas, pero a la vez, cuando estaban en el gobierno, tenían el problema que las arcas del estado, no son lo suficiente para poder realizar obras de envergadura, donde uno de los problemas más álgidos fue la recaudación de los impuestos y con la perspectiva de los municipios, pues la recaudación que se tiene del impuesto predial, no fue la excepción, aun no se considere de mucha relevancia para el gobierno central, es significativo para los locales (Quispe et al., 2019). Un estudio realizado en el interior del país, mostró esta problemática, por lo que se propone estrategias para mejorar la recaudación, puesto que el 87% de los que participaron del estudio, consideró que se deben mejorar las estrategias de recaudación, donde la principal estrategia fue el de establecer mecanismos para poder combatir la corrupción y crear la cultura de pagos, teniendo en cuenta que sus impuestos se vean reflejados en mejorar la calidad de vida de las familias de la localidad (Soria et al., 2022).

En el ámbito local, la Municipalidad provincial de Lamas es una entidad del estado peruano que se remonta a octubre de 1993 y cuenta con un total de 11 gerencia, está ubicada en el Jr. Zósimo Rivas N° 282, uno de los problemas principales en la Municipalidad es el bajo nivel de recaudación, principalmente el del impuesto predial, con la finalidad de poder ejecutar obras y poder brindar servicios en favor de los pobladores, este problema, puede darse, por lo que no se tienen las estrategias de recaudo adecuadas, en tal sentido lo que se pretende con el estudio es identificar cuáles son las estrategitas más adecuadas para una mejor recaudación y si las que existen, realmente guardan relación con el nivel de recaudo del impuesto predial en el caso de la Municipalidad provincial de Lamas, además, se percibió que la las causas de la baja recaudación, se debe a la baja cultura tributaria, la ausencia de incentivos, el desconocimiento de los fines de lo recaudado y la mala estrategia de cobranza, lo que ocasiona el nivel bajo de recaudación tributaria, también, de acuerdo con estudios, la Municipalidad provincial de Lamas tiene un bajo nivel de recaudación tributaria con un 53%, por lo que es necesario realizar estudios para poder encontrar las mejores estrategias de cobranza y así tener un índice de recaudación mucho mayor, del que se pueda dar uso en mejorar los servicios que brinda la municipalidad en favor de los pobladores.

Por lo expuesto en la realidad problemática, se considera como problema general: ¿Cómo es la relación que se tiene de las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023?, por otra parte, los problemas específicos: ¿Cómo es la relación que se tiene de las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023?, ¿Cómo es la relación que se tiene de las estrategias de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023?, ¿Cómo es la relación que se tiene de las estrategias de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023?.

Se justificó el estudio de la parte práctica, puesto que los resultados ayudarán a la institución pública a poder mejorar las estrategias de mejora del recaudo del impuesto predial, por la parte social se justificó, puesto que, la mejora de la recaudación que se tenga sobre el impuesto predial, llevará a que la institución pueda realizar servicios de mayor calidad y considerar obras en bien de la localidad, también se justificó de manera teórica, ya que el estudio se realizó en un contexto distinto y periodo en el que se puede tener información para poder utilizarse como referencia para otros estudios, finalmente se justificó metodológicamente, puesto que hace uso de instrumentos validados y que son de uso de la comunidad científica para poder encontrar los resultados que son objeto del estudio. (Arias-Castrillón, 2020).

De los objetivos se tiene en lo general: Determinar la relación que se tiene de las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023, por otra parte, los objetivos específicos: Determinar la relación que se tiene de las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023; Determinar la relación que se tiene de las estrategias de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023; Determinar la relación que se tiene de las estrategias de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

De las hipótesis, en lo general: Existe relación importante entre las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023. En lo que corresponde a las hipótesis específicas: Existe relación importante entre las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023; Existe relación importante entre las estrategias de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023; Existe relación importante entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes de otros países, se tiene a Unda (2018), estudio realizado sobre: Límites en la recaudación predial, el caso de municipalidades urbanas en México. Sobre la metodología, el tipo de estudio fue de estudio de caso, en 6 municipalidades, instrumentos de análisis de documentos y las entrevistas, para poder observar cuales son los factores que tienen influencia sobre el recaudo predial, fueron 30 entrevistas realizadas a los funcionarios de las áreas respectivas, con el que se pudo medir el nivel de cobranza de impuesto predial. Los resultados más significativos fueron que existe relación de variable a variable, por lo que se deduce que cuanto más eficientes sean el manejo de los recursos tanto humanos como los materiales, y también los de tecnología, la capacidad de recaudo también tiende a ser mejor, por ello se concluye que a mayor eficiencia en los recursos humanos y materiales, la recaudación tiene a ser mejor, por lo que se recomienda a los directivos, no subir las tasas ni los valores de catastro, puesto que ello tendría una mala percepción por parte de los contribuyentes.

Desde Colombia, el estudio realizado por Escalante et al. (2021), en la investigación realizada sobre: eficiencia sobre el recaudo de los impuestos gestionados por el Municipio, caso de Municipalidad de Aguachica. Es un estudio con enfoque mixto, es decir, tanto cualitativo como también cuantitativo, puesto que en la parte cualitativa considera el análisis de las funciones establecidas por norma y como estas se están aplicando para el mejor desempeño del área. De los resultados, en lo que refiere a la parte cuantitativa, se realizó el análisis sobre el comportamiento que se tiene de la ejecución presupuestal en los 8 periodos últimos, el que comenzó con un presupuesto definitivo de \$ 9.758.325.592, el cual solo llegó a \$ 8.739.273.050; con un nivel de eficiencia de 89%. Se concluye que las funciones relacionadas a la recaudación, no son las más eficientes, en lo que respecta al comportamiento de ejecución presupuestal, no se cumple con la meta establecida, por lo que tiene una eficiencia media.

Por otra parte, Salazar et al. (2022), realizó un estudio sobre, recaudación de impuestos y la inversión sobre la gestión del riesgo, caso de estudio en Portoviejo, Ecuador. Donde se consideró al recaudo de impuestos en el gobierno local, como un mecanismo muy importante para poder implementar y gestionar

obras en favor de los pobladores de la localidad, considerando como metodología, el análisis documental, la revisión de bibliografías, realizando comparaciones de las tasas de recaudo donde se visualizan las inversiones ejecutadas por cada una de las áreas, referente a la gestión de riesgos. De los resultados se tiene que, los ingresos que se recaudaron por gestión de riesgo del 2016 al 2019 fueron de \$ 3'057.297, por lo que se considera que existe una cultura de pago sobre el impuesto predial, lo que permite al gobierno local cumplir con los objetivos trazados, referente al área de gestión de riesgos, con el manejo de eventos adversos, se identifica que existe un mayor nivel de inversión dentro del periodo 2017, por otra parte, en el periodo 2016, no se realizó ninguna inversión. Por lo que se concluye que la recaudación del impuesto en el municipio es muy significativa para realizar inversión en mejorar la gestión de riesgo en el gobierno local.

También, según un estudio realizado en Colombia por Pinillos et al. (2019), sobre las características de la recaudación del impuesto, localidad de Cúcuta, Norte de Santander. El estudio fue descriptiva, de análisis de documentos, enfoque cuantitativo, de tipo analítico, principalmente analizando las características en lo que se refiere a las normas establecidas para la recaudación, los resultados muestran que existe semejanza en los aspectos de cobranza del impuesto en los municipios, como también similitud en las políticas de recaudo, como son entre otras, el descuento por pronto pago, las amnistías, que en algunos casos no son muy controlados, también la parte de cobranza bajo fuerza, que es la cobranza coactiva, teniendo en cuenta que la estrategia de comunicación es una de las más importantes y las que también difieren en las tres municipalidades. Se concluye que las estrategias de recaudo, son los que han ayudado a mejorar la recaudación y reducir la cartera de morosidad.

En otro estudio realizado por Camacho et al. (2016) sobre factores que tienen incidencia en la recaudación del impuesto de los predios unificado, caso del distrito en Barranquilla. Considerando que es un impuesto que es gestionado por el gobierno local y que permite realizar obras en beneficio de la sociedad teniendo una eficiencia en los mismos, el estudio utilizó en la parte metodológica el modelo de regresión, con los datos de los presupuestos ejecutados, considerando para ello la información de 23 años, del 1990 al 2012. Como resultado, se muestra que el

impuesto predial unificado, se ve mejorado por los impuestos que son distintas al predial. Se concluye que los factores que afectan el recaudo del IPU, en los periodos estudiados, por factores externos.

Finalmente, de los antecedentes internacionales, de acuerdo con Pardo & Romero (2019), es su estudio sobre estrategias para incentivar el recaudo del impuesto predial, Bogotá. El estudio es cuantitativo, de análisis bibliográfico y de documentos, con el que se comparan los cambios en las normas y mostrando las debilidades para que se pueda recomendar estrategias para optimizar la recaudación, de los resultados, se tiene que el impuesto predial entre los periodos 2007 y 2018, se muestra un crecimiento paulatino en la localidad de Ciudad Kennedy, en el periodo de los 11 años, el mismo que guarda una estrecha relación con el incremento de los predios de acuerdo con el censo de catastro, en el que se muestra un incremento del 2.18% en promedio. Se concluye que el impuesto predial es la principal fuente de recaudación, donde las estrategias no son las adecuadas, por lo que se debe de reestructurar la unidad de recaudación para hacerlo más eficiente, considerando las debilidades encontradas y utilizando las nuevas tecnologías.

Al respecto de los antecedentes nacionales, se tiene que Cotrina (2022), en su investigación sobre, Estrategia de cobranza sobre el impuesto predial, caso de una municipalidad distrital en el norte del Perú, 2022. El estudio fue de tipo básica, correlacional descriptivo, con un diseño donde no fue necesario la manipulación de variables, por otra parte, 842 contribuyentes como población, 264 de muestra, el cuestionario como instrumento. Resultados, sobre el nivel de cobranza, el 55% considera medio y sobre el nivel de recaudo del impuesto predial, 51% lo considera medio, sobre la correlación, este fue de ,908, positiva muy alta, p_valor de 0,00. Se concluye, existió relación entre la variable estrategia de cobro con el recaudo del impuesto predial en el municipio en estudio.

Por otra parte, Chujutalli & Ormeño (2020), estudio sobre, estrategias para mejorar el recaudo del impuesto predial, en una municipalidad de Lima. De la metodología, se desarrolló con un enfoque mixto, cuantitativo - cualitativo, los datos fueron recabados por medio de entrevistas, de las experiencias por parte de los contribuyentes, como también el estudio en grupos y el análisis de los documentos,

de tipo investigación - acción, por lo que es necesario tener datos cuantitativo y cualitativos, de los resultados, se tiene que el 55% de los ingresos que se obtuvo por impuestos en el municipio, son los que representa por impuesto predial, el mismo que asciende a S/5.097.467.611. Se concluye que las estrategias más efectivas son las de fiscalización y comunicación de las obras realizadas, como muestra que el pago de impuestos se está utilizando de manera efectiva en beneficio de los pobladores, como un beneficio directo.

Según Rinza et al. (2022), en su estudio realizado sobre gestión de cobranza y como este afecta al recaudo de los tributos, caso de municipalidad de Chongoyape, 2018-2021. Estudio de tipo aplicada, descriptivo, con diseño no experimental, como muestra, se determinó a 15 colaboradores del área respectiva, para recolectar los datos se utilizó la encuesta y el análisis de los documentos. De los resultados, se considera que el 53% como nivel medio sobre la gestión de cobranzas, por parte de los encuestados, por otra parte, al comparar los ingresos de los recursos directamente recaudados, se demuestra que existe una diferencia marcada de los periodos 2020 y 2021, la misma que tuvo 28%, excediendo a los periodos anteriores, con excepción del 2018, ya que lo recaudado fue S/807,527, lo que muestra que existieron mecanismos positivos en el recaudo a pesar de la emergencia sanitaria. Se concluyó, en lo que respecta a las cobranzas, estos se realizan con frecuencia el análisis de los mismos, por lo que se recomienda que se continúe con las estrategias que son efectivas y corregir las que muestran resultados no muy alentadores o efectivos.

De acuerdo con Sedano et al. (2021), quienes realizaron un estudio sobre estrategias para la cobranza y la recaudación sobre el impuesto predial, en una municipalidad de la selva del Perú, 2020. Estudio considerado aplicada, con un diseño de no experimento, descriptivo y de correlación, población: 102 colaboradores y muestra: 52 trabajadores, con muestreo no probabilístico, la técnica aplicada fue la encuesta. Resultados obtenidos, entre los que se encuentra que el 100% confirma que las estrategias son las que dan resultado en la recaudación, como también así, el 100% consideran que la recaudación del impuesto se considera eficiente. El nivel de correlación entre las variables es 0.850 según el estadístico de Rho Spearman, se entiende que es correlación positiva muy alta,

donde el p-valor fue 0.00. Concluye que las variables se relacionan directa y positiva entre ellas.

Referente a las bases teóricas de las variables, se tiene que las estrategias de recaudación, son el proceso mediante el cual se establecen acciones específicas realizadas por el área correspondiente, con la finalidad de poder tener los resultados esperados y tener efectividad en las cobranzas a los contribuyentes, para lo que se consideran las estrategias de comunicación, como son el contacto e información efectiva, las estrategias de negociación, como facilidades de pago y las estrategias de cultura, como las capacitaciones y la sensibilización a los contribuyentes (García, 2021).

Al respecto, sobre la dimensión, estrategias comunicativas, se consideró como una herramienta fundamental para las empresas, pues permite tener una transmisión de mensaje eficiente a su interlocutor, sea cual fuese el canal que se utilice, por otra parte, se debe de entender que antes de ejecutar esta estrategia, se debe de tener claridad en la información a transmitir, lo que se quiere transmitir, el objetivo del mensaje, para que se puede analizar y evaluar si la comunicación fue efectiva, además, esta comunicación tiene que estar enfocada a la persona, cliente, entre otros, en los negocios es vital para poder resolver las quejas y los reclamos (Fernández & Batista, 2016).

De la dimensión, estrategias de negociación, este tipo de estrategia es muy relevante para las empresas e instituciones públicas o privadas, puesto que te permite que el negociador pueda sacar el mejor provecho sobre una decisión o acción, el cual trae beneficio económico en el corto o mediano plazo, se entiende entonces que se tiene que sacar el mejor provecho para el negocio, con lo que se logran los objetivos en menos tiempo, por lo que es necesario que se aplique una serie de técnicas de acuerdo a la situación (Atencio et al., 2021).

También, se tuvo sobre la estrategia de cultura tributaria, como una herramienta fundamental en la recaudación de los tributos, puesto que al concientizar sobre los aspectos tributarios desde temprana edad y en general a los contribuyentes, se crea conciencia de la importancia de poder tributar, de poder tener un crecimiento y desarrollo de una sociedad, también genera responsabilidad

en las personas, por lo que las personas o contribuyentes puedan cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones (Chía et al., 2019).

Sobre variable recaudación del impuesto predial, tiene que ver con el conjunto de acciones que se realizaron para poder gestionar eficientemente el impuesto predial, considerado el impuesto más importante de un gobierno local, es de naturaleza anual, que graba el impuesto a las propiedades, inmuebles, sean estos terrenos, construcciones, entre otros, sean estas urbanos o rurales, los mismos que son calculados de acuerdo a lo que se establece en los parámetros de las normas y reglamentos, además, el cobro es de responsabilidad de la municipalidad o gobierno local correspondiente, (García et al., 2018).

De la dimensión delimitación predial, se consideró al cálculo sobre el predio que se realizó para poder definir el impuesto que se va a pagar, lo que por lo general se realizan de manera anual o en cuanto se consideren que existen cambio en el predio, lo que al final ayuda al cálculo del impuesto predial a pagar, esto teniendo en cuenta que el predio se califique como urbano o rural, la zona en la que está ubicada entre otros puntos que son tomados en cuenta para dicho cálculo. (Benites, 2016).

Referente a la dimensión fiscalización, son el conjunto de acciones que la entidad gubernamental considera conveniente para poder verificar y constatar si la información proporcionada por los contribuyentes son los que corresponden, por otra parte, una parte importante de la fiscalización es verificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, con lo que la entidad pública puede lograr sus objetivos y así pueda cumplir con sus gastos e inversiones presupuestadas en un periodo determinado (De Cesare, 2016).

Por otra parte, se tiene la dimensión de *recepción y cobranza*, se considera a uno de los últimos pasos dentro del proceso del recaudo de los impuestos, puesto que es donde los contribuyentes realizan sus pagos de sus obligaciones, estas son las que proporcionan toda la información sobre su deuda y la situación actual del contribuyente, por lo que los impuestos sobre los bienes inmuebles o predios, ayudan a la entidad pública al cumplimiento de las mejoras en los servicios hacia la población, se entiende también como un indicador de riqueza, de acuerdo al valor de la propiedad (Thaçi & Gërzhaliu, 2018).

En referencia al **enfoque conceptual**, respecto a la *cobranza*, hace referencia a la recuperación de los créditos que fueron conferidos a clientes o compradores al momento de realizar una venta o haber otorgado algún tipo de préstamo, por lo que se considere muy importante su gestión, puesto que de ello depende en muchos casos de su liquidez o disponibilidad para el capital de trabajo, teniendo en cuenta que se tiene el riesgo de no poder recuperar el crédito otorgado (Chiriani-Cabello et al., 2020).

Sobre la *recaudación*, se entiende a la acción que toman las instituciones o estado para poder exigir el pago de los impuestos, multas, prestaciones, entre otros, teniendo en cuenta que es la fuente de ingresos más importantes de los gobiernos centrales y locales, por lo que se plantean permanentemente estrategias para que esta sea la más efectiva (Guillermo & Vargas, 2017).

En lo que respecta a *los impuestos*, son considerados la fuente de financiamiento o fuente de ingresos de los gobiernos para poder cubrir el presupuesto general y realizar las obras y mejorar la infraestructura, por otra parte, el impuesto constituye una forma de redistribución de la renta, puesto que son los que graban a los ingresos percibidos por parte de los contribuyentes (Ortún, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 *Tipo de investigación*

Es aplicada, puesto que en el desarrollo del estudio se buscó contribuir con la solución al problema del contexto descrito, dentro de la realidad en el que se desarrolló la investigación, además que utiliza las teorías sobre las estrategias de cobranza y el recaudo, por lo que la investigación tiene base teórica (Ñaupas et al., 2018).

3.1.2 *Diseño de investigación*

Se considera no experimental como diseño, puesto para poder encontrar los resultados no fueron necesarios el alterar las variables, no se invernó en ningún momento, solo se tomó la información como se encontraban en ese momento (Hernández et ál., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable I Estrategias de cobranza

Definición conceptual

Es el proceso mediante el cual se establecen acciones específicas realizadas por el área correspondiente, con la finalidad de poder tener los resultados esperados y tener efectividad en las cobranzas a los contribuyentes, para lo que se consideran las estrategias de comunicación, como son el contacto e información efectiva, las estrategias de negociación, como facilidades de pago y las estrategias de cultura, como las capacitaciones y la sensibilización a los contribuyentes (García, 2021).

Definición operacional

Para el desarrollo y el cumplimiento apropiado de los objetivos del estudio, la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones, se utilizó un cuestionario como instrumento para poder recoger los datos, luego se procesó para obtener los resultados, con lo que se podrá llegar a las conclusiones del estudio y recomendaciones.

Indicadores

Se tiene como indicadores, comunicación efectiva respecto al personal encargado de la cobranza, comunicación con el dueño del predio, la parte de atención de reclamos y quejas, facilidades en el pago de impuesto, efectividad que se tiene en el pago, convenios entre partes, capacitación para el personal del área de cobranzas, campaña de sensibilización para el contribuyente.

Escala de medición

En la investigación se utilizó la escala de medición ordinal para clasificar las diferentes estrategias de cobranza empleadas por la Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

Variable II Recaudación del impuesto predial

Definición conceptual

Es el conjunto de acciones que se realizaron para poder gestionar eficientemente el impuesto predial, considerado el impuesto más importante de un gobierno local, es de naturaleza anual, que graba el impuesto a las propiedades, inmuebles, sean estos terrenos, construcciones, entre otros, sean estas urbanos o rurales, los mismos que son calculados de acuerdo a lo que se establece como parámetros por las normas y reglamentos, además, el cobro es de responsabilidad de la municipalidad o gobierno local correspondiente (García et al., 2018).

Definición operacional

Para el desarrollo y el cumplimiento apropiado de los objetivos del estudio, la variable recaudación del impuesto predial y sus dimensiones, se utilizó un cuestionario como instrumento para poder recoger los datos, luego se procesó para obtener los resultados, con lo que se pudo llegar a las conclusiones del estudio y recomendaciones.

Indicadores

Los indicadores que corresponden a esta variable son: valor que tiene el predio, localización del predio, tasación correspondiente al área, la inspección, el

monitoreo de los pagos, la difusión, seguimiento, forma de pago, la recaudación, solicitud de pago.

Escala de medición

En la investigación, se utilizó una escala de medición ordinal para clasificar los niveles de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para la investigación, de acuerdo a la consulta con la municipalidad, se tuvo un total de 5465 contribuyentes. La población, son todos los que tienen en común características particulares, además se consideró el universo para el estudio, de donde se desprendió la muestra para que se aplique el instrumento determinado por los investigadores (García, 2018).

Criterios de inclusión. Son los contribuyentes que se encontraran en los registros y base de datos del municipio

Criterios de exclusión. Son los contribuyentes que no se encontraran en los registros y base de datos del municipio

3.3.2 Muestra

Un total de 150 contribuyentes, fueron la muestra determinada para el estudio, al mismo que se aplicó el instrumento, que en este caso es el cuestionario. Por otra parte, la muestra es el sub conjunto del universo en el estudio, que tiene características particulares en común, la muestra tuvo importancia, puesto que es la que proporcionó información al estudio por medio de la aplicación del instrumento (Arias et ál., 2016).

3.3.3 Muestreo

No probabilístico, puesto que el factor tiempo y acceso a la información no son los esperados. Tipo de muestreo que se caracteriza por el uso del criterio de los investigadores, considerando las limitaciones para poder cubrir el levantamiento de la información, además, se tuvo en cuenta un número razonable para aplicar el

instrumento, teniendo en cuenta el tiempo, acceso a la información, entre otros factores (Arispe et al., 2020)

3.3.4 Unidad de análisis

En este caso vienen a ser los contribuyentes del impuesto predial de la municipalidad de Lamas, son quienes aportaron al estudio por medio del cuestionario, por otra parte, es el sujeto u objeto de estudio, con el que el estudio realizó las conclusiones y recomendaciones (Salazar y Del Castillo, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La que se aplicó para el estudio fue la encuesta, puesto que es la que permitió la recolección de datos a una población significativa, consta de un conjunto de preguntas que está orientada a describir la variable en el contexto en el que se desarrolla, ayuda a describir y predecir la relación que existe entre las variables estudiadas, además, es un conjunto de pautas que siguen un estándar para poder ser aplicado a la muestra (Gallardo, 2017).

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento aplicable al estudio fue el cuestionario, es el más apropiado para una población finita, que sea considerable, son preguntas que corresponden a los indicadores, de las variables en estudio, que por lo general son cerradas, donde la escala usualmente es de Likert, por lo que se considera ordinal, el mismo que debe de cumplir con algunas condiciones para ser aplicable a la muestra, como son la validez y confiabilidad (Pozzo et al., 2018).

Validez

Para la validez, se consideró el juicio de tres, los que tienen competencias sobre el tema de investigación y sobre la metodología de estudio, además, de revisar la pertinencia, coherencia y constructo de cada uno de los ítems con los indicadores de las variables, el dictamen de los expertos fue de Aplicable, tal como se puede apreciar en la tabla.

Tabla 1*Valoración del juicio de expertos*

Variables	Experto / Especialista	Promedio de validez	Opinión de experto
Estrategía de cobranza	Dr. Horna Rubio, Abraham Josué	3.9	Aplicable
	Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz.	3.8	Aplicable
	Mg. Toledo Martínez, Juan Daniel	3.9	Aplicable
Recaudación de impuesto predial	Dr. Horna Rubio, Abraham Josué	3.8	Aplicable
	Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz.	3.9	Aplicable
	Mg. Toledo Martínez, Juan Daniel	3.7	Aplicable

Nota. Elaboración propia a base de los instrumentos.

Confiabilidad

El análisis de confiabilidad se realizó por medio del Alfa de Cronbach, el mismo que tiene un valor 0.983. mayor a 0.7, de acuerdo con la teoría, lo que permitió tener la fiabilidad del instrumento para poder ser aplicado a la muestra y recoger los datos necesarios para el desarrollo de la investigación

3.5. Procedimientos

Para el estudio se tomó en consideración, en primer lugar la problemática existente en la localidad de Lamas, sobre el impuesto predial, la falta de recaudación del municipio, se realizó el análisis de las variables, para poder definir las dimensiones e indicadores, para que se pueda elaborar el instrumento con el que se recolectó los datos para el estudio, por lo que se aplicó el instrumento, el cuestionario para el caso, a la muestra, para poder procesarlo en el SPSS y poder determinar los resultados del estudio, por lo que se tabuló los datos recolectados previamente, finalmente se interpretaron los resultados para que se pueda llegar a la conclusión y recomendación del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio tuvo como método, el inductivo analítico, puesto que de acuerdo con los resultados se podrá inferir de lo general a lo particular, por lo que se utilizó el método estadístico para poder determinar los resultados, por medio de la prueba de normalidad con el software estadístico SPSS v28, para poder determinar si la

muestra tiene o no una distribución normal, con lo que se definió que tipo de estadístico se aplicó para resolver el problema planteado, por medio de tablas y figuras, la que se interpretaron y se llegó a la conclusión del estudio.

3.7. Aspectos éticos

La investigación, consideró las normativas y reglamentos que hacen referencia a la forma de elaboración y consideraciones en el proceso de desarrollo, como también el aspecto ético, por lo que el estudio toma en principio de autonomía, puesto que la participación de las personas es de manera voluntaria, por medio del consentimiento informado, también el principio de no maleficencia, ya que el estudio no pone en riesgo la integridad de los participantes, por otra parte, el principio de beneficencia, puesto que los investigadores no tendrán algún tipo de beneficio económico, más bien se aportó a la sociedad con la información para el grupo de interés, finalmente el principio de justicia, puesto que la información del estudio son con fines exclusivamente de índole académico, además de tener la confidencialidad del caso para la información de los participantes, como también en lo que respecta a la propiedad intelectual, puesto que las los textos tomados de otros autores, fueron citados y referenciados, haciendo uso del formato APA en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

En esta parte del estudio, se tiene el análisis de las variables, en una primera parte, del aspecto descriptivo, en el que se considera el nivel de logro en lo que corresponde a las estrategias de cobranza como también en el nivel de óptimo sobre la recaudación del impuesto predial, luego se muestra el análisis inferencial, el que determina la prueba de hipótesis investigativa.

Análisis descriptivo

Se describen la situación actual en el que se encuentran cada una de las variables estudiadas, en qué nivel de logro están, en el cual este puede ser de bajo hasta alto, que es el nivel óptimo.

Tabla 2

Nivel de logro de la variable estrategias de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	12	8,0	8,0	8,0
Nivel medio	50	33,3	33,3	41,3
Nivel alto	88	58,7	58,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Interpretación

De la tabla 2, se tiene que el 58.7% de los que fueron encuestados consideran que se encuentra en un nivel alto sobre las estrategias de cobranza, mientras que el 41.3% considera que no se tiene un nivel óptimo sobre las estrategias apropiadas de cobranza de la empresa, por lo que se deben de mejorar las estrategias actuales para poder lograr un mayor nivel de estragáis sobre las cobranzas en la empresa.

Tabla 3

Nivel de logro de la variable recaudación del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	12	8,0	8,0	8,0
Nivel medio	92	61,3	61,3	69,3
Nivel alto	46	30,7	30,7	100,0
Total	12	8,0	8,0	8,0

Interpretación

De lo que se muestra en **la tabla 3**, el 61.3% de los contribuyentes que fueron encuestados, se encuentran en un nivel medio sobre la recaudación del impuesto predial, quiere decir que no tiene una regularidad en el pago, mientras que el 30.7% considera que se encuentra en un nivel alto sobre la recaudación, que son los que si tienen un cumplimiento oportuno sobres sus obligaciones de pago del impuesto predial, por otro lado se puede entender que el 69.3% no tiene un cumplimiento óptimo sobre la recaudación, puesto que los contribuyentes no están cumplimiento como se debe con sus obligaciones del pago del impuesto, lo que hace que la municipalidad no logre sus objetivos en este aspecto.

Análisis inferencial

Se desarrolla el análisis de la normalidad de los datos, para poder determinar el estadístico a utilizar en la prueba de hipótesis, conforme a los objetivos del estudio descritos.

Prueba de normalidad de los datos

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de cobranza	,167	150	,000	,844	150	,000
Recaudación del impuesto predial	,183	150	,000	,907	150	,000

a Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Como se ve en **la tabla 4**, de acuerdo a Kolmogorov, el valor que se obtuvo para la significancia, es de .000, valor que no lleva a decir que, no se tiene una distribución normal sobre las variables estudiadas, en tal sentido se tiene como estadístico para el análisis inferencial a Rho Spearman.

Determinar la relación que se tiene de las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023

Tabla 5

Relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial

		Estrategias de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Estrategias de cobranza	Coeficiente_ correlac.	1,000	,485
	Signif.(bilat-)	.	,000
	N	150	150
Recaudación del impuesto predial	Coeficiente_ correlac.	,485	1,000
	Signif.(bilat-)	,000	.
	N	150	150

Interpretación

De la **tabla 5**, se tiene que el p valor determinado es de .000, al ser este menor del .05, se acepta la hipótesis investigativa y la nula es rechazada, en tal sentido se puede decir que, existe una relación importante entre las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .485, valor que está en el rango de directa moderada, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategias de cobranza en el municipio, como son las de comunicación, informando el uso de los impuestos recaudados y mostrando a la población la importancia del pago de los impuestos, teniendo una buena negociación con el contribuyente, y mejorando su cultura tributaria en los pobladores, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada.

Determinar la relación que se tiene de las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023

Tabla 6

Relación entre la estrategia comunicativa de cobranza y la recaudación del impuesto predial

		Estrategia comunicativa de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Estrategia comunicativa de cobranza	Coeficiente correlac.	1,000	,330
	Signif.(bilat-)	.	,000
	N	150	150
Recaudación del impuesto predial	Coeficiente correlac.	,330	1,000
	Signif.(bilat-)	,000	.
	N	150	150

Interpretación

Se muestra en **la tabla 6**, se tiene que el p valor determinado es de .000, al ser este menor del .05, se acepta la hipótesis investigativa y la nula es rechazada, en tal sentido se puede decir que, existe una relación entre las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .330, valor que está en el rango de directa baja, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategia comunicativa, teniendo una mejor comunicación interna, con los colaboradores del municipio, con los contribuyentes, sobre todo con los que tienen deuda, solucionando sus quejas, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada.

Determinar la relación que se tiene de las estrategias de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

Tabla 7

Relación entre la estrategia de negociación de cobranza y la recaudación del impuesto predial

		Estrategia de negociación de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Estrategia de negociación de cobranza	Coefficiente_ correlac.	1,000	,214
	Signif.(bilat-)	.	,009
	N	150	150
Recaudación del impuesto predial	Coefficiente_ correlac.	,214	1,000
	Signif.(bilat-)	,000	.
	N	150	150

Interpretación

Como se aprecia en **la tabla 7**, se tiene que el p valor determinado es de .009, al ser este menor del .05, se acepta la hipótesis investigativa y la nula es rechazada, en tal sentido se puede decir que, existe una relación entre las estrategia de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .214, valor que está en el rango de directa baja, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategia negociación, considerando el otorgar mayor facilidad en los pagos, estableciendo programas de refinanciación bajo convenios, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada.

Determinar la relación que se tiene de las estrategias de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.

Tabla 8

Relación entre la estrategia de cultura tributaria de cobranza y la recaudación del impuesto predial

		Estrategia de cultura tributaria de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Estrategia de cultura tributaria de cobranza	Coeficiente_ correlac.	1,000	,414
	Signif.(bilat-)	.	,000
	N	150	150
Recaudación del impuesto predial	Coeficiente_ correlac.	,4214	1,000
	Signif.(bilat-)	,000	.
	N	150	150

Interpretación

De la **tabla 8**, se tiene que el p valor determinado es de .009, al ser este menor del .05, se acepta la hipótesis investigativa y la nula es rechazada, en tal sentido se puede decir que, existe una relación entre las estrategia de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .414, valor que está en el rango de directa moderada, por lo que, al tener un mayor programa de capacitación en el personal, programa de orientación para los contribuyentes, sensibilizando sobre la importancia de poder cumplir con el pago de los impuestos, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se muestra el comparativo de los resultados encontrados de los estudios previos, con los que se determinaron en el estudio, los que pueden tener un grado de similitud o diferencia entre ellos, además de poder corroborar la base teórica sobre las variables que son objeto de estudio.

En lo que respecta al objetivo general, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, se puede determinar que el p valor fue .000, al ser este menor del .05, en tal sentido se puede decir que, existe una relación importante entre las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .485, valor que está en el rango de directa moderada, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategias de cobranza en el municipio, como son las de comunicación, informando el uso de los impuestos recaudados y mostrando a la población la importancia del pago de los impuestos, teniendo una buena negociación con el contribuyente, y mejorando su cultura tributaria en los pobladores, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada, estos resultados se asemejan con el estudio realizado por Sedano et al. (2021), quienes realizaron un estudio sobre estrategias de cobranza y la recaudación sobre el impuesto predial, en una municipalidad de la selva del Perú, 2020. Estudio considerado aplicada, diseño no experimental, descriptivo - correlacional, población: 102 colaboradores y muestra: 52 trabajadores, con muestreo no probabilístico, la técnica aplicada fue la encuesta. Resultados obtenidos, entre los que se encuentra que el 100% confirma que las estrategias son las que dan resultado en la recaudación, como también así, el 100% consideran que la recaudación del impuesto se considera eficiente, donde el nivel de correlación entre las variables es 0.850 según el estadístico de Rho Spearman, se entiende que es correlación positiva muy alta, donde el p-valor fue 0.00. Concluye que las variables se relacionan directa y positiva entre ellas, además, que se puede confirmar la teoría de acuerdo con García (2021), quien sostiene que las estrategias de recaudación, son el proceso mediante el cual se establecen acciones específicas realizadas por el área correspondiente, con la finalidad de poder tener

los resultados esperados y tener efectividad en las cobranzas a los contribuyentes, para lo que se consideran las estrategias de comunicación, como son el contacto e información efectiva, las estrategias de negociación, como facilidades de pago y las estrategias de cultura, como las capacitaciones y la sensibilización a los contribuyentes, por lo que estas estrategias, consideran el aumento de lo que se recauda por impuesto al predio.

También, en referencia al objetivos específico primero, determinar la relación entre la estrategia comunicativa de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, se encontró que el p valor fue .000, al ser este menor del .05, por lo que, existe una relación entre las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .330, valor que está en el rango de directa baja, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategia comunicativa, teniendo una mejor comunicación interna, con los colaboradores del municipio, con los contribuyentes, sobre todo con los que tienen deuda, solucionando sus quejas, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, haciendo efectivas las fiscalizaciones, estos resultados se comparan con la investigación de Pinillos et al. (2019), sobre las características y análisis del recaudo del impuesto en Cúcuta, los Patios y Villa del Rosario y Norte de Santander, estudio descriptivo, de análisis de documentos, enfoque cuantitativo, de tipo analítico, principalmente analizando las características en lo que se refiere a las normas establecidas para la recaudación, los resultados muestran que existe semejanza en los niveles de cobranza del impuesto en los municipios, como también similitud en las políticas de recaudo, como son: el descuento por pronto pago, las amnistías, que en algunos casos no son muy controlados, también la parte de cobranza bajo fuerza, que es la cobranza coactiva, teniendo en cuenta que la estrategia de comunicación es una de las más importantes y las que también difieren en las tres municipalidades. Se concluye que las estrategias de recaudo, son los que han ayudado a mejorar la recaudación y reducir la cartera de morosidad, por otra parte se compara con lo que considera Fernández & Batista (2016), quien asevera que las estrategias comunicativas, son una herramienta fundamental para las empresas, pues permite tener una transmisión de mensaje eficiente a su interlocutor, sea cual fuese el canal que se

utilice, por otra parte, se debe de entender que antes de ejecutar esta estrategia, se debe de tener claridad en la información a transmitir, lo que se quiere transmitir, el objetivo del mensaje, para que se puede analizar y evaluar si la comunicación fue efectiva, además, esta comunicación tiene que estar enfocada a la persona, cliente, entre otros, en los negocios es vital para poder resolver las quejas y los reclamos, lo que permite al contribuyente tener mayor conocimiento sobre lo que le corresponde pagar.

De otro lado, sobre el objetivo específico segundo, determinar la relación entre la estrategia de negociación de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, se tiene que el p valor determinado fue .009, al ser este menor del .05, existe una relación entre las estrategia de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .214, valor que está en el rango de directa baja, por lo que, al tener un nivel apropiado de las estrategia negociación, considerando el otorgar mayor facilidad en los pagos, estableciendo programas de refinanciación bajo convenios, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada, estos resultados tienen ciertas diferencias en los resultados con lo realizado por Cotrina (2022), en su investigación sobre, Estrategia de cobranza sobre el impuesto predial, caso de una municipalidad distrital en el norte del Perú, 2022. El estudio fue de tipo básica, correlacional descriptivo, con un diseño donde no fue necesario la manipulación de variables, por otra parte, 842 contribuyentes como población, 264 de muestra, el cuestionario como instrumento. Resultados, sobre el nivel de cobranza, el 55% considera medio y sobre el nivel de recaudo del impuesto predial, 51% lo considera medio, sobre la correlación, este fue de ,908, positiva muy alta, p_valor de 0,00. Se concluye, existió relación entre la variable estrategia de cobro, como el de negociación, con el recaudo del impuesto predial en el municipio en estudio, por otro lado, se tiene consideración con lo que describe la teoría de Atencio et al. (2021), quien considera que la estrategias de negociación, es muy importante para las empresas e instituciones públicas o privadas, puesto que te permite que le negociador pueda sacar el mejor provecho sobre una decisión o acción, el cual trae beneficio económico en el corto o mediano plazo, se entiende

entonces que se tiene que sacar el mejor provecho para el negocio, con lo que se logran los objetivos en menos tiempo, por lo que es necesario aplicar una serie de técnicas de acuerdo a la situación

Conforme al objetivo específico tercero, determinar la relación entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, donde el p valor determinado fue .009, al ser este menor del .05, por lo que, existe una relación entre las estrategia de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, del nivel que se observa para la correlación, este es de .414, valor que está en el rango de directa moderada, por lo que, al tener un mayor programa de capacitación en el personal, programa de orientación para los contribuyentes, sensibilizando sobre la importancia de poder cumplir con el pago de los impuestos, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación determinada, se asemeja estos resultados con lo que obtuvo en su estudio Salazar et al. (2022), realizó un estudio sobre, recaudación de impuestos y la inversión sobre la gestión del riesgo, caso de estudio en Portoviejo, Ecuador. Donde se consideró al recaudo de impuestos en el gobierno local, como un mecanismo muy importante para poder implementar y gestionar obras en favor de los pobladores de la localidad, considerando como metodología, el análisis documental, la revisión de bibliografías, realizando comparaciones de las tasas de recaudo donde se visualizan las inversiones ejecutadas por cada una de las áreas, referente a la gestión de riesgos. De los resultados se tiene que, los ingresos que se recaudaron por gestión de riesgo del 2016 al 2019 fueron de \$ 3´057.297, por lo que se considera que existe una cultura de pago, cultura tributaria, sobre el impuesto predial, lo que permite al gobierno local cumplir con los objetivos trazados, referente al área de gestión de riesgos, con el manejo de eventos adversos, se identifica que existe un mayor nivel de inversión dentro del periodo 2017, por otra parte, en el periodo 2016, no se realizó ninguna inversión. Por lo que se concluye existe un nivel medio de cultura tributaria, por lo que la recaudación de impuesto en la municipalidad es muy significativa para realizar inversión en mejorar la gestión de riesgo en el gobierno local, además, se corrobora, según Chía et al. (2019). con lo que considera de la teoría sobre estrategia de cultura tributaria, como una

herramienta fundamental en la recaudación de los tributos, puesto que al concientizar sobre los aspectos tributarios desde temprana edad y en general a los contribuyentes, se crea conciencia de la importancia de poder tributar, de poder tener un crecimiento y desarrollo de una sociedad, también genera responsabilidad en las personas, por lo que las personas o contribuyentes puedan cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones.

Una de las fortalezas que se tiene del estudio es que se pudo conseguir la información de los contribuyentes de manera aceptable, lo que permite tener la información para poder cumplir con los objetivos del estudio, por otro lado, una fortaleza del estudio es que se tiene información que permita contribuir con la mejora de las estrategias, al saber el nivel que se tiene sobre las mismas, por otra parte, una debilidad del estudio es el de no tener un número más significativo de elementos de la muestra, para poder tener mayor elementos de juicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se llega a concluir que, existe una relación importante entre las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, con un nivel correlacional directa moderada, esto debido a que el p-valor fue de .000, valor inferior al 5% y el valor de la correlación fue igual a .485, al tener un nivel apropiado de las estrategias de cobranza en el municipio, en la comunicación, buena información, mostrando la importancia del pago de los impuestos, mejorando su cultura tributaria, entonces el nivel de recaudación del impuesto predial mejorará, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación.
- 6.2. Se concluye también que, existe una relación importante entre las estrategias comunicativas de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, con un nivel correlacional directa baja, pues el p-valor fue de .000, valor menor al 5% y el valor de la correlación fue igual a .330, al tener un nivel apropiado de las estrategia comunicativa, teniendo una mejor comunicación interna, con los colaboradores de la municipalidad, con los contribuyentes, sobre todo con los que tienen deuda, solucionando sus quejas, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, en el nivel de la correlación determinada.
- 6.3. Se llegó a concluir que, existe una relación importante entre las estrategias de negociación de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, con un nivel correlacional directa baja, pues el p-valor fue de .009, valor menor al 5% y el valor de la correlación fue igual a .214, con un nivel apropiado de las estrategia negociación, otorgando mayor facilidad en los pagos, estableciendo programas de refinanciación, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará, con fiscalizaciones más efectivas, en el nivel de la correlación.
- 6.4. Se llega a concluir que, existe una relación importante entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, con un nivel correlacional directa moderado, pues el p-valor fue de .000, valor menor al 5% y el valor de la correlación fue igual a .414, al tener un mayor nivel de cultura tributaria, con programas de capacitación en el personal, programa de orientación para los

contribuyentes, sensibilizando sobre la importancia de poder cumplir con el pago de los impuestos, entonces el nivel de recaudación el impuesto predial mejorará significativamente, mejorando el recaudo, con fiscalizaciones más efectivas, todo en el nivel de la correlación obtenida.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Con los resultados obtenidos, se recomienda al alcalde del Municipalidad provincial de Lamas, fortalecer las competencias de los colaboradores del área de recaudación tributaria, en el que se tenga claro los objetivos, el compromiso para poder lograr las metas, teniendo una capacitación continua para mejorar las competencias y el perfil necesario para cada uno de los puestos, de acuerdo con sus funciones.
- 7.2. Considerando los resultados, se recomienda al área de recaudación de impuestos, tener un mayor acercamiento, mayor interacción con los colaboradores de cobranza, para recoger la información de los problemas o buenas prácticas en las cobranzas, además de mantener una comunicación permanente con los contribuyentes, mostrando interés en solucionar sus quejas y reclamos, haciendo sentir que su opinión es importante y sobre todo dar solución efectiva a sus reclamos.
- 7.3. De los resultados, se recomienda al área de recaudación de impuestos, tener un plan de negociación, considerando la refinanciación de las deudas, un programa de amnistía tributaria controlada y efectiva, tratando de brindar las facilidades para el pago de sus deudas, de tal manera que se pueda disminuir el índice de morosidad y también el nivel de incobrables.
- 7.4. Por otra parte, se recomienda también, a la administración de la municipalidad y al área de recaudación de impuestos, realizar un programa de capacitación a los responsables del área de cobranzas, a los que se involucran con la recaudación de impuestos, además de tener programas de sensibilización a los contribuyentes, para mejorar el nivel de cultura tributaria, mostrando la importancia y los beneficios de cumplir con el pago de los impuestos.

REFERENCIAS

- Arias-Castrillón, J. C. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Revista lasallista de investigación*, 17(1), 301–313. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. N., y Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., Arellano, C. (2020). La investigación científica, una aproximación para estudios de postgrado. *Universidad Internacional del Ecuador*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Atencio, R., Arrias, J., & Pupo, A. (2021). Técnicas y estrategias de negociación en el procedimiento del arbitraje y mediación. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 92-97. Epub 02 de octubre de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500092&lng=es&tlng=es.
- Benites, A. (2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 12(3), 227-233. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/1495/1501>
- Bustamante, N. (2022). Estrategias tributarias y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Chota, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.14142/256>
- Camacho-Castro, Carlos, Hurtado-Ibarra, Kennedy, Navarro-Manotas, Evaristo, Hurtado-Márquez, Julio, & Nieves-Vanegas, Sergio. (2017). Factores que

inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla. *Prospectiva*, 15(1), 64-73. <https://doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>

Camacho, C., Hurtado, H., Navarro, E., Hurtado, J. & Nieves, S. (2016). Factors that affect in the collection of the Predial Tax Unified in the Barranquilla city, *Prospect*, Vol 15, N° 1, 64-73, 2017. <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v15n1/1692-8261-prosp-15-01-00064.pdf>

Chávez Maza, L. & López Toache, V. (2019). Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (19), 89-119. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000100089>

Chía, M. A., Gómez, J. A., López, C. C. y Porras S. A. (2019). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Revista Activos*, 16(30), 19-54. DOI: <https://doi.org/10.15332/25005278.5059>

Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. Epub April 00, 2020. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Chujutalli, J. & Ormeño, C. (2020). Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rímac. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Pacífico, Perú]. <http://hdl.handle.net/11354/2736>

Cotrina, W. (2022). Estrategia de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95037>

Chávez, L. & López, V. (2019). Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (19), 89-119. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000100089>

- De Cesare, C. (2016). *Sistemas del Impuesto Predial en América Latina*. EE.UU.:Lincoln Institute of Land.
- Escalante, U., López, M. & Piñerez, A. (2021) Eficiencia en el recaudo de los impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica Cesar. [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás, Colombia]. <http://hdl.handle.net/11634/34869>
- Fernández Hernández, T., & Batista Quintero, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, municipio Cumanayagua. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 8 (4). pp. 22-31. <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, M., Juca, F., & Mora, N.. (2018). Estrategia crediticia integral, una opción para pequeñas y medianas empresas en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 120-127. Epub 03 de febrero de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200120&lng=es&tlng=es.
- García, G. (2018). Casos de investigación. Una práctica empresarial. (1°ed). Colombia: ESIC.
- Guillermo Peón, S, & Vargas Casimiro, I. (2017). Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica. *EconoQuantum*, 14(1), 35-71. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-66222017000100035&lng=es&tlng=es.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México D.F.: Mac GrawHill.

- Madrigal-Delgado, Guadalupe de Jesús. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa*, 50(127), 12709. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.09>
- Ñaupas, H. et al. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. (5 ed.). Lima, Perú: Ediciones de la U.
- Ludeña, D. (2021). La recaudación del impuesto predial y las finanzas en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca. Una revisión sistemática en los últimos 10 años. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/28486>
- Ortiz Asto, A. J. (2020). Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47242>
- Ortún, V. (2020). Los impuestos como instrumento de salud pública. A propósito de las bebidas azucaradas. *Gaceta sanitaria*, 34(5), 422–424. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.11.005>
- Pardo, W. & Romero, Y. (2019). Estrategias para incentivar el recaudo del impuesto predial en la localidad 8 de Bogotá (Kennedy). [Tesis de post grado, Universidad La Gran Colombia]. <http://hdl.handle.net/11396/5798>
- Pinillos Villamizar, J. A., Ochoa Torres, A., Nariño Vila, G. M., & Arévalo Botello, M. Y. (2019). Características y análisis del recaudo del impuesto de industria y comercio vigencia 2017 en Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia. *Academia & derecho*, 19, 261–288. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.19.6016>
- Pozzo, M., Borgobello, A. y Pierella, M. (2019) Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>

- Quispe, J.; Mamani, M.; Cano, D. y Tuesta, Y. (2019). Determinantes del incumplimiento de pago impuesto predial de los pobladores del Barrio Bellavista de la ciudad de Puno, Perú-2018. *Revista Académica Gente Clave*, 3, (2), 65-88. <https://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/99/117>.
- Rinza, R., Vega, L. & Calvanapón, F. (2022). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496-4480–4496. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2574
- Salazar Bravo, José Alberto, Paucar Camacho, José Abelardo, & Feijó Cuenca, Nilba Priscila. (2022). Recaudación de impuestos y su inversión en la gestión del riesgo: caso Portoviejo, Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(51), 171-192. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2011>
- Salazar Pinto, C. Y Del Castillo Galarza, S. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística* (Primera Ed). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/FundamentosBásicosdeEstadística-Libro.pdf>
- Sedano, A., Sandoval, J. & Nilupú, K. (2021). Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5083>
- Soria, M., Del Castillo, W. y Vega, P. (2022). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *ECA Sinergia*, 13(2), 17-27. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3649
- Tarrillo Saldaña, O., & Callao Alarcón, M. (2022). Gestión tributaria para la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota. *Revista Scientific*, 7(23), 232–249. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.12.232-249>

- Terroba, L. (2023). Gestión Tributaria y Recaudación del Impuesto Predial del Servicio de Administración Tributaria, Puno – 2022. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114106>
- Torres, M. y Terán, H. (2015). Estudio del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la ciudad de Caracas: recaudación, eficiencia, equidad y control urbano. Cuadernos del Cendes, 32(88), 1-37. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082015000100002&lng=es&tlng=es.
- Thaçi, I. & Gërxhaliu, A. (2018). Tax Structure and Developing Countries. European Journal of Economics and Business Studies, 4(1). <http://archive.sciendo.com/EJES/ejes.2018.4.issue-1/ejes-2018-0023/ejes-2018-0023.pdf>
- Unda Gutiérrez, Mónica. (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. <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias de cobranza	Es el proceso mediante el cual se establecen acciones específicas realizadas por el área correspondiente, con la finalidad de poder tener los resultados esperados y tener efectividad en las cobranzas a los contribuyentes, para lo que se consideran las estrategias de comunicación, como son el contacto e información efectiva, las estrategias de negociación, como facilidades de pago y las estrategias de cultura, como las capacitaciones y la sensibilización a los contribuyentes (García, 2021)	Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del estudio, la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones, se utilizará un cuestionario como instrumento para poder recoger los datos, luego se procesará para obtener los resultados, con lo que se podrá llegar a las conclusiones del estudio y recomendaciones.	Estrategias comunicativas	Comunicación con el personal encargado de cobranza Comunicación con el contribuyente Atención de quejas y reclamos	Ordinal
			Estrategias de negociación	Facilidades de pago Efectividad de pagos Convenios entre ambas partes	
			Estrategias de cultura tributaria	Capacitación del personal de cobranza Sensibilización al contribuyente	
Recaudación del impuesto predial	Es el conjunto de acciones que se realizan para poder gestionar eficientemente el impuesto predial, considerado el impuesto más importante de un gobierno local, es de naturaleza anual, que graba el impuesto a las propiedades, inmuebles, sean estos terrenos, construcciones, entre otros, sean estas urbanos o rurales, los mismos que son calculados de acuerdo a los parámetros establecidos por las normas y reglamentos, además, el cobro es de responsabilidad de la municipalidad o gobierno local correspondiente, (García et al., 2018)	Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del estudio, la variable recaudación del impuesto predial y sus dimensiones, se utilizará un cuestionario como instrumento para poder recoger los datos, luego se procesará para obtener los resultados, con lo que se podrá llegar a las conclusiones del estudio y recomendaciones.	Delimitación predial	Valor de predio Localización predial Tasación por área	Ordinal
			Fiscalización	Inspección Monitoreo Difusión Seguimiento	
			Recepción y cobranza	Forma de pago Recaudación Solicitud de pago	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario – Estrategias de cobranza

Estimado(a) participante, el presente instrumento tiene como propósito, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, como también describir las estrategias de cobranza, por lo que se le pide pueda contestar de manera objetiva y veraz cada una de las preguntas del cuestionario, por otra parte, se entiende que, al iniciar el desarrollo del cuestionario, acepta participar del estudio de manera voluntaria.

Dejo constancia que he sido informado sobre el trabajo que se viene desarrollando en la Municipalidad Provincial de Lamas y en cumplimiento de la normativa vigente; SI () NO () doy mi consentimiento para formar parte del estudio.

Agradecemos mucho su colaboración

Alternativas para las preguntas del cuestionario:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Estrategias comunicativas					
1	¿Considera que se comunica debidamente el personal encargado de cobranza la información actualizada para realizar el cobro?					
2	¿Piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?					
3	¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?					
4	¿Usted considera que existe una buena atención al momento que se le cobra el impuesto?					
5	¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?					

6	¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?					
Dimensión 2: Estrategias de negociación						
7	¿Usted cuenta con facilidades de pago?					
8	¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?					
9	¿Usted realiza los pagos de manera puntual para no pagar costos adicionales?					
10	¿Considera que existe la posibilidad de poder negociar el pago de su deuda?					
11	¿Usted considera necesario los convenios para el pago de los tributos?					
12	¿Usted considera que los convenios deben ser los más accesibles posibles?					
Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria						
13	¿Piensa usted que el personal del área de cobranza se encuentra capacitado para resolver los problemas que se presenten?					
14	¿Considera que la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?					
15	¿Usted ha visto que la entidad realiza campañas de sensibilización al contribuyente?					
16	¿Las campañas de la municipalidad han recalado positivamente en usted?					

Cuestionario – Recaudación del impuesto predial

Estimado(a) participante, el presente instrumento tiene como propósito, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, como también describir la recaudación del impuesto predial, por lo que se le pide pueda contestar de manera objetiva y veraz cada una de las preguntas del cuestionario, por otra parte, se entiende que, al iniciar el desarrollo del cuestionario, acepta participar del estudio de manera voluntaria. Dejo constancia que he sido informado sobre el trabajo que se viene desarrollando en la Municipalidad Provincial de Lamas y en cumplimiento de la normativa vigente; SI () NO () doy mi consentimiento para formar parte del estudio.

Agradecemos mucho su colaboración

Alternativas para las preguntas del cuestionario:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Delimitación predial					
1	¿Consideran que el monto por el impuesto predial que se les cobra es justo?					
2	¿Se tiene un alto control y equidad entre los predios de las zonas urbanas y rurales?					
3	¿Considera que existe un buen sistema y estrategia para las tasaciones de los predios?					
4	¿Considera que es accesible pagar el monto que se le cobra como impuesto?					
	Dimensión 2: Fiscalización					
5	¿Se realizan visitas a los predios, para verificar las construcciones y modificaciones para recalcular el impuesto?					

6	¿Se le notifica de forma periódica el vencimiento del pago de sus impuestos para que puedan ponerse al día?					
7	¿Se fiscaliza periódicamente para garantizar el cumplimiento del pago de sus tributos?					
8	¿Se realizan controles para ver el cumplimiento del pago de sus tributos para saber quiénes deben y quienes están al día?					
9	¿Considera que el área de cobranzas se encuentra correctamente implementado para pagar sus impuestos sin problemas?					
10	¿Se monitorea el cumplimiento de pago de sus contribuyentes mediante sistemas tecnológicos?					
	Dimensión: Recepción y cobranza					
11	¿Se brindan las facilidades de pago correspondientes para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias?					
12	¿Se emplean distintos canales de pago (tarjeta, efectivo, pasarelas de pago o fraccionamientos) que le permitan pagar sus impuestos?					
13	¿Se emite programas, multas, sanciones o beneficios que incentiven el cumplimiento de la recaudación del impuesto predial?					

Anexo 3: Consentimiento y/o asentimiento informado



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023

Investigadoras: Mori Arévalo, Dina Saraí (orcid.org/0000-0002-0280-7438)

Mori Marín, Gabriela Katherine (orcid.org/0000-0002-2997-4015)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación que se tiene de las estrategias de cobranza con la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023

Esta investigación

es desarrollada por estudiantes: pre grado de la carrera profesional Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con la autorización de cada uno de los participantes

Describir el impacto del problema de la investigación.

Ayudará a brindar información sobre las estrategias de cobranza más efectivas para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del contribuyente, Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Recaudación del Impuesto Predial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Contabilidad y Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en investigación:	Si, publicación de artículos		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – Recaudación del impuesto predial
Autores:	Mori Arévalo Dina Sarai Mori Marin Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, conformada por 10 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Ambiente de control, Información y comunicación, Evaluación de riesgos, Actividades de

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Estrategia de cobranza.

Primera dimensión: Estrategias comunicativas.

- **Objetivos de la dimensión:** Ayuda a definir, elaborar y lanzar sus mensajes de manera efectiva, a través de cualquier canal y hacia todo tipo de destinatarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el personal encargado de cobranza.	1-2	4	4	4	
Comunicación con el contribuyente.	3-4	4	4	4	
Atención de quejas y reclamos	5-6	4	4	3	

- Segunda dimensión: Estrategias de negociación

- **Objetivos de la dimensión:** Imponer la voluntad propia por sobre la de los otros participantes.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de pago	7-8	4	4	3	
Efectividad de pagos	9-10	4	4	4	
Comercio entre ambas partes	11-12	3	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cultura tributaria

- **Objetivos de la dimensión:** Transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal de cobranza	13-14	4	4	3	
Sensibilización al contribuyente	15-16	4	4	4	


 De CPC. Pedro Sebastián Valera de la Cruz
 - Contador Público Colegiado - CM 1080
 Excmte. Caguaya Principal

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Recaudación del Impuesto Predial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Avelino Sebastián Villafuente de la Cruz		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa ()
		Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Contabilidad y Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación:	Si, publicación de artículos		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – Recaudación del impuesto predial
Autores:	Mori Arévalo Dina Sarai Mori Marin Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, conformada por 10 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Ambiente de control, Información y comunicación, Evaluación de riesgos, Actividades de

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Recaudación del Impuesto Predial.

Primera dimensión: Delimitación predial

- **Objetivos de la dimensión:** Corregir la información registral errónea que discrepe con la realidad física del predio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valor del predio	1	4	3	4	
Localización predial	2	3	4	4	
Tasación por área	3-4	4	4	4	

• Segunda dimensión: Fiscalización

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar al contribuyente que lo detectado en el proceso de fiscalización es generar nuevas deudas tributarias y, por tanto, una mayor cartera de cobranza

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección	5-6	3	4	4	
Monitoreo	7	4	4	3	
Difusión	8	4	3	4	
Seguimiento	9-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Recepción y cobranza

- **Objetivos de la dimensión:** Incrementar la recaudación, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Forma de pago	11	4	4	4	
Recaudación	12	4	4	3	
Solicitud de pago	13	4	4	4	


 Dr. CPC. Milton Sebastián Valencia de la Cruz
 Contador Público Colegiado - CIP 1089
 Especialista Categoría Principal

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrategias de cobranza". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Horna Rubio, Abraham Josué
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas y Metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación:	Si, docente de cursos de investigación

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario - Estrategias de cobranza
Autores:	Mori Arévalo Dina Sarai Mori Marín Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, de 15 ítems elaborados en función a sus dimensiones, con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Estrategia de cobranza.

Primera dimensión: Estrategias comunicativas.

- **Objetivos de la dimensión:** Ayuda a definir, elaborar y lanzar sus mensajes de manera efectiva, a través de cualquier canal y hacia todo tipo de destinatarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el personal encargado de cobranza.	1-2	3	4	4	
Comunicación con el contribuyente.	3-4	4	3	4	
Atención de quejas y reclamos	5-8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Estrategias de negociación

- **Objetivos de la dimensión:** Imponer la voluntad propia por sobre la de los otros participantes.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidades de pago	7-8	4	4	3	
Efectividad de pagos	9-10	4	3	4	
Comercio entre ambas partes	11-12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cultura tributaria

- **Objetivos de la dimensión:** Transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal de cobranza	13-14	4	4	4	
Sensibilización al contribuyente	15-18	3	4	4	



LDO AMARILLO J. ANTONIO
 Director General de Recaudación
 2022/07/12

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Recaudación del Impuesto Predial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Horna Rubio, Abraham Josué
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas y Metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	Si, docente de cursos de investigación

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – Recaudación del impuesto predial
Autores:	Mori Anévalo Dina Sarai Mori Marín Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, conformada por 10 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Ambiente de control, Información y comunicación, Evaluación de riesgos, Actividades de

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Recaudación del Impuesto Predial.

Primera dimensión: Delimitación predial

- **Objetivos de la dimensión:** Corregir la información registral errónea que discrepe con la realidad física del predio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valor de predio	1	4	4	4	
Localización predial	2	4	4	3	
Taxación por área	3-4	4	4	4	

• Segunda dimensión: Fiscalización

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar al contribuyente que lo detectado en el proceso de fiscalización es generar nuevas deudas tributarias y, por tanto, una mayor cartera de cobranza

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección	5-6	4	4	4	
Monitoreo	7	4	4	4	
Difusión	8	4	3	4	
Seguimiento	9-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Recepción y cobranza

- **Objetivos de la dimensión:** Incrementar la recaudación, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Forma de pago	11	3	4	4	
Recaudación	12	4	3	4	
Solicitud de pago	13	4	4	4	


 LIC. GERARDO J. ESPINOZA
 Comuna Municipal de Pisco
 Pisco, 2017

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrategias de cobranza". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Daniel Toledo Martínez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Contabilidad y Metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en investigación:	Si, docente de investigación

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario - Estrategias de cobranza
Autores:	Mori Arévalo Dina Sarai Mori Marín Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, de 16 ítems elaborados en función a sus dimensiones, con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Estrategia de cobranza.

Primera dimensión: Estrategias comunicativas.

- **Objetivos de la dimensión:** Ayuda a definir, elaborar y lanzar sus mensajes de manera efectiva, a través de cualquier canal y hacia todo tipo de destinatarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el personal encargado de cobranza.	1-2	4	4	4	
Comunicación con el contribuyente.	3-4	4	4	4	
Atención de quejas y reclamos	5-6	4	3	3	

- Segunda dimensión: Estrategias de negociación

- **Objetivos de la dimensión:** Imponer la voluntad propia por sobre la de los otros participantes.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidades de pago	7-8	4	4	4	
Efectividad de pagos	9-10	4	4	4	
Comercio entre ambas partes	11-12	3	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cultura tributaria

- **Objetivos de la dimensión:** Transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal de cobranza	13-14	4	3	4	
Sensibilización al contribuyente	15-16	4	4	4	



 Firma del Experto Informante,
 Contador Público Colegado
 Maestro en Gestión Pública

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Recaudación del Impuesto Predial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Daniel Toledo Martínez	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Contabilidad y Metodología de la investigación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	Si, docente de investigación	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – Recaudación del impuesto predial
Autores:	Mori Anévalo Dina Sarai Mori Marín Gabriela Katherine
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	05 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lamas.
Significación:	La escala del instrumento es ordinal, conformada por 13 ítems elaborados en función a sus dimensiones, con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para evaluar la variable Recaudación del Impuesto Predial.

Primera dimensión: Delimitación predial

- **Objetivos de la dimensión:** Corregir la información registral errónea que discrepe con la realidad física del predio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valor de predio	1	3	4	4	
Localización predial	2	4	4	4	
Taxación por área	3-4	4	4	4	

• Segunda dimensión: Fiscalización

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar al contribuyente que lo detectado en el proceso de fiscalización es generar nuevas deudas tributarias y, por tanto, una mayor cartera de cobranza

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección	5-6	4	4	4	
Monitoreo	7	4	4	3	
Difusión	8	4	4	4	
Seguimiento	9-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Recepción y cobranza

- **Objetivos de la dimensión:** Incrementar la recaudación, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Forma de pago	11	3	4	4	
Recaudación	12	4	4	4	
Solicitud de pago	13	4	4	4	


 MTC-OPC Asociación Fiscal de Bolivia
 Pág. 14-15
Firma del Experto Informante,
 Contador Público Colegiado
 Máster en Gestión Pública

Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra no fue necesario una formula, puesto que fue no probabilístico.

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	Válido	15	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	15	100,0	

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

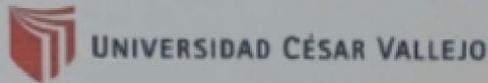
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	29

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	87,33	173,667	,637	,920
Ítem2	87,40	168,686	,706	,918
Ítem3	87,33	166,524	,636	,918
Ítem4	87,60	169,257	,674	,918
Ítem5	87,80	166,314	,633	,918
Ítem6	87,93	161,495	,744	,916
Ítem7	87,67	175,095	,281	,923
Ítem8	87,73	169,638	,783	,918
Ítem9	87,73	172,638	,584	,920
Ítem10	87,13	187,410	-,327	,929
Ítem11	86,73	189,495	-,474	,930
Ítem12	86,60	187,686	-,316	,930
Ítem13	87,40	163,257	,729	,916
Ítem14	87,53	159,695	,856	,914
Ítem15	87,80	166,743	,520	,920
Ítem16	87,93	166,638	,586	,919
Ítem.1	87,60	168,829	,544	,920
Ítem.2	87,67	161,095	,732	,916
Ítem.3	87,87	161,267	,834	,915
Ítem.4	87,80	166,600	,688	,917
Ítem.5	87,40	173,257	,543	,920
Ítem.6	86,87	188,838	-,345	,931
Ítem.7	87,33	170,810	,676	,919
Ítem.8	87,60	167,257	,687	,918
Ítem.9	87,40	170,114	,626	,919
Ítem.10	87,53	166,267	,704	,917
Ítem.11	87,87	168,124	,592	,919
Ítem.12	88,07	161,352	,790	,915
Ítem.13	88,00	168,429	,502	,920

Anexo 8: Autorización de aplicación del instrumento firmado por autoridad



Anexo 6

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20162983793
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: MAY DÍAZ PÉREZ	DNI: 00950513

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8°, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro.0470-2022/UCV) (*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023	
Nombre del Programa Académico: Contabilidad	
Autor: Mori Arévalo, Dina Sarai Mori Marín, Gabriela Katherine	DNI: 70225642 71988712

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



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la institución)

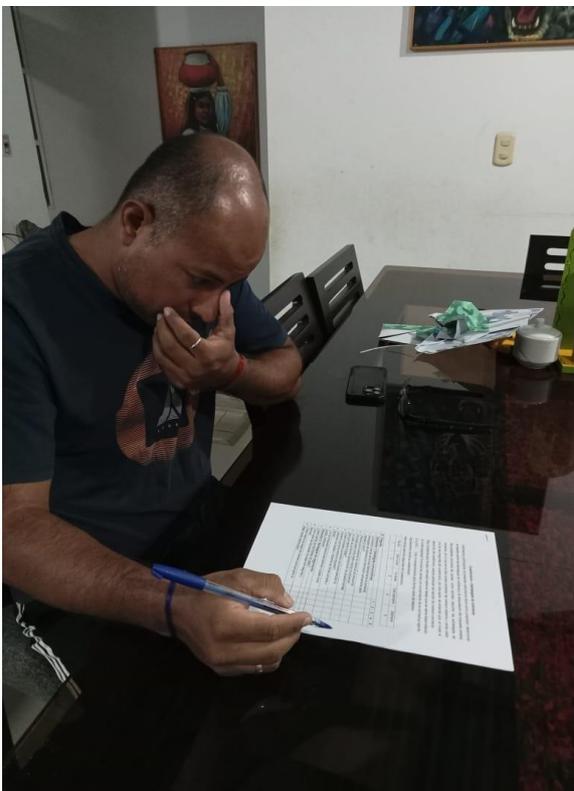
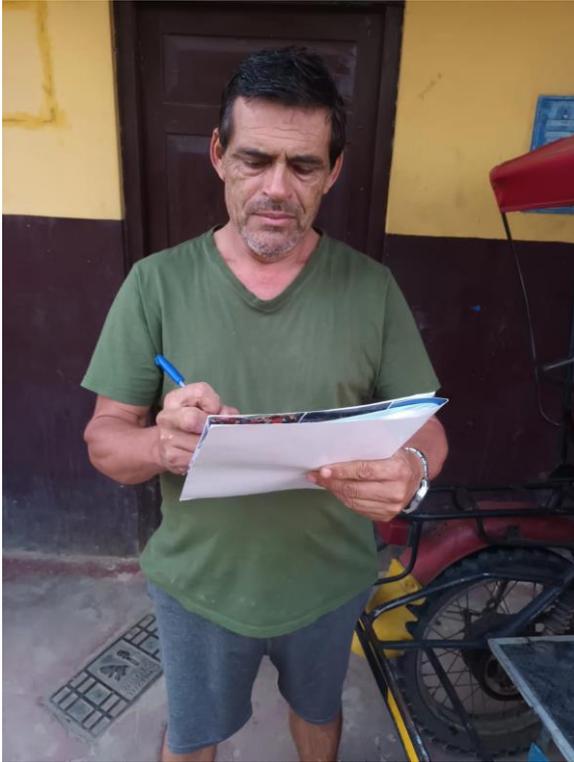
(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8°, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 9: Tabulación de base de datos de la encuesta realizada

Nº	Estrategias de cobranza																Recaudación del impuesto predial													
	Estrategias comun.						Estrategias de negoc						E. Cultura trib				Delimit. predial				Fiscalización				Recep y cobr					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12	p.13	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	1	1	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3		
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
4	3	3	2	2	1	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	1	1	1	
5	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	
6	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	
7	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	
8	3	4	2	2	2	1	3	2	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	
9	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
11	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	
17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
18	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
19	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	
20	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	
21	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	
22	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
23	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	
24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	
25	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	
26	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	
30	4	3	5	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
32	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	
34	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	
35	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
36	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	1	
37	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	
38	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	2	1		
39	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	
40	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
41	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
42	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
43	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	
44	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	
45	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	
47	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	
48	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	
50	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	
52	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
53	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	
54	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
55	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	1	
56	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	1	
58	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	2	1	
59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	1	
60	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	
61	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	2	1	
62	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
63	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	
64	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	6	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	1	
65	4	4	5	4																										

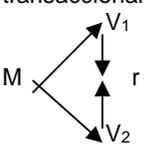
Nº	Estrategias de cobranza													Recaudación del impuesto predial																
	Estrategias comun.						Estrategias de negoci.				E. Cultura trib.			Delimit. predial				Fiscalización					Recep y cobr.							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12	p.13	
76	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	2	1	1	
77	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
78	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
80	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
81	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
83	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
84	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	2	1	
85	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	
86	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	
87	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
92	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
93	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
94	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
95	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
96	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
97	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
98	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
99	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
103	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
104	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
105	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	
106	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	1	1	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	
108	3	3	2	2	1	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	2	2	
109	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	
110	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	
111	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	
113	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
114	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
116	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
117	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	
119	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
120	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
121	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
122	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
123	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
124	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
125	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
126	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	
127	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
128	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
130	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1
131	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
132	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1
133	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1
134	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
135	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1
137	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
138	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1
139	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3									

Anexo 10: Fotos, evidencias de la aplicación del cuestionario



Anexo 11: Matriz de consistencia

Título: “Estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general: ¿Cómo es la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la relación entre las estrategias comunicativas de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas 2023? ¿Cómo es la relación entre las estrategias de negociación de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas 2023? ¿Cómo es la relación entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre las estrategias comunicativas de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023. Determinar la relación entre las estrategias de negociación de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023. Determinar la relación entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre las estrategias comunicativas de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023. Existe relación entre las estrategias de negociación de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023. Existe relación entre las estrategias de cultura tributaria de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Municipalidad provincial de Lamas, 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transaccional</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Estrategias de cobranza V2= Recaudación del impuesto predial r = Relación entre variables</p>	<p>Población Para la investigación, de acuerdo a la consulta con la municipalidad, se tiene un total de 3155 contribuyentes.</p> <p>Muestra: 150 contribuyentes, son la muestra determinada para el estudio, al cual se aplicará el instrumento del cuestionario</p> <p>Muestreo: No probabilístico, puesto que el factor tiempo y acceso a la información no son las esperadas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Estrategias de cobranza</td> <td>Estrategias comunicativas</td> </tr> <tr> <td>Estrategias de negociación</td> </tr> <tr> <td>Estrategias de cultura tributaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recaudación del impuesto predial</td> <td>Delimitación predial</td> </tr> <tr> <td>Fiscalización</td> </tr> <tr> <td>Recepción y cobranza</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Estrategias de cobranza	Estrategias comunicativas	Estrategias de negociación	Estrategias de cultura tributaria	Recaudación del impuesto predial	Delimitación predial	Fiscalización	Recepción y cobranza	<p>Instrumentos Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones												
Estrategias de cobranza	Estrategias comunicativas												
	Estrategias de negociación												
	Estrategias de cultura tributaria												
Recaudación del impuesto predial	Delimitación predial												
	Fiscalización												
	Recepción y cobranza												



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERNALES VASQUEZ RENAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Lamas, 2023", cuyos autores son MORI AREVALO DINA SARAI, MORI MARIN GABRIELA KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

TARAPOTO, 02 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERNALES VASQUEZ RENAN DNI: 01122213 ORCID: 0000-0003-4189-9000	Firmado electrónicamente por: RBERNALESV el 02- 12-2023 00:27:20

Código documento Trilce: TRI - 0677408