



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en
contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales – 2024

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

AUTOR:

Juarez Rivero, Andres Alejandro (orcid.org/0009-0004-7251-2184)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024", cuyo autor es JUAREZ RIVERO ANDRES ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 26-07-2024 12:38:19
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-07-2024 18:56:19

Código documento Trilce: TRI - 0803299



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JUAREZ RIVERO ANDRES ALEJANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANDRES ALEJANDRO JUAREZ RIVERO DNI: 70541585 ORCID: 0009-0004-7251-2184	Firmado electrónicamente por: AAJUAREZR12 el 08- 07-2024 09:58:46

Código documento Trilce: TRI - 0803298

Dedicatoria

A mis padres Andrés y Linda, por su apoyo desmedido durante todo este tiempo, a mis hermanos, a mi novia, a mis amigos cercanos y a cada docente de la universidad.

Andrés

Agradecimiento

Agradecido con los docentes y todos aquellos que fueron parte de esta gran etapa universitaria.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de cobranzas y sus dimensiones	16
Tabla 2.	Nivel de recaudación del impuesto predial	18
Tabla 3.	Prueba de normalidad	19
Tabla 4.	Relación entre dimensiones de gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial	20
Tabla 5.	Relación entre gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024. La investigación fue tipo básica, de alcance correlacional, no experimental, y enfoque cuantitativo, cuya población fue 321 contribuyentes y la muestra fue de 144 contribuyentes. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable gestión de cobranzas es medio en 52 %; igual manera el nivel de la variable recaudación del impuesto predial es medio en 51 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial según la opinión de los contribuyentes, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.892, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Gestión, cobranzas, recaudación, impuestos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between collection management and the collection of property tax in taxpayers, District Municipality of Morales-2024. The research was basic, correlational in scope, non-experimental, and quantitative in approach, whose population was 321 taxpayers and the sample was 144 taxpayers. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of the collection management variable is medium at 52%; Likewise, the level of the property tax collection variable is average at 51%. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between collection management and property tax collection according to the opinion of taxpayers, through the statistical analysis of the Rho Spearman correlation coefficient, a coefficient of 0.892 was reached, and an equal p-value to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis.

Keywords: Management, collections, collection, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

El reconocimiento de los objetivos del desarrollo sostenible permitió que, el estudio está relacionada con el ODS 11 el mismo que se vincula con la realización de actividades para que las ciudades se desarrollen de manera estratégica considerando la inclusión de los ciudadanos juntamente con la integración de los elementos adecuados para garantizar la seguridad y la accesibilidad por medio de viviendas adecuadas, también se vincula con la meta 11.3 que está orientada hacia la implementación de los aspectos urbanísticos por medio de la planificación y la sostenibilidad para acrecentar ciudades más resilientes y acogedoras.

En el plano internacional, únicamente 129 naciones implementan de cualquier manera un gravamen sobre propiedades inmuebles, su relevancia varía considerablemente entre ellos. La cobranza media derivada del impuesto predial (4 %) y las transacciones (2 %). En Latinoamérica, el impuesto predial se encuentra en una etapa de desarrollo. Expresado en términos proporcionales al Producto Interno Bruto (PIB), Chile alcanza el 0.63 %, Colombia un 0.61 %, Argentina alcanza el 0.53 %, Brasil el 0.5 %, México el 0.21% y Nicaragua solo el 0.13 % (datos correspondientes al año 2012). En lo que respecta al Perú, la recaudación se sitúa por debajo del 0.2 % del PIB, una cifra excepcionalmente baja en comparación con el promedio de la región latinoamericana (Arias-Collaguazo et al., 2021).

En el Perú, la recaudación de los tributos que le corresponden por normativa, está teniendo una enorme cantidad de problemas los cuales se relacionan con diversos factores como la insuficiencia de competitividad por parte de los colaboradores y directivos para formular estrategias que permitan la recaudación competitiva y de acuerdo a las proyecciones establecidas, mientras que otros aspectos también representan la ausencia de una gestión de cobranzas adecuada, por lo que gran parte de los contribuyentes no cumplen sus responsabilidades y las autoridades tampoco hacen algo al respecto (Rengifo-Amasifen et al., 2021).

Así también, en la región San Martín, las municipalidades no han logrado cumplir con las cuotas específicas respecto a la recaudación de los tributos, debido a que la gestión de cobranzas no presenta actividades adecuadas de acuerdo a las necesidades institucionales debido a que las entidades no cuentan con el personal suficiente para abordar los procedimientos de cobranza y monitoreo en los pagos, tampoco se visualiza una adecuada cultura por parte de los contribuyentes, dentro de los cuales una gran cantidad de ellos evaden sus responsabilidades a través de procedimientos fraudulentos (Campos-Cardozo et al., 2022).

Asimismo, la entidad sujeta a la investigación es la Municipalidad Distrital de Morales, una entidad pública cuya actividad primordial, como la SUNAT indica, se clasifica en actividades funcionarias de carácter público en general. Se destaca, además, que esta institución presenta un significativo índice de morosidad del 36% con respecto al impuesto predial, es por ello que las consecuencias visualizadas se relacionan con la insuficiencia para desarrollar una gestión competitiva para ejecutar actividades que conlleven a la recaudación competitiva de los recursos. Es por ello que las autoridades han emprendido actividades para alinearse con el manual establecido por parte de la institución para la recaudación de los presupuestos de acuerdo a la publicación del MEF dentro del cual se incluyen políticas para mejorar la eficiencia en los cobros.

Además, se plantea como **problema general** lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, municipalidad Distrital de Morales-2024? Y de **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024? ¿Cuál es el nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, municipalidad Distrital de Morales-2024? Y ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024?

Por lo mencionado, se encuentra la justificación por **conveniencia**, ya que mostró la verdadera realidad que atraviesa la entidad municipal en torno al tema para que a partir de ello se produzca el diseño de acciones estratégicas para la solución, concerniente a la **relevancia social**, su realización permitió generar ciertos beneficios a los ciudadanos del distrito ya que posibilita nuevos mecanismos para el pago oportuno de sus impuestos. Por otro lado, en el **valor teórico**, se incorporaron enfoques que describieron cada variable y con ello generó nuevos conocimientos. Igualmente, tiene **implicancia práctica**, porque se brindó recomendaciones que permitieron a los funcionarios prestar suma atención a los problemas que se suscitan en la entidad, propiciaron el diseño y puesta en marcha de herramientas, estrategias y sistemas que garanticen una mejora institucional y finalmente se justifica por su **utilidad metodológica**, considerando la integración de instrumentos confiables y válidos que podrán emplearse en otros estudios por parte de investigadores acerca del mismo tema.

Asimismo, se planteó como **objetivo general** del proyecto: Determinar la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024 y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, Evaluar el nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024 y se definió la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

Referente a los antecedentes se tuvo a los autores Párraga-Franco et al. (2021); Mestry (2020); Velasteguí & Sánchez (2020); Parra-Fuenmayor et al. (2020); concluyeron que, las políticas convenientes para el desarrollo de las cobranzas por parte de las municipalidades hará posible que se realice la recaudación competitiva y de acuerdo a la planeación, lo cual no solamente resulta beneficioso para mejorar la capacidad en cuanto a la formulación de los proyectos y acciones a favor del pueblo, sino que también permitirá que

se desarrolle la infraestructura adecuada para mejorar la posibilidad de pago por parte de los contribuyentes, de modo que estos no presenten atrasos o acudan a acciones fraudulentas.

Además, Mogollón-Gómez (2021); Bello-Pesantes & Jurado-Rosas (2022); Chiriani-Cabello et al. (2020); Ying et al. (2020); consumaron que, una gran cantidad de los colaboradores que fueron consultados manifestaron que la institución no desarrolla los procedimientos adecuados para abordar la cobranza a los contribuyentes lo cual se debe en gran medida a la ausencia de conocimientos por parte del personal debido a que no están capacitados para cumplir con estas funciones, dentro del cual establecieron también que es necesario efectuar el control competitivo a lo recaudado para garantizar que éste sea manejado adecuadamente de acuerdo a los intereses institucionales para la cobertura de las necesidades en la población.

Asimismo, Oyebola & Tourek (2024); Amanda et al. (2022); Itai et al. (2021); Druille (2023); concluyeron que, gran parte de la estructura financiera de las instituciones está sostenida en la recaudación de tributos debido a que permite que las municipalidades puedan desarrollar una gestión de cobranzas competitiva que ayude a involucrar los procedimientos y estrategias pertinentes para concluir con los estándares establecidos, así como también para que permita la incorporación de los datos que es empleada para la designación de las tasas y los cobros respectivos, de modo que se mejore la capacidad para afrontar los gastos por medio de proyectos funcionales.

Finalmente, Yue et al. (2020); Gbeminiyi et al. (2021); Chen (2020); concluyeron que, la evaluación correspondiente permitió determinar que las instituciones durante el período de 1990 hasta el 2012 no logró cumplir los objetivos establecidos respecto a los montos para cubrir con las necesidades de inversión, lo cual estuvo sostenido principalmente por la ausencia de un método adecuado para la cobranza juntamente con la estimación de estas prohibiciones, por lo que no solamente gran parte de estos recursos se fueron

perdiendo durante el proceso de recaudación sino también posteriormente debido a la mala administración.

Además, las teorías de la **gestión de cobranza** se consideran a: **gestión de Cobranza: un abordaje teórico**, establece los principales lineamientos teóricos por medio del cual se rige el proceso de cobranzas para que las instituciones mejoren su eficiencia a través de la formulación de sus estrategias (Díaz y Flores-Enríquez, 2019). **Teoría del financiamiento**, determina que el financiamiento es un factor de apalancamiento tan importante que ayuda a que las organizaciones y empresas puedan acceder a recursos que faciliten financiar los gastos de inversión (Herrera-Zuasnábar et al., 2023). **Teoría de contabilidad y control**, pone en manifiesto que la realización de las actividades para contabilizar los ingresos y egresos permite determinar la salud financiera de la organización juntamente con la cual se puede ejercer el control competitivo (Mori-Pumajulc et al., 2021).

Referente a la variable **gestión de cobranza**, cuyo autor fue Hernández y Hernández (2013), establecieron que se trata de todas aquellas actividades y diligencias desarrolladas por parte de la institución para abordar la cobranza respectiva de los tributos provenientes desde los contribuyentes de acuerdo a la fecha establecida en el cronograma, así como también para realizar la recuperación de aquella cartera que cuenta con varios días de atraso u otros aspectos relacionados con la cobranza para aplicar los procedimientos ya sea administrativos o judiciales para la recuperación del flujo proyectado en torno a la cantidad de contribuyentes y las tasas impuestas.

Además, Armestar-Loro (2023), determinaron que es un proceso primordial adentro de las instituciones debido a que la gran mayoría de los recursos recaudados para la inversión en diversos programas de inversión, están sostenidos en estos ingresos, es por ello que la integración de las estrategias adecuadas ayudará a resolver una enorme cantidad de problemas institucionales y sociales. Asimismo, Cayatopa-Rivera (2021), destacaron que más allá de aplicar procedimientos técnicos, es necesario que las instituciones

cuenten con la cantidad de personal suficiente que facilite el despliegue de actividades para la redención de las cuentas morosas, de modo que se pueda hacer cumplir las obligaciones a través del seguimiento correspondiente y los procedimientos de control para garantizar y el cumplimiento de las proyecciones.

En tanto, Ponce-Robles y Toala-Zambrano (2023), determinaron que gran parte de las actividades desarrolladas por parte de las instituciones dentro del entorno local, son financiadas con los recursos recaudados por concepto de tributos prediales que provienen de los contribuyentes. Por ello, Vargas-Reina et al. (2022), determinaron que su importancia no solamente se relaciona con el cumplimiento de las normativas de recaudación sino también con las necesidades para mejorar la competitividad institucional en cuanto a la resolución de la problemática social por medio de programas y proyectos de alto impacto. Asimismo, Campos-Cardozo et al. (2022), destacaron que es importante no sólo la designación de personas para la realización de estos procedimientos sino también la integración de los sistemas automatizados y tecnológicos que permitan la revisión del proceso de cobranza para determinar si los contribuyentes realmente están cumpliendo sus obligaciones a tiempo (Villena-López y Guerrero-Velástegui, 2021).

Asimismo, López-Mejía (2023), destacaron que la designación de funciones de cobranza a los colaboradores permitirá la obtención de los resultados en el tiempo especificado, así como también es necesario que la designación se realice de forma única para que estos se encarguen específicamente de abordar los cobros respectivos, lo cual permitirá abordar el control y seguimiento adecuado para reducir los índices de morosidad y evasión por parte de los contribuyentes. En tanto, las dimensiones de la **gestión de cobranza** según Hernández y Hernández (2013), son las siguientes: **Políticas de cobranza**, involucra todas aquellas políticas que se desarrollan dentro del ámbito estatal para que las municipalidades puedan abordar los procedimientos de cobranza, la cual es finalizada específicamente con la determinación de la política de crédito. Además, Arias-Collaguazo et al.

(2021), determinaron que el establecimiento de estas políticas permite establecer el marco normativo por medio de la cual se podrá realizar la recaudación de los impuestos. Asimismo, Hinojosa-Hernández (2021), manifestaron que es importante que las instituciones se ven adecuadamente a estos lineamientos para el cumplimiento de la recaudación.

Estrategias de cobranza, según Hernández y Hernández (2013), corresponde a la formulación de las estrategias adecuadas de acuerdo a las necesidades en cada institución con la cual se puede realizar el mejoramiento de las actividades de cobranza con la cual se incrementa la recaudación respectiva. Además, Ramos-Zaga (2021), manifestaron que la integración del procedimiento de control permitirá que la cobranza se realice de forma estratégica considerando la verificación de los contribuyentes de acuerdo a su historial de pagos con el cual se podrán determinar las posibilidades de que incumpla con el cronograma establecido, a fin de abordar actividades recordatorias anticipadamente. Todas las estrategias permitirán fortalecer el proceso de cobranzas, de allí su importancia en su formulación (Moran-Macías et al., 2022).

Cuentas por cobrar, según Hernández y Hernández (2013), son todas aquellas cuentas que se encuentran registradas por parte de la institución como pendientes de cobro, lo cual corresponde directamente a los contribuyentes de acuerdo al cronograma que ha sido determinado en el periodo en curso. Además, Díaz-Cuenca y Ramón-Martínez (2021), es considerado como la base por medio de la cual se realiza la proyección de recaudación por parte de las municipalidades debido a que involucra el registro de todos aquellos contribuyentes juntamente con las tasas e impuestos para establecer las cantidades que se podrán recaudar durante el ejercicio. En ese sentido, Pineda et al. (2022), determinaron que para abordar el cálculo adecuado de la recaudación de los impuestos se debe tomar en cuenta las cuentas por cobrar.

Recuperación de las cuentas vencidas, según Hernández y Hernández (2013), representa a las acciones desarrolladas por las instituciones municipales para abordar la recuperación de aquellas cuentas que contemplan a los contribuyentes que no ha realizado el pago dentro del tiempo estipulado, para el cual se realizan los procedimientos de acuerdo a las normativas para emprender las maniobras de cobranza. Además, Almanza-Avenida y Gómez San Luis (2020), destacaron que es un procedimiento muy importante que permite el ingreso de recursos y la recuperación de aquellos clientes que cuentan con atrasos significativos, para ello las estrategias aplicadas son indispensables ya que generalmente son contribuyentes que no tiene la predisposición de pago. Asimismo, López-Mejía (2023), es necesario tomar en cuenta también el análisis de los criterios y factores por los cuales los contribuyentes han dejado de cumplir con su responsabilidad, para lo cual se puede desarrollar la extensión de beneficios u otros métodos de apoyo para recuperar su historial de pagos.

En tanto, los supuestos de la **recaudación de impuesto** tenemos: **teoría de la disuasión tributaria**, establece bases de las que las entidades pueden resolver los conflictos y problemas respecto a la recaudación de los impuestos, donde estipula la disuasión como el elemento pertinente que permitirá inducir a su cumplimiento (Arciniegas-Paspuel et al., 2021). **Teoría de las finanzas públicas**, manifiesta que las finanzas dentro del ámbito estatal son tan importantes como en el ámbito privado, puesto que se necesita para el desarrollo de una gestión adecuada para propiciar las inversiones adecuadas que fortalezcan la infraestructura social y/o económica para su crecimiento (Muller-Durán, 2021). **La teoría de que reducir los impuestos de renta**, aumentará los ingresos suele ser apoyada por la corriente liberal. Argumentó que las tasas impositivas podrían ser tan altas que tendrían un efecto adverso en la economía (Roberts, 2023). Además, la variable **recaudación de impuesto** cuyo autor fue el Ministerio de Economía y Finanzas (2015) donde fue determinado como una facultad entregada a las municipalidades de acuerdo con la normativa para la realización de las

recaudaciones adecuadas con el cual se pueda incorporar los recursos adecuados para la financiación de proyectos a favor de la ciudadanía.

Además, Puls-Sergio y Martínez (2023), indican que, estas facultades son determinadas de acuerdo con las normativas vigentes por lo que las autoridades cuentan con el derecho y al mismo tiempo la obligación de abordar los procedimientos de recaudación adecuados para poder cumplir con las proyecciones financieras internas con las cuales puedan efectuar los proyectos adecuados. Asimismo, Tudela-Mamani et al. (2023), destacaron que la diversa tipología de los impuestos se encuentra estipulado en las normativas, de acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas, por lo que las municipalidades cuentan con el respaldo adecuado para desarrollar todos aquellos procedimientos y maniobras estratégicas que ayuden a la recaudación competitiva (Camargo-Zoila et al., 2023).

Por otro lado, no solamente es necesario fortalecer la capacidad de recaudación de los impuestos, sino que, también se necesita mejorar la competitividad de la institución municipal para la administración correcta a través del direccionamiento estratégico de estos recursos para la cobertura de las necesidades de la ciudadanía, generando proyectos de alto impacto y programas de ayuda que ayuden a incrementar la calidad de vida y las condiciones económicas donde se desarrollan; dentro de ellos se destaca la competitividad de los colaboradores para abordar sus funciones con transparencia, de modo que se cumplan las disposiciones tal y como lo dictaminan las normativas para hacer posible que el monto recaudado refleje realmente la capacidad de inversión para acrecentar el bienestar, el cual también es considerado como uno de los elementos que permite mejorar la predisposición de los contribuyentes para realizar sus pagos debido a que notarán los cambios positivos generados a través de una buena administración de lo recaudado (Camargo-Zoila et al., 2023).

Consecuentemente, es necesario fortalecer la competitividad de las municipalidades en la recaudación de los impuestos a través del mejoramiento de los sistemas informáticos debido a que estos ayudan a disminuir los

tiempos utilizados para la gestión de los contribuyentes por medio de las simplificaciones en el procesamiento de información que hace posible la toma de decisiones adecuadas considerando diversos factores que son elementos de análisis; también la actualización de los sistemas informáticos permitirán recabar los datos acerca de los predios juntamente con la actualización de sus características para modificar las tasas impositivas, de modo que se evite las conductas fraudulentas de los propietarios que muchas veces tratan de evadir esta responsabilidad caracterizando a sus inmuebles con otros lineamientos para no realizar el pago correspondiente de acuerdo a la norma, es por ello que la actualización tecnológica también forma parte de las estrategias de modernización en los aspectos de recaudación de los tributos (Vaquero-García & Santirso-Fernández, 2023).

Bajo este mismo precepto, la integración tecnológica ha ganado campo importante dentro de la recaudación tributaria por parte de las municipalidades, lo cual no solamente ha hecho posible la disminución de los tiempos, sino que también ha facilitado el seguimiento a los contribuyentes para enviar notificaciones como parte de los recordatorios para realizar el pago oportuno, así como también ha facilitado la clasificación de acuerdo al comportamiento de pago para brindar diferentes oportunidades y beneficios como retribución a la puntualidad, es por ello que también se debe destinar una parte de los recursos a través de proyectos que ayuden a incrementar la actualización de los sistemas juntamente con la adquisición de equipos informáticos para facilitar un desempeño competitivo por parte de los colaboradores designados para la administración tributaria tomando en cuenta de que los beneficios no solamente están relacionados con la institución sino con todos los ciudadanos (Carvajalino-Martínez & Hernández-Blanco, 2023).

Además, se debe destacar que la función municipal en cuanto a la recaudación tributaria debe estar enfocada en diferentes aspectos dentro de los cuales se encuentra la planificación y puesta en marcha de maniobras para lograr recaudar la mayor cantidad posible bajo el cumplimiento de la normativa sin afectar a los ciudadanos, por otro lado también está la responsabilidad de fomentar la inversión de lo recaudado de manera transparente considerando

las necesidades emergentes que necesitan una atención inmediata para impedir que sigan generando efectos negativos sobre las poblaciones más necesitadas o vulnerables; es por ello que tanto directivos como colaboradores del área operativa deben tener conocimiento de sus funciones a través de capacitaciones coordinadas y consecutivas para mejorar estos aspectos que conllevarán a un mejor desempeño (Cifuentes-Rubé et al., 2024).

Asimismo, se requiere la capacitación de los colaboradores para abordar una atención congruente con el ciudadano o contribuyente, de modo que no solamente se dediquen a la recopilación de los tributo sino que también brinden información sustancial idónea con los intereses de la ciudadanía para mejorar su comportamiento de pago y al mismo tiempo obtener ciertos beneficios para el alineamiento cuando existen atrasos por diversos motivos justificados; dentro de ello también se destaca la necesidad de fórmula iniciativas que ayuden a recuperar la cartera de contribuyentes que cuentan con atrasos de acuerdo al cronograma establecido, para lo cual se pueden establecer beneficios como las amnistías u otros mecanismos cuando existe la predisposición real de pago (Moreno et al., 2020).

En tanto, Moreno et al. (2020), indican que, no solamente es necesario desarrollar las actividades adecuadas para la cobranza y recaudación, sino que también las municipalidades deben preocuparse por desarrollar un proceso adecuado que involucre la gestión adecuada acorde con las exigencias de la ciudadanía, el cual a su vez se convierte en un aliciente para incentivar el cumplimiento por parte de los contribuyentes; además, Cifuentes-Rubé et al. (2024), destacaron que los impuestos establecidos a los contribuyentes están sostenidos en la normativa y las diferentes informaciones de tipo catastral dentro de las municipalidades. Dentro de ellos se destaca la necesidad de realizar la actualización pertinente del plano catastral con el cual se pueda establecer las tasas impositivas a cada contribuyente de acuerdo a su clasificación (Vaquero-García & Santirso-Fernández, 2023). Además, Carvajalino-Martínez & Hernández-Blanco (2023), Claro que los diversos ingresos municipales deben ser gestionados

estratégicamente bajo lineamientos de transparencia y competitividad para que estos sean utilizados tanto en el fortalecimiento institucional así como también para desarrollar proyectos de alto impacto y amplia envergadura de que involucre el beneficio para la mayor cantidad posible de ciudadanos, es decir, no sólo se trata de exigir al ciudadano sino también de cumplir con las expectativas.

Sin embargo, el MEF-Ministerio de Economía y Finanzas (2015), las dimensiones involucradas son las siguientes: **Estrategias de recaudación**, corresponde al establecimiento de todas aquellas estrategias que pueden ser empleadas por parte de las municipalidades para la recaudación respectiva en consideración a las necesidades internas y las características divergentes del entorno local para lograr un máximo nivel de eficiencia a través de su aplicación. Además, Puls-Sergio y Martínez (2023), determinaron que estas estrategias deben estar formuladas de acuerdo a los requerimientos internos, de modo que se pueda lograr el máximo nivel de coherencia con la problemática para cumplir los objetivos en cuanto a las proyecciones de recaudación establecidas. Asimismo, Tudela-Mamani et al. (2023), manifestaron que los directivos deben estar lo suficientemente preparados para desarrollar la planeación en base a un análisis integral y transparente de la institución con la cual se pueda formular aquellas estrategias pertinentes.

Segunda dimensión: **Incentivos**. Según el MEF-Ministerio de Economía y Finanzas (2015), corresponde a la planeación de los incentivos que pueden ser entregados por parte de las municipalidades hacia los contribuyentes para que éstos no solamente cumplan con su responsabilidad de contribución a tiempo sino también para aquellos que han tenido atrasos en el mismo puedan realizar la regulación respectiva. En tanto, Moreno et al. (2020), destacaron que los incentivos permiten también la recuperación de aquella cartera atrasada, sobre todo cuando se entregan mejores posibilidades para su cumplimiento por medio del fraccionamiento adecuado para alivianar la carga tributaria. Es por ello que se requiere los lineamientos para los incentivos que

podrán ser entregados a los contribuyentes sin infringir las normativas (Camargo-Zoila et al., 2023).

Tercera dimensión: **Percepción de contribuyentes**. El MEF-Ministerio de Economía y Finanzas (2015), involucra el análisis acerca de la percepción que posee el ciudadano acerca del procedimiento que desarrolla la municipalidad para la recaudación respectiva de los impuestos. Además, Cifuentes-Rubé et al. (2024), establecieron que la formulación de estas percepciones puede desarrollarse a través de diversos procedimientos, dentro de los cuales se encuentra la responsabilidad para el manejo de lo recaudado. Además, determinaron que la integración de los procedimientos de control permitirá mejorar la percepción del contribuyente a través de un manejo competitivo de los recursos municipales (Vaquero-García & Santirso-Fernández, 2023).

Finalmente, se dio a conocer la **hipótesis general: Hi**: Existe relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024. Como **hipótesis específicas: H1**: El nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, es alto. **H2**: El nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, es alto. **H3**: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

II. METODOLOGÍA

Se desarrolló una investigación de tipo **básica**, que estuvo orientada hacia la integración de teorías y el registro de información por medio del cual se abordó la comprobación de las hipótesis e identificación de los procedimientos adecuados para solucionar el problema (Castro-Maldonado et al., 2022). Además, se desarrolló bajo un diseño **no experimental** sostenido por Ramos-Galarza (2021), debido a que se realizó el estudio sin considerar la manipulación o la modificación de las variables, sino que estas pasaron al análisis competitivo mediante la verificación de su comportamiento en su propio ambiente. También, se consideró el enfoque **cuantitativo** debido a la integración de datos numéricos y otros factores relevantes para la presentación de los resultados juntamente con el esclarecimiento de los objetivos (Ramos-Galarza, 2020). También, presentó un alcance **correlacional**, considerando principalmente el esclarecimiento de los factores de correlación (Cvetkovic-Vega et al., 2021). También, se consideró de **corte transversal** donde la data solo fue recopilada en un momento específico (Ramos-Galarza, 2021). Concerniente al sistema de variables, se tomó en cuenta a la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial cuya operacionalización detallada se encuentra en los anexos.

Por ello, en cuanto a la **población** se definió como la incorporación de aquellos elementos que forman parte de un mismo objeto, el cual se sometió a un análisis de acuerdo con las características y los intereses del investigador (Hernández-González, 2021). Esta investigación estuvo conformada por 231 contribuyentes (Fuente: Administración de la Municipalidad). Asimismo, se consideraron los **criterios de selección**, en los criterios de **inclusión**, se incluyeron a los contribuyentes con pagos actuales a marzo del 2024 entre 18 y 65 años. Se **excluyeron** a usuarios que no estén puntuales en sus pagos y que no brinden su consentimiento informado. De esa manera, la **muestra** se conceptualiza como la integración de los elementos adecuados que son empleados para la recopilación de los datos pertinentes que esclarezcan el comportamiento de la totalidad poblacional (Mucha-Hospinal, 2021). Por

consiguiente, la integraron 144 contribuyentes, para lo cual se utilizó la fórmula de operación finita, que se ubica en **anexo 4**.

Por tanto, el **muestreo** fue probabilístico aleatorio simple. La **unidad de análisis** estuvo conformada por un contribuyente de la Municipalidad Distrital de Morales. Se empleó como **técnica** la encuesta, la misma que fue considerada como una herramienta, para facilitar el estudio (Veloza-Gamba, 2023). Además, el instrumento fue el cuestionario, los mismos fueron elaborados por el investigador. Dentro del cual para la gestión de cobranza lo integraron 15 enunciados, dividido en 4 dimensiones, de los cuales 3 dimensiones tuvieron 4 ítems y 1 dimensión 3 ítems. En la segunda variable recaudación del impuesto predial también lo integraron 15 enunciados, en 3 dimensiones, de los cuales la primera tuvo 5 ítems, la segunda y tercera tuvieron 5. La escala fue la ordinal de tipo Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Para ambas variables, la medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (15-35), Medio (36-56) y Alto (57-75).

Seguidamente, la medición de la validez estuvo acreditada por medio del análisis de la coherencia y cohesión en las interrogantes por parte del juicio de expertos; es por ello que en el caso instrumento gestión de cobranzas el promedio fue de 1.00 (1 %), en cuanto a la recaudación del impuesto predial, fue de 1.00 (1 %), representando la convergencia entre expertos, conllevando a su despliegue respectivo. Además, la verificación de la confiabilidad se hizo posible con el alfa de Cronbach con valores entre 0.75 y 1 (Medina et al., 2023). Respecto a la primera variable fue de 0.967, en la segunda fue de 0.977 representando una fuerte fiabilidad. Además, concerniente a la descripción de los **procedimientos**, se obtuvo el permiso a través de la entrega de una solicitud, para luego realizar la determinación de la problemática juntamente con la recopilación de la información teórica para el sustento respectivo, mientras que posteriormente se abordó la elaboración de los cuestionarios para proceder con su validez y la determinación de su confiabilidad; esto permitió su aplicación concordante de forma directa hacia la muestra, cuyo sujetos de estudio fueron seleccionados bajo un muestreo probabilístico; lo

cual hizo posible la obtención de los datos que se procesaron estadísticamente, todo ello facilitó la obtención de los resultados que se tomaron como base para abordar la discusión, el establecimiento de las conclusiones y la sustentación de las recomendaciones.

Además, los datos recopilados fueron **procesados estadísticamente** por medio de la base de datos SPSS V.25, dentro del cual se utilizó la estadística descriptiva para brindar los datos respecto a las frecuencias y los porcentajes, mientras que la estadística inferencial estuvo a cargo de la comprobación de las hipótesis por medio del Rho Spearman, el cual fue establecido por medio de la prueba de normalidad. Se dio cumplimiento a los principios éticos internacionales como la **autonomía**, haciendo posible que las personas sean libres de elegir y representen sus perspectivas en el llenado de las encuestas. La **beneficencia**, el mismo que permitió la realización de un proceso orientado específicamente en la identificación del problema y en todo momento de la ejecución de la investigación se realizaron a beneficio de los sujetos de estudio. **No maleficencia**, contemplando que no se generó la búsqueda de procedimientos que puedan provocar problemas institucionales y principalmente no se generen daños en los sujetos de estudio. La **justicia**, porque se respetaron los derechos de cada participante, según el consentimiento informado. **El derecho**, donde el investigador debe respetar la posibilidad de ser elegido para proporcionar los datos solicitados.

Otros aspectos éticos es que fue revisado por el comité de ética de la Universidad César Vallejo para su aprobación y no se vean afectados los seres humanos, animales, plantas y medio ambiente. Asimismo, se respetó la autoría de los diferentes autores bajo el registro de referencias de las normas APA. Además, los sujetos de estudio firmaron un **consentimiento informado**, a través del cual se les brindó la información adecuada para que determinen si están o no de acuerdo con el procedimiento.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

Tabla 1

Nivel de gestión de cobranzas y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión de cobranza	Bajo	15-35	44	31%
	Medio	36-55	75	52%
	Alto	56-75	25	17%
	Total		144	100%
Políticas de cobranza	Bajo	4-9	45	31%
	Medio	10-15	79	55%
	Alto	16-20	20	14%
	Total		144	100%
Estrategias de cobranza	Bajo	4-9	44	31%
	Medio	10-15	78	54%
	Alto	16-20	22	15%
	Total		144	100%
Cuentas por cobrar	Bajo	4-9	48	33%
	Medio	10-15	76	53%
	Alto	16-20	20	14%
	Total		144	100%
Recuperación de las cuentas vencidas	Bajo	3-7	61	42%
	Medio	8-11	67	47%
	Alto	12-15	16	11%
	Total		144	100%

Nota. Cuestionario aplicado a contribuyentes.

Interpretación

Concordante con la tabla 1, la variable **gestión de cobranzas** presenta un nivel medio en 52 %. Asimismo, las dimensiones como, **políticas de cobranza** es bajo en 31 %, medio en 55 %, y alto en 14 %, de la misma manera las **estrategias de cobranza** son bajo en 31 %, medio en 54 %, y alto en 15 %, además, las **cuentas por cobrar** son bajo en 33 %, medio en 53 %, y alto en 14 %, por último, la **recuperación de las cuentas vencidas** es bajo en 42 %, medio en 47 %, y alto en 11 %, resaltando que predomina el nivel medio, demostrando inadecuadas actividades que no van de acuerdo a las necesidades institucionales para abordar los procedimientos de cobranza y monitoreo en los pagos.

3.2. Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

Tabla 2

Nivel de recaudación del impuesto predial.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Recaudación de impuesto predial	Bajo	15-35	43	30%
	Medio	36-55	74	51%
	Alto	56-75	27	19%
	Total		144	100%
Estrategias de recaudación	Bajo	5-11	42	29%
	Medio	12-18	81	56%
	Alto	19-25	21	15%
	Total		144	100%
Incentivos	Bajo	5-11	40	28%
	Medio	12-18	75	52%
	Alto	19-25	29	20%
	Total		144	100%
Percepción de contribuyentes	Bajo	5-11	46	32%
	Medio	12-18	73	51%
	Alto	19-25	25	17%
	Total		144	100%

Nota. Cuestionario aplicado a contribuyentes.

Interpretación

En la tabla 2, la **recaudación de impuesto predial** presenta un nivel bajo en 30 %, medio en 51 %, y alto en 19 %. Asimismo, las dimensiones como, **estrategias de recaudación** es bajo en 29 %, medio en 56 %, y alto en 15 %, además, los **incentivos** son bajo en 28 %, medio en 52 %, y alto en 20 %, por último, la **percepción de contribuyentes** es bajo en 32 %, medio en 51 %, y alto en 17 %, destacando que predomina el nivel medio, debido a que no se visualiza una adecuada cultura por parte de los contribuyentes, evaden sus responsabilidades acogiéndose a las amnistías tributarias.

Tabla 3*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,112	144	,000
Políticas de cobranza	,147	144	,000
Estrategias de cobranza	,098	144	,002
Cuentas por cobrar	,092	144	,005
Recuperación de las cuentas vencidas	,165	144	,000
Recaudación de impuesto predial	,081	144	,022
Estrategias de recaudación	,089	144	,008
Incentivos	,125	144	,000
Percepción de contribuyentes	,096	144	,002

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25**Interpretación**

Se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, ya que es una muestra de 144 contribuyentes, cumpliendo con la regla que es mayor a 50 para la elección del estadístico empleado, obteniendo $p = 0,000$ y $0,022$ los cuales son cercanos a 0.05 , representando una distribución no normal; revelando la prueba estadística Rho Spearman para probar hipótesis.

3.3. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial.

			Políticas de cobranza	Estrategias de cobranza	Cuentas por cobrar	Recuperación de las cuentas vencidas	Recaudación de impuesto predial
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,904**	,968**	,647**	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	144	144	144	144	144
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,904**	1,000	,873**	,649**	,902**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	144	144	144	144	144
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,968**	,873**	1,000	,615**	,852**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	144	144	144	144	144
	Recuperación de las cuentas vencidas	Coeficiente de correlación	,647**	,649**	,615**	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	144	144	144	144	144
	Recaudación de impuesto predial	Coeficiente de correlación	,871**	,902**	,852**	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	144	144	144	144	144

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Según la tabla 4, existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,871, asimismo, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,902, además, existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión cuentas por cobrar y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,852, por último, existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión recuperación de las cuentas vencidas y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,613 además, en todos los resultados hubo un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se procedió con la aceptación de la hipótesis de la investigación donde afirma la relación entre los elementos descritos; esto significa que el mejoramiento de las dimensiones para la gestión de las cobranzas como la determinación de las políticas, la recuperación de la cartera morosa, entre otros, permitirá que se cumplan con los niveles de recaudación proyectada.

3.4. Determinar la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.

Tabla 5

Relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial.

		Gestión de cobranzas	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	1,000	892**
	Recaudación del impuesto predial	,892**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	144	144

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

La tabla 5 muestra que existe relación positiva alta y significativa entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, con un Rho Spearman de 0.892, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se aceptó la hipótesis donde afirma que existe relación, lo cual indica que mientras mejor se implementen las actividades para la gestión de cobranzas, habrán mejores posibilidades de incrementar los niveles de recaudación, mejorando la posibilidad de inversión para la solución de las necesidades del ciudadano.

IV. DISCUSIÓN

Seguidamente, se presenta la discusión de los hallazgos del presente estudio con las diversas teorías y antecedentes, todo ello con concordancia a la presentación de los objetivos, de los específicos al general. Para ello se partió de que la variable gestión de cobranzas presenta un nivel medio en 52 %. Provocado porque la institución no aplica las estrategias adecuadas para abordar la cobranza respectiva, además no diseña métodos específicos para brindar las facilidades de pago a los contribuyentes, lo cual conlleva a problemas como el incumplimiento reiterativo. Coincidiendo con la teoría de la gestión de cobranza: un abordaje teórico, donde se establece los principales lineamientos teóricos por medio del cual se rige el proceso de cobranzas para que las instituciones mejoren su eficiencia a través de la formulación de sus estrategias (Díaz y Flores-Enríquez, 2019). *Por lo tanto, es necesario desarrollar los métodos pertinentes para poder realizar el cumplimiento de las disposiciones de cobranza al mismo tiempo que no se generen afecciones considerables al contribuyente, es decir, las entidades deben estar en el constante análisis de los métodos más eficiente y relacionados con sus necesidades dentro de su ámbito.*

En base a ello, coincide con Mogollón-Gómez (2021); Bello-Pesantes & Jurado-Rosas (2022); Chiriani-Cabello et al. (2020); Ying et al. (2020); quienes encontraron que, una gran cantidad de los colaboradores que fueron consultados manifestaron que la institución no desarrolla los procedimientos adecuados para abordar la cobranza a los contribuyentes lo cual se debe en gran medida a la ausencia de conocimientos por parte del personal debido a que no están capacitados para cumplir con estas funciones, dentro del cual establecieron también que es necesario efectuar el control competitivo a lo recaudado para garantizar que éste sea manejado adecuadamente de acuerdo a los intereses institucionales para la cobertura de las necesidades en la población. *Por lo tanto, es necesario el mejoramiento de la competitividad de la institución en torno al diseño y adecuación de las políticas de cobranza, con ello tendrán la idea clara acerca de sus funciones, sus responsabilidades, entre otras*

especificaciones que ayudarán a mejorar el procedimiento de cobranzas, lo mismo que ayudará a generar un mejor panorama en torno a la inversión por medio del uso de estos recursos.

Además, estos resultados coinciden con Puls-Sergio y Martínez (2023), donde indicaron que, estas facultades son determinadas de acuerdo con las normativas vigentes, aquellas modificadas a través del tiempo y/o derogadas por motivos circunstanciales dispuestos por el gobierno de turno. *Por lo que las autoridades cuentan con el derecho y al mismo tiempo la obligación de abordar los procedimientos de recaudación adecuados para poder cumplir con las proyecciones financieras internas con las cuales puedan efectuar los proyectos adecuados, ya sean a mediano o largo a favor del ciudadano.*

Además, la variable recaudación de impuesto predial presenta un nivel medio en 51 %. Ya que la entidad no cumple con las disposiciones normativas, tampoco aplica procedimientos de cobranza debidamente planificados, por lo que no solo tiene problemas para la recuperación de la cartera morosa, sino que además no logra el registro óptimo de los contribuyentes para actualizar sus datos para la imposición de la base tributaria, además, no cuenta con el personal suficiente para abordar las cobranzas en campo. Coincide con la teoría de las finanzas públicas, ya que manifiesta que las finanzas dentro del ámbito estatal son tan importantes como en el ámbito privado para propiciar las inversiones adecuadas (Muller-Durán, 2021). *Por lo tanto, es necesario que la entidad mejore la inducción del personal por medio de las capacitaciones constantes juntamente con la aplicación de los conocimientos técnicos para lograr una mejora eficiencia en la recaudación proyecta y exigida por las metas.*

En base a ello, coincide con Oyebola & Tourek (2024); Amanda et al. (2022); Itai et al. (2021); Druille (2023); donde encontraron que, gran parte de la estructura financiera de las instituciones está sostenida en los tributos por lo que esta debe ser competitiva que ayude a involucrar los procedimientos y estrategias pertinentes para concluir con los estándares establecidos, así como también para que permita la actualización para la designación de las

tasas y los cobros respectivos, de modo que se mejore la capacidad para afrontar los gastos por medio de proyectos funcionales. *Por lo tanto, es necesario que las instituciones prioricen las acciones estratégicas para el mejoramiento de las funciones de recaudación por medio de la capacitación del personal, la integración de la infraestructura y los sistemas necesarios, los cuales resultan fundamentales para acrecentar las recaudaciones por medio de una cobertura eficiente, además, esto resulta fundamental para la generación de los ingresos necesarios que son elementales para que la institución pueda afrontar los gastos internos y externos a favor de la población.* Además, coinciden con Moreno et al. (2020), quienes indicaron que, no solamente es necesario desarrollar las actividades adecuadas para la cobranza y recaudación, sino que también las municipalidades deben preocuparse por desarrollar un proceso adecuado que involucre la gestión adecuada, el cual a su vez se convierte en un aliciente para incentivar el cumplimiento por parte de los contribuyentes.

Seguidamente, existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,871, asimismo, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,902, además, existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión cuentas por cobrar y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,852, por último, existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión recuperación de las cuentas vencidas y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,613 además, en todos los resultados hubo un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se procedió con la aceptación de la hipótesis de la investigación donde afirma la relación entre los elementos descritos; esto significa que el mejoramiento de las dimensiones para la gestión de las cobranzas como la determinación de las políticas, la recuperación de la cartera morosa, entre otros, permitirá que se cumplan con los niveles de recaudación proyectada. Lo descrito coincide con la teoría de la disuasión tributaria, en la cual determina que las entidades pueden resolver los

problemas respecto a la recaudación de los impuestos, donde estipula la disuasión como el elemento pertinente que permitirá inducir a su cumplimiento (Arciniegas-Paspuel et al., 2021). *Por lo tanto, se destaca la integración de una visión estratégica disuasiva como parte de los mecanismos que conducirán hacia una cobranza idónea sin generar discrepancias con el contribuyente, sino que al contrario se vaya formando un ambiente de confianza para alimentar la relación sólida con la entidad.*

En función a ello, coincide con Párraga-Franco et al. (2021); Mestry (2020); Velasteguí & Sánchez (2020); Parra-Fuenmayor et al. (2020); donde concluyeron que, hará posible que se realice la recaudación competitiva y de acuerdo a la planeación, lo cual no solamente resulta beneficioso para mejorar la capacidad en cuanto a la realización de los proyectos y actividades a favor de la ciudadanía, sino que también permitirá que se desarrolle la infraestructura adecuada para mejorar la posibilidad de pago por parte de los contribuyentes, de modo que estos no presenten atrasos o acudan a acciones fraudulentas. *Por lo tanto, se requiere de un mayor compromiso por parte de la entidad recaudadora ya que posteriormente se convierten en la eficiencia para la inversión por medio de proyectos de alto impacto que servirán como aliciente para el mejoramiento de la infraestructura económica y la extensión de los servicios para aquellas locaciones donde las necesidades son más emergentes.* Además, estos resultados coinciden con Ponce-Robles y Toala-Zambrano (2023), quienes determinaron que gran parte de las actividades desarrolladas por parte de las instituciones dentro del entorno local, son financiadas con los tributos prediales que provienen de los contribuyentes.

Asimismo, existe relación positiva alta y significativa entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial, con un Rho de Spearman de 0.892, y un p-valor de 0,000, aceptando así la hipótesis de investigación. *Todo ello indica que a medida que la entidad logre el potenciamiento de su capacidad para la realización de las acciones de cobranza en función a la base de datos actualizada, podrá generar mejores posibilidades para la recaudación de los tributos que se convierten en los ingresos fundamentales.* Esto coincide con la teoría del financiamiento, determina

que el financiamiento es un factor de apalancamiento para costear los gastos en las inversiones (Herrera-Zuasnábar et al., 2023). *Por lo tanto, se debe desarrollar la integración de esta teoría como parte de la fundamentación de las estrategias y procedimientos para abordar la cobranza en base a lineamientos debidamente planificados, lo cual ayudará a lograr los resultados esperados que finalmente también permitirá el acceso a servicios competitivos por parte del usuario.*

En base a ello, coincide con Yue et al. (2020); Gbeminiyi et al. (2021); Chen (2020); quienes hallaron que, la evaluación correspondiente permitió determinar que las instituciones durante el período de 1990 hasta el 2012 no logró cumplir los objetivos establecidos respecto a los montos para cubrir con las necesidades de inversión, lo cual estuvo sostenido principalmente por la ausencia de un método adecuado para la cobranza juntamente con la estimación de estas prohibiciones, por lo que no solamente gran parte de estos recursos se fueron perdiendo durante el proceso de recaudación sino también posteriormente debido a la mala administración. *Por lo tanto, se requiere el acondicionamiento de las estrategias municipales para que estas se adapten a la realidad interna institucional y el sector donde opera, es decir, es fundamental que se aborde el potenciamiento de la estructura interna por medio de la capacitación constante.* Además, estos resultados coinciden con Armestar-Loro (2023), quienes hallaron que es un proceso fundamental dentro de las instituciones debido a que la gran mayoría de los recursos recaudados para la inversión en diversos programas de inversión, están sostenidos en estos ingresos, es por ello que la integración de las estrategias adecuadas ayudará a resolver una enorme cantidad de problemas institucionales y sociales.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva alta y significativa entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, con Rho Spearman de 0.892, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación donde realiza la afirmación de relación entre variables, lo cual indica que mientras mejor se implementen las actividades para la gestión de cobranzas, habrán mejores posibilidades de recaudación, mejorando la posibilidad de inversión para la solución de las necesidades del ciudadano.

La variable gestión de cobranzas presenta un nivel bajo medio en 52 %, porque las actividades no son las adecuadas de acuerdo a las necesidades institucionales, como tampoco no cuentan con el personal suficiente para abordar los procedimientos de cobranza y monitoreo en los pagos. Estas deficiencias generarían una inadecuada gestión de cobranzas dentro de la institución.

La variable recaudación de impuesto predial presenta un nivel medio en 51 %, debido a que no se visualiza una adecuada cultura por parte de los contribuyentes, esto se refiere a que la ciudadanía no está del todo informada, o en su defecto no tienen el interés por informarse de sus obligaciones tributarias, que al final se reduce en una evasión de sus responsabilidades acogiéndose a las amnistías tributarias.

Existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,871, asimismo, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,902, además, existe relación positiva alta y significativa entre la dimensión cuentas por cobrar y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,852, por último, existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión recuperación de las cuentas vencidas y la variable recaudación del impuesto predial, con un Rho Spearman de 0,613 además, en todos los resultados hubo un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq$

0.01), por lo que se procedió con la aceptación de la hipótesis de la investigación donde afirma la relación entre los elementos descritos; esto significa que el mejoramiento de las dimensiones para la gestión de las cobranzas como la determinación de las políticas, la recuperación de la cartera morosa, entre otros, permitirá que se cumplan con los niveles de recaudación proyectada.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, aplicar procedimientos técnicos para que la institución por medio de su personal facilite el despliegue de actividades para reducir la morosidad, de modo que se pueda hacer cumplir las obligaciones a través del seguimiento correspondiente y los procedimientos de control para garantizar el logro de metas.

Al gerente de recursos humanos, contratar y capacitar mayor número de personal para abordar los procedimientos de cobranza y monitoreo en los pagos, además que permita hacer visitas e inspecciones de manera oportuna a los contribuyentes con montos elevados por conceptos de impuestos.

Al gerente municipal, integrar sistemas automatizados y tecnológicos que permitan la revisión del proceso de cobranza para determinar si los contribuyentes realmente están cumpliendo sus obligaciones a tiempo.

Al gerente municipal, realizar la actualización pertinente del plano catastral con el cual se pueda establecer las tasas impositivas a cada contribuyente de acuerdo a su clasificación.

REFERENCIAS

- Almanza-Avendaño, A. M. y Gómez San Luis, A. H. (2020). Narrativas sobre el proceso de recuperación ante la adicción: la perspectiva de familiares que asisten a servicios de atención. *Salud Colect* 16(6). <https://doi.org/10.18294/sc.2020.2523>
- Amanda, M., Sayidah, N. & Assagaf, A. (2022). The Effectiveness of Tax Collection with Warning Letters and Forced Letters to Increase Value-Added Tax Receipts. *Oblik i finansi*, 3(97), 69-78. [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2022-3\(97\)-69-78](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2022-3(97)-69-78)
- Arciniegas-Paspuel, O. G., Castro-Morales, L. G. y Arias-Collaguazo, W. M. (2021). Análisis y predicción de la recaudación tributaria en el Ecuador ante la COVID-19, aplicando el modelo ARIMA. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2708>
- Arias-Collaguazo, W. M., Maldonado-Gudiño, C. W. y Arciniegas-Paspuel, O. G. (2021). Análisis de la percepción de las políticas y principios para evitar un sobreendeudamiento en las instituciones financieras del cantón Ibarra, Ecuador. *Revista dilema*, 3. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2728>
- Armestar-Loro, C, A. (2023). Criterio de distribución del costo de limpieza pública y concepto de recaudación de arbitrios en la municipalidad provincial del callao. *Quipukamayoc*, 66(31). <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i66.26034>
- Bello-Pesantes, S. G. & Jurado-Rosas, A. A. (2022). Impact of credit and collection management on the liquidity of the company AFA GROUP, Trujillo 2022. *Digital Object Identifier*, 4. <https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.396>
- Camargo-Zoila, R., Gálvez-Edward, I. T. & Rodríguez-Efraín, L. O. (2023). Tax evasion and its impact on income tax collection in Peru. *Social Sciences Magazine*, 29(7). <https://doi.org/10.31876/rsc.v29i.40475>
- Campos-Cardozo, L., Chinchay-Díaz, S. G. y Oblitas-Otero, R. C. (2022). La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201-4222. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2157

- Carvajalino-Martínez, C. A. & Hernández-Blanco, S. Y. (2023). Income and supplementary taxes for non-resident influencers with significant economic presence in the Colombian digital economy. *Administration and Engineering Research Magazine*, 11(3). <https://doi.org/10.15649/2346030X.3406>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27 (75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cayatopa-Rivera, L. E. (2021). Determinación de la brecha de recaudación potencial de los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021. *Quipukamayoc*, 29. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20535>
- Chen, L. (2022). Research on Tax Collection and Administration Application and Legal Issues Based on Big Data Analysis. *Journal of S*, 11. <https://doi.org/10.1155/2022/6578964>
- Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Britez, M. Á. & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Rev. ciente*, 7(1). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>.
- Cifuentes-Rubén, A., Pérez-Rafael, G. & Fernández-Amadeo, F. (2024). Regional impact of the new Tax on Great Fortunes: A microsimulation analysis. *Regional Investigations*, 58. <https://doi.org/10.38191/iirr-jorr.24.003>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana*, 21 (1). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Díaz, L. y Flores-Enríquez, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista maya*, 1(1). <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Díaz-Cuenca, P. A. y Ramón-Martínez, J. J. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa industrial. *Quipukamayoc*, 59(29). <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20141>
- Druille, P. (2023). Tax collection in Roman Egypt: violence against taxpayers. *Circe, classics and moderns* 2/27. <https://doi.org/10.19137/circe-2023-270204>

- Gbeminiyi, K. O., Oluwakayode, M. A. & Toyin L. O. (2021). Tax regime and challenges of scaling up tax collection in nigerian informal economy. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 20. <https://doi.org/10.47743/jopafll-2021-20-16>
- Hernández, O. y Hernández, J. (2013). Gestión efectiva de créditos y cobranzas Vol. 3. España: Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books?id=1JVbngEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Hernández-González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37 (3). <https://doi.org/6106.22370.36364c73-ffd9-41e9-93d5-e24e87d74e4e.1643990447>
- Herrera-Zuasnábar, D., Uribe-Kajatt, J. y Rey-de-Castro Hidalgo, D. E. (2023). Pagos digitales e inclusión financiera: Un estudio correlacional en microempresarios del distrito de Pueblo Libre - Lima, Perú 2022. *Industrial Data*, 26(2), 267-286. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25582>
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Itai, B., Akab, Z. & Rami, Z. (2021). Willingness to pay taxes through mutual trust: The effect of fairness, governability, tax-enforcement and outsourcing on local tax collection rates. *Division of Public Administration & Policy, School of Political Sciences*, 28. <https://doi.org/10.1111/gove.12662>
- López-Mejía, M. (2023). Herramientas jurídicas y administrativas disponibles para evitar la caducidad de la acción de cobro y la prescripción de las obligaciones del IPU. *Revista de derecho Fiscal*, 23. <https://doi.org/10.18601/16926722.n23.06>.
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loayza, R., y Martel, C. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mestry, R. (2020). Management proposal systematized collection to control late payment in institutions of Basic education. *Magazine of the Ibero-American Young Group of Accounting and Business Administration*, 22(4). <https://doi.org/10.36390/telos222.03>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual No. 1. Marco normativo. Plan de incentivos municipales. (2ª ed.). Lima. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Mogollón-Gómez, J. (2021). Collection Management and its impact on the Financial Management of the company PP S.A: Period 2014-2016. *Puriq*, 3(1). <https://doi.org/151.10.37073/puriq.3.1.121>
- Moran-Macías, L. A., Pincay-Vinces, N. J. y Abrigo-Vivas, O. J. (2022). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador. *Acta universitaria*, 31. <https://doi.org/10.15174/au.2021.3139>
- Moreno, J., Beltrán, J. H. & Mata, L. (2020). Short and Long-Term Effects of Tax Credit Waiver Programs on Value Added Tax Collection. *Mexican Magazine of Economy and Finance Nueva Epoca*, 14. <https://doi.org/10.21919/remef.v14i1.362>
- Mori-Pumajulca, G., Gardi-Melgarejo, V. & Moreno-Rodríguez, R. Y. (2021). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte de carga terrestre. *Oikos Polis*, 16(2). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502021000200003
- Mucha-Hospinal, F., Chamorro-Mejía, R., y Oseda-Lazo, M. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Muller-Durán, N. I. (2023). La composición de la capacidad tributaria: evidencia para un panel de países. *Investigación económica*, 319(81). <https://doi.org/10.22201/fe.01851667p.2022.319.80790>
- Oyebola, O. & Tourek, G. (2024). How Can Lower-Income Countries Collect More Taxes? The Role of Technology, Tax Agents, and Politics. *Journal of Economic Perspectives*, 38(1). <https://doi.org/10.1257/jep.38.1.81>
- Parra-Fuenmayor, M. & Ferrer, M. A. (2020). Treasury management in private hospitals in the state of Zulia, Venezuela. *Telos: journal of Interdisciplinary*

- Studies in Social Sciences*, 22(2), Venezuela.
<https://doi.org/10.36390/telos222.03>
- Párraga-Franco, S. M., Pinargote-Vázquez, N. F. & García-Álava, C. M. (2021). Financial management indicators in small and medium-sized companies in Ibero-America: a systematic review. *Contemporary Dilemmas Magazine: Education, Politics and Values*, 26.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>.
- Pineda, D. Y., Vacca, M. A. y Tiuzo, S. C. (2022). El cambio de la normatividad contable en Colombia y su efecto en la toma de decisiones financieras. *Información Tecnológica*, 33(2), 49-58 (2022)
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200049>
- Ponce-Robles, G. N. y Toala-Zambrano, M. M. (2023). Aplicación informática para la gestión de procesos de recaudación e inventario de la cámara de comercio. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria*, 5(5).
<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i5.764>
- Puls-Sergio, L. & Martínez, B. T. (2023). Results of payroll tax collection in the Mexican Caribbean: federal administration 2018-2019. *Journal of Quantitative Methods for Economics and Business*, 36(1).
<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.7330>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10 (1). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Ramos-Zaga, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Rengifo-Amasifen, M. R., Torres-Reátegui, M. W. y Torres-Silva, M. C. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601-610.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261
- Roberts, M. (2023). La economía del goteo. *Revista de Economía Institucional*, 25(48). <https://doi.org/10.18601/01245996.v25n48.02>

- Tudela-Mamani, J. W., Cahui-Cahui, E. & Humpiri-Yucra, J. (2023). Public Investment and Property Tax Collection, an Application of Panel Data by Clusters in Provincial Local Governments of the Southern Macro-region of Peru, 2010-2020. *Notes*, 96(51). <https://doi.org/10.21678/apuntes.96.1841>
- Vaquero-García, A. & Santirso-Fernández, M. A. (2023). Municipal capital gains tax in Galicia: What can we learn to improve the fiscal capacity of this tax? *Galician Economics Magazine*, 32(3). <https://doi.org/10.15304/rge.32.3.8922>
- Vargas-Reina, J. P., García-Reyes, A. y Francisco-Gutiérrez, S. (2022). “Problemas del cobro del impuesto predial y sus efectos sociales en contextos de conflicto armado. *Los casos de Carmen de Bolívar y Turbo*”. *Colombia Internacional* 112: 89-122. <https://doi.org/10.7440/colombiaint112.2022.04>
- Velasteguí, E. & Sánchez, C. (2020). Collection management and automation through a database. *Digital Visionary*, 3(1). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Veloza-Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522
- Villena-López, O. R. y Guerrero-Velástegui, C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del conocimiento*, 9(6). <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3082>
- Ying, W. & Pan, W. (2020). New Personal Tax Collection Management System Based on Artificial Intelligence and Its Application in the Middle Class. *Published under licence by IOP Publishing Ltd*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1574/1/012105>
- Yue, C., Xinyu, H. & Yu, L. (2020). Customer Concentration, Tax Collection Intensity, and Corporate Tax Avoidance. *Emerging Markets Finance & Trade*, 56. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2019.1616544>

ANEXOS

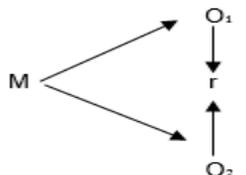
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Gestión de cobranzas	Es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda (Hernández y Hernández, 2013)	Es la estructuración de mecanismos y lineamientos con el fin de realizar los cobros oportunos. Se medirá a través de un cuestionario.	Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de políticas de cobranza - Ordenanzas Municipales 	Ordinal
			Estrategias de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Plazos de crédito - Normas - Recursos 	
			Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos en cuotas - Deudas vencidas - Visitas 	
			Recuperación de las cuentas vencidas	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de la cobranza - Notificaciones - Cobranzas coactivas 	
V2: Recaudación del impuesto predial	Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)	Es aquella facultad establecida normativamente para incrementar los fondos de las entidades del estado. Se medirá a través de un cuestionario.	Estrategias de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> - Recaudación tributaria - Medios de comunicación - Pago de impuestos 	Ordinal
			Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - Prorrogas - Incentivos tributarios - Amnistía tributaria 	
			Percepción de Contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de pago - Dinero recaudado - Uso eficiente de recursos - Actividades de recaudación 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad distrital de Morales - 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024,</p> <p>Evaluar el nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión de cobranzas en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, es alto. H2: El nivel de recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales-2024</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionarios.</p>						
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>							
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental, cuantitativo transversal descriptivo correlacional.</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 231 contribuyentes</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de cobranza</td> <td style="text-align: center;">Políticas de cobranza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estrategias de cobranza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cuentas por cobrar</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de cobranza	Políticas de cobranza	Estrategias de cobranza	Cuentas por cobrar	
Variables	Dimensiones								
Gestión de cobranza	Políticas de cobranza								
	Estrategias de cobranza								
	Cuentas por cobrar								

<p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M: Muestra O1: Gestión de cobranza O2: Recaudación del impuesto predial r: relación</p>	<p>Muestra La muestra estuvo conformada por 144 contribuyentes.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Recuperación de las cuentas vencidas</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recaudación del impuesto predial</td> <td>Estrategias de recaudación</td> </tr> <tr> <td>Incentivos</td> </tr> <tr> <td>Percepción de Contribuyentes</td> </tr> </table>		Recuperación de las cuentas vencidas	Recaudación del impuesto predial	Estrategias de recaudación	Incentivos	Percepción de Contribuyentes	
	Recuperación de las cuentas vencidas								
Recaudación del impuesto predial	Estrategias de recaudación								
	Incentivos								
	Percepción de Contribuyentes								

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Variable 1: Gestión de cobranza

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado contribuyente a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión de cobranza.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Políticas de cobranza						
01	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.					
02	Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.					
03	Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.					
04	Conoce Ud. sobre las ordenanzas municipales.					
Estrategias de cobranza						
05	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.					

06	Difunden los plazos de pago sobre su deuda Vigente.					
07	El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.					
08	La municipalidad utiliza todos los medios necesarios en el proceso de cobranza.					
Cuentas por cobrar						
09	Le permiten fraccionar sus impuestos.					
10	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.					
11	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.					
12	El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.					
Recuperación de las cuentas vencidas						
13	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.					
14	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.					
15	Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.					

Cuestionario

Variable 2: Recaudación de impuesto predial

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de recaudación de impuesto predial.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Estrategias de recaudación						
01	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.					
02	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.					
03	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.					
04	La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.					
05	Conoce medios alternativos donde cancelar					

	sus impuestos.					
Incentivos						
06	El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.					
07	Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.					
08	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.					
09	Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad.					
10	La entidad premia a los contribuyentes puntuales.					
Percepción de Contribuyentes						
11	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.					
12	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.					
13	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.					
14	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.					
15	Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.					

Anexo 4: Cálculo de la muestra

95%

Z = 1,96
E = 0,05
p = 0,5
q = 0,5
N = 231

n =	$\frac{3,8416 * 0,25 * 231}{0,0025 * 230 + 0,9604}$
-----	---

n =	$\frac{221,8524}{1,54}$	144
-----	-------------------------	------------

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Variable 1: Gestión de cobranzas.

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión de cobranzas

Definición de la variable: La gestión de cobranzas es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda. Hernández y Hernández (2013).

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Políticas de cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranza	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.				X				X				X							X		
		Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.				X				X				X							X		
		Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.				X				X				X							X		
	Ordenanzas municipales	Conoce Ud. sobre las ordenanzas municipales.				X				X				X						X			
Estrategia de cobranza	Plazos de crédito	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.				X				X				X						X			
		Difunden los plazos de pago sobre su deuda vigente.				X				X				X						X			
	Normas	El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.				X				X				X					X				
	Recursos	La municipalidad utiliza todos los medios necesarios en el proceso de cobranza.				X				X				X					X				
Cuentas por cobrar	Pagos en cuotas	Le permiten fraccionar sus impuestos.				X				X				X					X				
	Deudas vencidas	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.				X				X				X					X				
	Visitas	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.				X				X				X					X				
		El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.				X				X				X					X				
Recuperación de las cuentas vencidas	Efectividad de la cobranza	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.				X				X				X					X				
	Notificaciones	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.				X				X				X					X				
	Cobranzas coactivas	Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.				X				X				X					X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión de cobranzas				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Gestión de cobranzas				
Nombres y apellidos del experto:	Dra. Gladis Maribel Heredia Baca				
Documento de identidad:	01115825	Años de experiencia en el área:	18 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	OTASS – EMAPA SAN MARTIN			Cargo:	Consultora en ejecución de inversiones
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948871500
Firma	 Dra. Gladis Maribel Heredia Baca C.O. En Gestión Municipal CNV 56130			Fecha	04/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión de cobranzas

Definición de la variable: La gestión de cobranzas es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda, en ese contexto los aspectos de cobranzas son determinantes para el flujo pecuniario de una organización, para la producción de resultados positivos en cuanto a su eficacia y eficiencia para cobrar las cuentas. Hernández y Hernández (2013).

Dimensione s o subcategori as	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherenci a					Relevancia					Observa - ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Políticas de cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranza	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.					X					X					X					X	
		Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.					X					X					X					X	
		Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.					X					X					X					X	
Estrategia de cobranza	Plazos de crédito	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.					X					X					X					X	
		Difunden los plazos de pago sobre su deuda vigente.					X					X					X					X	
	Normas	El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.					X					X					X					X	
Cuentas por cobrar	Pagos en cuotas	Le permiten fraccionar sus impuestos.					X					X					X					X	
	Deudas vencidas	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.					X					X					X					X	
	Visitas	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.					X					X					X					X	
El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.						X					X					X					X		
Recuperación de las cuentas vencidas	Efectividad de la cobranza	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.					X					X					X					X	
	Notificaciones	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.					X					X					X					X	
	Cobranzas coactivas	Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión de cobranzas

Definición de la variable: La gestión de cobranzas es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda. Hernández y Hernández (2013).

Dimensione s o subcategori as	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa - ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Políticas de cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranza	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.					X					X					X					X	
		Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.					X					X					X					X	
		Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.					X					X					X					X	
	Ordenanzas municipales	Conoce Ud. sobre las ordenanzas municipales.					X					X					X					X	
Estrategia de cobranza	Plazos de crédito	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.					X					X					X					X	
		Difunden los plazos de pago sobre su deuda vigente.					X					X					X					X	
	Normas	El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.					X					X					X					X	
	Recursos	La municipalidad utiliza todos los medios necesarios en el proceso de cobranza.					X					X					X					X	
Cuentas por cobrar	Pagos en cuotas	Le permiten fraccionar sus impuestos.					X					X					X					X	
	Deudas vencidas	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.					X					X					X					X	
	Visitas	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.					X					X					X					X	
		El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.					X					X					X					X	
Recuperación de las cuentas vencidas	Efectividad de la cobranza	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.					X					X					X					X	
	Notificaciones	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.					X					X					X					X	
	Cobranzas coactivas	Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión de cobranzas				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Gestión de cobranzas				
Nombres y apellidos del experto:	Dra. Keller Sánchez Dávila.				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente en Investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	04/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión de cobranzas

Definición de la variable: La gestión de cobranzas es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda. Hernández y Hernández (2013).

Dimensio s o subcategorí as	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Políticas de cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranza	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.					X					X					X						X
		Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.					X					X					X						X
		Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.					X					X					X						X
	Ordenanzas municipales	Conoce Ud. sobre las ordenanzas municipales.					X				X					X							X
Estrategia de cobranza	Plazos de crédito	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.					X				X				X								X
		Difunden los plazos de pago sobre su deuda vigente.				X					X				X								X
	Normas	El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.					X				X				X								X
	Recursos	La municipalidad utiliza todos los medios necesarios en el proceso de cobranza.					X				X				X								X
Cuentas por cobrar	Pagos en cuotas	Le permiten fraccionar sus impuestos.					X				X				X								X
	Deudas vencidas	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.					X				X				X								X
	Visitas	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.					X				X				X								X
		El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.				X					X				X								
Recuperación de las cuentas vencidas	Efectividad de la cobranza	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.					X				X				X								X
	Notificaciones	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.					X				X				X								X
	Cobranzas coactivas	Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.					X				X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:		Cuestionario de la variable Gestión de cobranzas					
Objetivo del instrumento:		Recoger información sobre Gestión de cobranzas					
Nombres y apellidos del experto:		Dr. Norman Soria Bardales					
Documento de identidad:	05396076	Años de experiencia en el área:	25 años	Máximo grado académico:	Doctor		
Institución:	Municipalidad Provincial de Lamas			Cargo:	Contador y Presupuesto		
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	951096693		
Firma	 Dr. Norman Soria Bardales MAT N° 19-214			Fecha	04/06/2024		

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Gestión de cobranzas

Definición de la variable: La gestión de cobranzas es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda. Hernández y Hernández (2013).

Dimensio s o subcategori as	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa - ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Políticas de cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranza	La municipalidad hace cumplir sus políticas de cobranza.					X					X					X					X	
		Las políticas de cobranza están acordes a su tipo de vivienda.					X					X					X					X	
		Existe flexibilidad con la aplicación de las políticas de cobranza.					X					X					X					X	
Estrategia de cobranza	Plazos de crédito	Tiene conocimiento de las normas actuales sobre el proceso de cobranza.					X				X					X					X		
		Difunden los plazos de pago sobre su deuda vigente.					X				X					X					X		
		El municipio aplica estrategias de cobranza de acuerdo a las normas actuales.					X				X					X					X		
Cuentas por cobrar	Recursos	La municipalidad utiliza todos los medios necesarios en el proceso de cobranza.					X				X					X					X		
		Pagos en cuotas	Le permiten fraccionar sus impuestos.					X				X					X					X	
		Deudas vencidas	Tiene conocimiento de sus deudas vencidas de impuestos en la municipalidad.					X				X					X					X	
Recuperación de las cuentas vencidas	Visitas	El personal municipal realiza visitas a usuarios con deudas.					X				X					X					X		
		El personal que le visitó le explicó los beneficios de pagar su deuda.					X				X					X					X		
		Efectividad de la cobranza	Considera beneficiosa la gestión de cobranza del personal municipal.					X				X					X					X	
Cobranzas coactivas	Notificaciones	Le notifican oportunamente de sus deudas pendientes.					X				X					X					X		
		Sabe Ud. las consecuencias por no cumplir con el pago oportuno de sus impuestos.					X				X					X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión de cobranzas				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Gestión de cobranzas				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. Roger Ricardo Rengifo Amasifen				
Documento de identidad:	40842290	Años de experiencia en el área:	18 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad Nacional de San Martín			Cargo:	Docente principal
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	962601375
Firma	 Dr. Roger R. Rengifo Amasifen MAT. N° 14-1094			Fecha	04/06/2024

Variable 2: Recaudación del impuesto predial.

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Recaudación de impuesto predial

Definición de la variable: Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategias de recaudación	Recaudación tributaria	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.					X					X					X					X	
	Medios de comunicación	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.					X					X					X					X	
	Pago de impuestos	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.					X					X					X					X	
		La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.					X					X					X					X	
Incentivos	Prórrogas	Conoce medios alternativos donde cancelar sus impuestos.					X					X					X					X	
		El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.					X					X					X					X	
	Incentivos tributarios	Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.					X					X					X					X	
Percepción de contribuyentes	Amnistía tributaria	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.					X					X					X					X	
		Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad.					X					X					X					X	
	La entidad premia a los contribuyentes puntuales.					X					X					X					X		
	Capacidad de pago	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.					X					X					X					X	
	Dinero recaudado	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.					X					X					X					X	
Actividades de recaudación	Uso eficiente de recursos	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.					X					X					X					X	
	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.					X					X					X					X	
		Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.					X					X					X						X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Recaudación de impuesto predial		
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Recaudación de impuesto predial		
Nombres y apellidos del experto:	Dra. Gladis Maribel Heredia Baca		
Documento de identidad:	01115825	Años de experiencia en el área:	18 años
Institución:	OTASS – EMAPA SAN MARTIN		Máximo grado académico:
			Doctor
Nacionalidad:	Peruana		Cargo:
			Consultora en ejecución de inversiones
Firma			Número telefónico:
			948871500
			Fecha:
			04/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Recaudación de impuesto predial

Definición de la variable: Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategias de recaudación	Recaudación tributaria	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.				X					X					X						X	
	Medios de comunicación	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.				X					X					X						X	
	Pago de impuestos	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.				X					X					X						X	
		La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.				X					X					X						X	
Incentivos	Prórrogas	El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.				X					X					X						X	
		Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.				X					X					X							X
	Incentivos tributarios	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.				X					X					X						X	
	Amnistía tributaria	Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad. La entidad premia a los contribuyentes puntuales.				X					X					X						X	
Percepción de contribuyentes	Capacidad de pago	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.				X					X					X						X	
	Dinero recaudado	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.				X					X					X						X	
	Uso eficiente de recursos	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.				X					X					X						X	
	Actividades de recaudación	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.				X					X					X							X
Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.					X					X					X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Recaudación de impuesto predial				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Recaudación de impuesto predial				
Nombres y apellidos del experto:	Dra. Magda Ushiñahua Ushiñahua.				
Documento de identidad:	10595622	Años de experiencia en el área:	16 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Ministerio de Economía y Finanzas			Cargo:	Especialista en inversión Pública -EIP
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	943920410
Firma				Fecha	04/06/2024

Firmado digitalmente por:
USHIÑAHUA USHIÑAHUA Magda
FIR 10595622 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04/06/2024 23:02:56-0500

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Recaudación de impuesto predial

Definición de la variable: Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategias de recaudación	Recaudación tributaria	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.				X					X					X						X	
	Medios de comunicación	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.				X					X					X						X	
	Pago de impuestos	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.				X					X					X						X	
		La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.				X					X					X						X	
		Conoce medios alternativos donde cancelar sus impuestos.				X					X					X						X	
Incentivos	Prórrogas	El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.				X					X				X						X		
		Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.				X					X					X					X		
	Incentivos tributarios	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.				X					X					X					X		

Amnistía tributaria	Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad.				X					X					X					X
	La entidad premia a los contribuyentes puntuales.				X					X					X					X
Percepción de contribuyentes	Capacidad de pago	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.				X				X					X					X
	Dinero recaudado	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.				X				X					X					X
	Uso eficiente de recursos	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.				X				X					X					X
	Actividades de recaudación	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.				X				X					X					X
Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.					X				X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Recaudación de impuesto predial				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Recaudación de impuesto predial				
Nombres y apellidos del experto:	Dra. Keller Sánchez Dávila.				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente en Investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	04/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Recaudación de impuesto predial

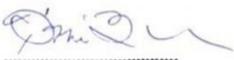
Definición de la variable: Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Estrategias de recaudación	Recaudación tributaria	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.				X				X				X				X						
	Medios de comunicación	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.				X				X				X				X						
	Pago de impuestos	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.				X				X				X				X						
		La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.				X				X				X				X						
		Conoce medios alternativos donde cancelar sus impuestos.				X				X				X				X						
Incentivos	Prórrogas	El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.				X				X				X				X						
		Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.				X				X				X				X						
	Incentivos tributarios	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.				X				X				X				X						

	Amnistía tributaria	Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad.				X				X				X				X					
		La entidad premia a los contribuyentes puntuales.				X				X				X				X					
Percepción de contribuyentes	Capacidad de pago	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.				X				X				X				X					
	Dinero recaudado	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.				X				X				X				X					
	Uso eficiente de recursos	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.				X				X				X				X					
	Actividades de recaudación	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.				X				X				X				X					
		Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.				X				X				X				X					

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Recaudación de impuesto predial				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Recaudación de impuesto predial				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. Norman Soria Bardales				
Documento de identidad:	05396076	Años de experiencia en el área:	25 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Municipalidad Provincial de Lamas			Cargo:	Contador y Presupuesto
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	951096693
Firma	 Dr. Norman Soria Bardales MAT N° 19-214			Fecha	04/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: Recaudación de impuesto predial

Definición de la variable: Es una de las facultades que tienen los entes municipales mediante ley, para que financien los proyectos de inversión que se serán ejecutados para dar solución a los problemas que presenta el pueblo. Ministerio de Economía y Finanzas (2015)

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategias de recaudación	Recaudación tributaria	Considera usted que la entidad cuenta con ambientes adecuados para la atención de los contribuyentes.				X					X						X						X
	Medios de comunicación	Ha visto algún tipo de propaganda o publicidad en algún medio de comunicación respecto al pago del impuesto predial.				X					X						X						X
	Pago de impuestos	El municipio difunde campañas de recaudación tributaria.				X					X						X						X
		La municipalidad realiza charlas para el pago de impuestos de los contribuyentes.				X					X						X						X
		Conoce medios alternativos donde cancelar sus impuestos.				X					X						X						X
Incentivos	Prórrogas	El municipio aplica prórrogas para que los contribuyentes puedan cancelar sus impuestos.				X					X					X						X	
		Cree que al otorgar prórroga para la cancelación incrementa la recaudación del impuesto predial.				X					X					X							X
	Incentivos tributarios	Conoce Ud. si la entidad realiza campañas de incentivos tributarios.				X					X					X							X

Amnistía tributaria	Considera Ud. que los ingresos recaudados por amnistías tributarias benefician a la entidad.				X					X					X							X
	La entidad premia a los contribuyentes puntuales.				X					X					X							
Percepción de contribuyentes	Capacidad de pago	Considera que la tasa del impuesto es proporcional a la capacidad de pago.				X				X					X							X
	Dinero recaudado	Considera usted que la entidad distribuye adecuadamente los recursos recaudados por concepto de impuesto predial.				X				X					X							X
	Uso eficiente de recursos	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos.				X				X					X							X
	Actividades de recaudación	El municipio involucra a la población en las actividades de recaudación.				X				X					X							X
		Considera que la municipalidad brinda apoyo al usuario cuando realiza descuentos y promociones.				X				X					X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Recaudación de impuesto predial						
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Recaudación de impuesto predial						
Nombres y apellidos del experto:	Dr. Roger Ricardo Rengifo Amasifen						
Documento de identidad:	40842290	Años de experiencia en el área:	18 años	Máximo grado académico:	Doctor		
Institución:	Universidad Nacional de San Martín				Cargo:	Docente principal	
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	962601375		
Firma	 Dr. Roger Ricardo Rengifo Amasifen MAT. N° 14-1094			Fecha	04/06/2024		

Anexo 6: Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión de cobranzas

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=Nª CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión P. de cobranza Ítems del 1 al 4
 Dimensión E. de cobranza Ítems del 5 al 8
 Dimensión C. por cobrar Ítems del 9 al 12
 Dimensión R. de las ctas vencidas Ítems del 13 al 15

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D2	0.99	0.82	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D3	0.99	0.82	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D4	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.83	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
Instrumento Global	1.00	0.84	1.00									

Variable 2: Recaudación del impuesto predial

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=N ^a CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión E. de Recaudación Ítems del 1 al 5
 Dimensión Incentivos Ítems del 6 al 10
 Dimensión P. de Contribuyentes Ítems del 11 al 15

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00
D2	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D3	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.83	1.00
Instrumento Global	1.00	0.84	1.00									

**Anexo 7: Resultados del análisis de consistencia interna
Confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Análisis de confiabilidad variable 1: Gestión de Cobranzas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	15

Análisis de confiabilidad variable 2: Recaudación del impuesto predial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	15

Anexo 8: Base de datos estadísticos muestra piloto

Variable 1: Gestión de cobranzas

Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	pr 5	pr 6	pr 7	pr 8	pr 9	pr1 0	pr1 1	pr1 2	pr1 3	pr1 4	pr1 5	TOTAL
1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	42
2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	58
3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	67
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
5	5	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	44
6	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
7	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
8	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	30
9	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	35
10	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	45
11	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	24
12	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	27
13	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
14	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
15	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
18	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
19	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
20	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	46

Variable 2: Recaudación del impuesto predial

Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	pr 5	pr 6	pr 7	pr 8	pr 9	pr1 0	pr1 1	pr1 2	pr1 3	pr1 4	pr1 5	TOTAL
1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
7	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
8	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
9	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
10	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
12	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
13	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
14	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
16	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
17	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
18	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
19	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
20	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión de cobranza

Nº	Gestión de cobranza																			TOTAL
	Políticas de cobranza					Estrategias de cobranza					Cuentas por cobrar					Recuperación de las cuentas vencidas				
	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	ST	
1	4	2	4	2	12	3	4	4	3	14	4	4	4	2	14	3	4	4	11	51
2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	5	5	1	11	26
3	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	5	4	3	12	42
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	2	3	4	9	56
5	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	2	1	5	22
6	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	3	4	2	9	30
7	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	2	3	7	46
8	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	3	7	37
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	11	58
10	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	1	1	4	21
11	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	25
12	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9	48
13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	6	29
14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	11	56
15	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	1	3	6	39
16	5	3	5	3	16	3	5	5	3	16	4	5	5	3	17	1	1	5	7	56
17	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	3	3	5	11	68
18	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	2	1	4	7	60
19	4	3	4	3	14	2	4	4	2	12	3	4	4	3	14	4	4	4	12	52
20	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	8	32
21	4	2	4	2	12	3	4	4	3	14	4	4	4	2	14	3	4	4	11	51
22	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	5	5	1	11	26
23	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	5	4	3	12	42
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	2	3	4	9	56
25	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	2	1	5	22
26	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	3	4	2	9	30
27	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	2	3	7	46
28	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	3	7	37
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	11	58
30	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	1	1	4	21
31	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	25
32	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9	48
33	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	6	29
34	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	11	56
35	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	1	3	6	39
36	5	3	5	3	16	3	5	5	3	16	4	5	5	3	17	1	1	5	7	56
37	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	3	3	5	11	68
38	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	2	1	4	7	60

39	4	3	4	3	14	2	4	4	2	12	3	4	4	3	14	4	4	4	12	52
40	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	8	32
41	4	2	4	2	12	3	4	4	3	14	4	4	4	2	14	3	4	4	11	51
42	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	5	5	1	11	26
43	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	5	4	3	12	42
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	2	3	4	9	56
45	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	2	1	5	22
46	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	3	4	2	9	30
47	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	2	3	7	46
48	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	3	7	37
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	11	58
50	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	1	1	4	21
51	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	25
52	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9	48
53	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	4	11	55
54	2	2	3	2	9	1	2	3	2	8	2	3	2	2	9	2	2	3	7	33
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	60
56	2	2	5	3	12	3	2	5	3	13	3	5	2	2	12	2	3	5	10	47
57	4	4	2	3	13	4	4	2	1	11	3	2	4	4	13	4	5	2	11	48
58	4	4	2	5	15	5	4	2	1	12	5	2	4	4	15	4	5	2	11	53
59	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	41
60	3	4	1	4	12	1	3	1	4	9	4	1	3	4	12	4	4	1	9	42
61	5	5	1	4	15	1	5	1	4	11	5	1	5	5	16	4	4	1	9	51
62	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	59
63	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	35
64	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	3	9	40
65	3	4	1	3	11	4	3	1	3	11	4	1	3	4	12	3	3	1	7	41
66	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	25
67	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	9	39
68	4	3	1	3	11	4	4	1	3	12	3	1	4	3	11	3	3	1	7	41
69	2	1	4	1	8	1	2	4	1	8	1	4	2	1	8	1	1	4	6	30
70	1	1	3	2	7	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	2	2	3	7	28
71	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	53
72	3	4	5	4	16	3	3	5	4	15	3	5	3	4	15	3	4	5	12	58
73	1	2	4	2	9	2	1	4	2	9	2	4	1	2	9	1	2	4	7	34
74	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	11	55
75	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	3	2	2	7	36
76	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	1	4	4	4	13	4	4	4	12	55
77	5	4	2	4	15	5	5	2	4	16	1	2	5	4	12	5	4	2	11	54
78	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	2	4	4	14	4	4	2	10	52
79	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	41
80	3	4	1	4	12	1	3	1	4	9	4	1	3	4	12	4	4	1	9	42
81	5	5	1	4	15	1	5	1	4	11	5	1	5	5	16	4	4	1	9	51
82	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	59
83	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	35

84	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	3	9	40
85	3	4	1	3	11	4	3	1	3	11	4	1	3	4	12	3	3	1	7	41
86	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	25
87	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	9	39
88	4	3	1	3	11	4	4	1	3	12	3	1	4	3	11	3	3	1	7	41
89	2	1	4	1	8	1	2	4	1	8	1	4	2	1	8	1	1	4	6	30
90	1	1	3	2	7	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	2	2	3	7	28
91	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	53
92	2	2	5	3	12	3	2	5	3	13	2	5	2	2	11	3	3	5	11	47
93	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	10	53
94	4	3	3	1	11	1	4	3	3	11	4	3	4	3	14	3	4	3	10	46
95	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	5	28
96	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	12	56
97	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	2	7	34
98	3	3	2	4	12	4	3	2	4	13	4	2	3	3	12	4	4	2	10	47
99	4	5	3	2	14	3	4	3	5	15	4	3	4	5	16	5	4	3	12	57
100	3	4	1	4	12	1	3	1	4	9	4	1	3	4	12	4	4	1	9	42
101	5	5	1	4	15	1	5	1	4	11	5	1	5	5	16	4	4	1	9	51
102	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	59
103	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	35
104	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	3	9	40
105	3	4	1	3	11	4	3	1	3	11	4	1	3	4	12	3	3	1	7	41
106	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	25
107	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	9	39
108	4	3	1	3	11	4	4	1	3	12	3	1	4	3	11	3	3	1	7	41
109	2	1	4	1	8	1	2	4	1	8	1	4	2	1	8	1	1	4	6	30
110	1	1	3	2	7	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	2	2	3	7	28
111	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	11	54
112	2	1	5	3	11	2	2	5	2	11	2	5	2	1	10	2	1	5	8	40
113	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	58
114	3	3	3	1	10	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	8	39
115	3	4	2	2	11	3	3	2	4	12	4	2	3	4	13	4	4	2	10	46
116	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	13	66
117	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	2	2	2	6	27
118	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	2	4	4	14	4	4	2	10	52
119	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	41
120	3	4	1	4	12	1	3	1	4	9	4	1	3	4	12	4	4	1	9	42
121	5	5	1	4	15	1	5	1	4	11	5	1	5	5	16	4	4	1	9	51
122	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	59
123	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	35
124	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	3	9	40
125	3	4	1	3	11	4	3	1	3	11	4	1	3	4	12	3	3	1	7	41
126	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	25
127	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	9	39
128	4	3	1	3	11	4	4	1	3	12	3	1	4	3	11	3	3	1	7	41

129	2	1	4	1	8	1	2	4	1	8	1	4	2	1	8	1	1	4	6	30
130	1	1	3	2	7	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	2	2	3	7	28
131	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	53
132	2	2	5	3	12	3	2	5	3	13	2	5	2	2	11	3	3	5	11	47
133	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	10	53
134	2	1	3	1	7	1	2	3	1	7	1	3	2	1	7	1	1	3	5	26
135	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	2	2	2	6	24
136	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	53
137	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	2	2	2	6	27
138	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	2	4	4	14	4	4	2	10	52
139	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	41
140	3	4	1	4	12	1	3	1	4	9	4	1	3	4	12	4	4	1	9	42
141	5	5	1	4	15	1	5	1	4	11	5	1	5	5	16	4	4	1	9	51
142	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	59
143	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	35
144	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	3	9	40

V2: Recaudación del impuesto predial

Nº	Recaudación de impuesto predial																			TOTAL
	Estrategias de recaudación						Incentivos						Percepción de Contribuyentes							
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	ST		
1	4	3	4	4	2	17	4	2	3	4	3	16	4	4	2	2	4	16	49	
2	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	20	
3	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38	
4	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56	
5	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20	
6	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27	
7	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51	
8	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38	
9	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56	
10	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20	
11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27	
12	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51	
13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	28	
14	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	56	
15	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	39	
16	4	4	5	5	3	21	5	3	4	1	3	16	4	5	3	3	5	20	57	
17	5	4	5	5	4	23	5	4	4	1	5	19	5	5	4	4	5	23	65	
18	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	65	
19	3	2	4	4	3	16	4	3	2	4	2	15	3	4	3	3	4	17	48	
20	2	3	2	2	2	11	2	2	3	4	2	13	2	2	2	2	2	10	34	
21	4	3	4	4	2	17	4	2	3	4	3	16	4	4	2	2	4	16	49	
22	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	20	
23	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38	
24	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56	
25	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20	
26	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27	
27	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51	
28	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38	
29	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56	
30	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20	
31	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27	
32	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51	
33	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	28	
34	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	56	
35	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	39	
36	4	4	5	5	3	21	5	3	4	1	3	16	4	5	3	3	5	20	57	
37	5	4	5	5	4	23	5	4	4	1	5	19	5	5	4	4	5	23	65	
38	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	65	
39	3	2	4	4	3	16	4	3	2	4	2	15	3	4	3	3	4	17	48	

40	2	3	2	2	2	11	2	2	3	4	2	13	2	2	2	2	2	10	34
41	4	3	4	4	2	17	4	2	3	4	3	16	4	4	2	2	4	16	49
42	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	20
43	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38
44	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56
45	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20
46	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27
47	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51
48	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	38
49	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	56
50	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	20
51	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	27
52	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	51
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
54	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	12	35
55	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	60
56	5	5	4	2	2	18	2	2	4	4	5	17	4	2	2	5	5	18	53
57	2	2	2	4	4	14	4	4	2	2	1	13	2	4	4	2	2	14	41
58	2	2	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	3	4	4	2	2	15	47
59	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	47
60	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
61	1	1	2	5	5	14	5	5	2	2	2	16	2	5	5	1	1	14	44
62	3	3	4	5	4	19	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	3	19	58
63	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	38
64	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	3	2	2	3	3	13	41
65	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
66	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	26
67	3	3	4	2	2	14	2	2	4	4	3	15	4	2	2	3	3	14	43
68	2	1	2	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	4	3	1	1	11	36
69	4	4	4	2	1	15	2	1	4	4	4	15	4	2	1	4	4	15	45
70	3	3	2	1	1	10	1	1	2	2	3	9	2	1	1	3	3	10	29
71	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	3	4	4	18	54
72	5	5	4	3	4	21	3	4	4	4	5	20	4	3	4	5	5	21	62
73	5	4	4	1	2	16	1	2	4	4	4	15	4	1	2	4	4	15	46
74	2	3	2	4	4	15	4	4	2	2	4	16	2	4	4	3	3	16	47
75	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	2	12	37
76	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	55
77	2	2	2	5	4	15	5	4	2	2	1	14	2	5	4	2	2	15	44
78	2	2	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	3	4	4	2	2	15	47
79	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	47
80	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
81	1	1	2	5	5	14	5	5	2	2	2	16	2	5	5	1	1	14	44
82	3	3	4	5	4	19	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	3	19	58
83	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	38
84	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	3	2	2	3	3	13	41

85	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
86	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	26
87	3	3	4	2	2	14	2	2	4	4	3	15	4	2	2	3	3	14	43
88	2	1	2	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	4	3	1	1	11	36
89	4	4	4	2	1	15	2	1	4	4	4	15	4	2	1	4	4	15	45
90	3	3	2	1	1	10	1	1	2	2	3	9	2	1	1	3	3	10	29
91	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	3	4	4	18	54
92	5	5	4	2	2	18	2	2	4	4	5	17	4	2	2	5	5	18	53
93	5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	58
94	2	3	2	4	3	14	4	3	2	2	4	15	2	4	3	3	3	15	44
95	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	2	11	34
96	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18	52
97	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	1	10	2	2	3	2	2	11	32
98	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	41
99	4	3	3	4	5	19	4	5	3	3	4	19	3	4	5	3	3	18	56
100	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
101	1	1	2	5	5	14	5	5	2	2	2	16	2	5	5	1	1	14	44
102	3	3	4	5	4	19	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	3	19	58
103	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	38
104	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	3	2	2	3	3	13	41
105	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
106	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	26
107	3	3	4	2	2	14	2	2	4	4	3	15	4	2	2	3	3	14	43
108	2	1	2	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	4	3	1	1	11	36
109	4	4	4	2	1	15	2	1	4	4	4	15	4	2	1	4	4	15	45
110	3	3	2	1	1	10	1	1	2	2	3	9	2	1	1	3	3	10	29
111	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	3	4	4	18	54
112	5	5	4	2	1	17	2	1	4	4	5	16	4	2	1	5	5	17	50
113	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	61
114	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	4	14	2	3	3	3	3	14	41
115	2	2	3	3	4	14	3	4	3	3	2	15	3	3	4	2	2	14	43
116	3	4	3	5	5	20	5	5	3	3	4	20	3	5	5	4	4	21	61
117	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	26
118	2	2	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	3	4	4	2	2	15	47
119	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	47
120	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
121	1	1	2	5	5	14	5	5	2	2	2	16	2	5	5	1	1	14	44
122	3	3	4	5	4	19	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	3	19	58
123	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	38
124	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	3	2	2	3	3	13	41
125	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
126	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	26
127	3	3	4	2	2	14	2	2	4	4	3	15	4	2	2	3	3	14	43
128	2	1	2	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	4	3	1	1	11	36
129	4	4	4	2	1	15	2	1	4	4	4	15	4	2	1	4	4	15	45

130	3	3	2	1	1	10	1	1	2	2	3	9	2	1	1	3	3	10	29
131	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	3	4	4	18	54
132	5	5	4	2	2	18	2	2	4	4	5	17	4	2	2	5	5	18	53
133	5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	58
134	2	3	2	2	1	10	2	1	2	2	4	11	2	2	1	3	3	11	32
135	2	2	3	1	1	9	1	1	3	3	2	10	3	1	1	2	2	9	28
136	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	49
137	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	26
138	2	2	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	3	4	4	2	2	15	47
139	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	47
140	2	1	1	3	4	11	3	4	1	1	1	10	1	3	4	1	1	10	31
141	1	1	2	5	5	14	5	5	2	2	2	16	2	5	5	1	1	14	44
142	3	3	4	5	4	19	5	4	4	4	3	20	4	5	4	3	3	19	58
143	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	38
144	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	3	2	2	3	3	13	41

Anexo 10: Consentimiento o asentimiento informado UCV



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales – 2024

Investigador (a): Andrés Alejandro Juárez Rivero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales – 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Morales.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Desde las gestiones municipales pasadas, el distrito viene pasando una deficiente cobranza en cuanto a los impuestos municipales, trayendo como consecuencia una deficiente recaudación del impuesto predial.

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: "Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales – 2024"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

****Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Juarez Rivero, Andrés Alejandro email: juarz35@gmail.com y docente asesor Delgado Bardales, José Manuel.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

****Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Nombre y apellidos: *Mayra Torres Rengifo*

Firma: *[Handwritten Signature]*

Fecha y hora: *05-06-2024*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar: sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORALES

"Gobierno honesto al servicio de la gente"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Morales, 28 de mayo del 2024

CARTA N° 093- 2024-ORH- SGAyF-MDM

Sr. : ANDRES ALEJANDRO JUÁREZ RIVERO

Presente.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
Y PUBLICACIÓN DE ESTUDIO.

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

En virtud a la solicitud presentada por la Jefa de la unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, en la que, solicita realizar la investigación y publicación del nombre de la organización en los resultados del estudio, Proyecto denominado "*Gestión de Cobranzas y Recaudación del Impuesto Predial en Contribuyentes, Municipalidad Distrital de Morales - 2024*".

Por lo que, mediante la presente se **OTORGA LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, para poder desarrollar su trabajo de investigación y brindarle las facilidades correspondientes.

Esperando satisfacer sus expectativas, nos despedimos muy cordialmente.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
Lic. Gerson Volney Arévalo Castro
JEFE (e) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

GVAC/JDRH(E)