



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Torres Cáceres, Sheila Lizbeth (ORCID: 0000-0001-8296-9744)

ASESOR:

Mag. Cabrera Arias, Luis Martin (ORCID: 0000-0002-4766-1725)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres en agradecimiento a todo el soporte invaluable que me ofrecieron para poder superarme profesionalmente y su motivación constante de perseverancia para cumplir mis ideales y anhelos.

Agradecimiento

Agradezco encarecidamente esa persona especial que me puso la vida, por acompañarme en cada paso y creer en mí, por sus consejos y sus palabras de aliento de que la vida es una lucha constante.

A mis padres Adrián y Luisa por ser el motor para poder llegar a cumplir todos mis sueños.

A mi hermano por orientarme y contribuir con sus observaciones y comentarios de mejora en todo momento.

Al municipio Provincial de Abancay por brindarme el apoyo y la disposición de la información.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1	Población de la Investigación.....	21
Tabla 2	Tabla Validación de expertos	23
Tabla 3	Criterios Éticos de la Investigación	25
Tabla 4	Tabla de frecuencia y porcentaje de Gestión de cobranza.....	26
Tabla 5	Tabla de frecuencia y porcentaje de Políticas Internas de Cobro	26
Tabla 6	Tabla de frecuencia y porcentaje de Recuperación de deuda	27
Tabla 7	Tabla de frecuencia y porcentaje de Recaudación de arbitrios municipales	27
Tabla 8	Tabla de frecuencia y porcentaje de Ingresos públicos	28
Tabla 9	Tabla de frecuencia y porcentaje del Financiamiento de servicios públicos	28
Tabla 10	Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios municipales	29
Tabla 11	Gestión de cobranza y los ingresos públicos	30
Tabla 12	Gestión de cobranza y el financiamiento de servicios públicos	31
Tabla 13	Prueba de normalidad Shapiro Wilk	32
Tabla 14	Interpretación de Rho de Spearman	33
Tabla 15	Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios municipales	34
Tabla 16	Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y los ingresos públicos.....	35
Tabla 17	Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y el financiamiento de servicios públicos	36

Índice de Figuras

Figura 1 Cobranza Ordinaria y Coactiva.....	11
--	----

Resumen

En el trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranza y su influencia en la Recaudación de Arbitrios Municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019”, se planteó como objetivo general determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

La metodología utilizada es de tipo aplicada, el diseño que se empleó es no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio está conformada por colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria, para luego establecer una muestra de 30 trabajadores de la gerencia antes mencionada. Con lo que concierne a la técnica empleada es la encuesta y como instrumento para la recolección de información se usó cuestionario. Con referencia a la validación del instrumento se empleó el juicio por expertos, respecto a la determinación de la confiabilidad se manejó el coeficiente de Alfa de Cronbach por medio del programa estadístico SPSS, de igual forma para la validación de hipótesis se procesó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. De acuerdo con los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman es de 0,572 con una correlación positiva media y un nivel de 0,001 en la significancia de la hipótesis.

Finalmente se concluye en la investigación que la gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales, debido a que si se realiza procesos óptimos de cobranza tanto a nivel ordinario y coactivo la recaudación de arbitrios se verá favorecido y de emplear mecanismos deficientes la recaudación será afectada.

Palabras claves: Gestión de cobranza, recaudación, arbitrios.

Abstract

In the research work entitled "Collection Management and its influence on the Collection of Municipal Taxes of the Provincial Municipality of Abancay, Apurímac, 2019", the general objective was to determine the influence of collection management on the collection of municipal taxes of the Provincial Municipality of Abancay, Apurimac, 2019.

The methodology used is of an applied type, the design that was used is a non-experimental cross-sectional one. The population under study is made up of collaborators from the Tax Administration Management, to later establish a sample of 30 workers from the aforementioned management. With regard to the technique used, it is the survey and a questionnaire was used as an instrument for collecting information. With reference to the validation of the instrument, the judgment by experts was used, regarding the determination of the reliability, the Cronbach's Alpha coefficient was managed through the SPSS statistical program, in the same way for the validation of hypotheses it was processed with the test no. Spearman's Rho parametric. According to the results obtained, the Spearman coefficient is 0.572 with a mean positive correlation and a level of 0.001 in the significance of the hypothesis.

Finally, it is concluded in the investigation that collection management influences the collection of municipal taxes, because if optimal collection processes are carried out both at the ordinary and coercive level, the collection of taxes will be favored and if deficient mechanisms are used, the collection will be affected.

Keywords: Collection management, collection, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática respecto a la recaudación de tributos a nivel internacional, se puede ver reflejado en los países de América latina y el caribe, como lo afirma la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), estos 19 países en el 2017, obtuvieron un porcentaje total de ingresos tributarios recaudados por los gobiernos subnacionales inferior al 8%, salvo en el caso de Argentina, Brasil y Colombia. En Brasil, los estados y los municipios recaudan alrededor del 31% del total de ingresos tributarios, entre 2000 y 2017, la proporción de ingresos tributarios recaudada a nivel subnacional disminuyó en seis países y aumentó en 13, la mayor caída se registró en Honduras con el 3,5%. Como este problema es recurrente a nivel internacional existe diferentes causas, pero la principal razón que provoca este fenómeno en la mayoría de países subdesarrollados, es la carencia de sistemas, procedimientos de cobranza modernos y adecuados, por lo que, no se realiza una apropiada tasación a las propiedades y cobro correspondiente de tributos (2020).

Con base a lo que indica el Centro Interamericano de Administración Tributarias (CIAT), los niveles de recuperación de tributos en general son bajos para América latina, uno de los países con mejor tasa de cobro lo tiene Argentina, donde se aplica un modelo mixto de cobranza administrativa y judicial, los países desarrollados pertenecientes a la OCDE con mejores resultados, emplean la cobranza administrativa (2009).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) señala que respecto al ámbito nacional la recaudación de ingresos municipales en el año 2017 aumentó en el 11% en comparación al año 2016, los departamentos de Lima, Piura y Arequipa percibió el 58,6% de los ingresos totales recaudados por los municipios a nivel nacional, por otra parte, a los departamentos de Pasco, Tumbes y Madre de Dios, se les otorgo el 2,2% del conjunto recaudado (2018).

Cabe señalar que algunas municipales realizan un gran esfuerzo para mejorar la gestión de cobranza de tributos aplicando procesos y políticas de cobro, como lo viene realizando en los departamentos de Lima y Piura, mediante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) que opera de manera

descentralizada del municipio, por su parte otros departamentos optan por reforzar su sistema tradicional.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas a través de su dirección indica que la recaudación de arbitrios municipales para el año 2015 al 2017 fue del 0.16% del Producto Bruto Interno, en el 2018 se recaudó 1,160 Millones de Soles con un porcentaje igual al de los años anteriores (2019).

Por otro lado, el problema que viene ocurriendo a nivel local en el Municipalidad Provincial de Abancay, es evidente la poca recaudación de arbitrios municipales por la falta de pago voluntario de parte de los obligados, este problema se viene suscitando ya muchos periodos de gobiernos atrás, como resultado de una carencia de desarrollo en la gestión de cobranza que implica políticas y procedimientos adecuados para el cobro y recuperación de deudas tributarias, en consecuencia este problema afecta a la población misma, debido a que el logro de recaudación de este tributo refleja el desarrollo de localidad, así como la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la apropiada prestación de servicios públicos, para eso es trascendental que el municipio implante procesos eficientes de cobro.

Es preciso considerar como problema general, ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac,2019?, como problemas específicos ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac,2019? y ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac,2019?.

La investigación se justifica porque se efectuó la sistematización y consolidación de información teórica, cabe señalar que las teorías sustentadas como la información de las variables estudiadas, contribuirá con el enriquecimiento de la literatura científica y como fuente confiable para futuras investigaciones. Por otro lado, se ha empleado la elaboración de técnicas e instrumentos, que estudian las variables, para que estos puedan proporcionar información y ser aprovechados como sustento de variables y antecedentes

para otros estudios relacionados al tema. Asimismo, la Municipalidad Provincial de Abancay, puede precisar y planificar mejor su gestión de cobranza, optimizando sus políticas de cobro a seguir, por todo lo dicho, se asevera que el estudio contribuirá a las administraciones públicas locales, que deseen garantizar mejores resultados para la recaudación de los recursos propios y la toma de decisiones en cuanto al procesos de cobranza. Desde lo social la investigación es relevante, debido a que el Municipio, podrá mejorar la gestión de cobranza, la misma que permitirá tener mayores ingresos tributarios y por ende mejores beneficios para la población, de esta manera mejorando sus servicios, la calidad de vida y desarrollo comunitario.

Se fija como objetivo general, Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019. De igual manera como objetivos específicos, Determinar la influencia de la gestión de cobranza en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019 y Determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

Se formula como hipótesis general, La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019. Así como hipótesis específicas, La gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019 y La gestión de cobranza influye en el financiamiento de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para este trabajo de investigación se considera ciertos antecedentes nacionales, Díaz y Julca (2019) En su trabajo titulado “Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jaén, 2018” (Tesis de pregrado), su objetivo fue determinar el nivel en que influye la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial del municipio, la metodología utilizada para este estudio fue de alcance explicativo. La muestra que estudiaron estuvo compuesta por los 20 empleados del área de recaudación del municipio, con lo que respecta a la técnica de recopilación de datos se manejó la encuesta, así como la entrevista y el análisis de documentación. Como resultado obtuvieron que si existe relación de influencia entre la gestión de cobranza y recaudación. Concluyeron que si se realiza un gestión eficiente o defectuoso se incrementa o reduce la recaudación de impuestos, según lo que indica el estudio correlacional de Pearson, donde se alcanzó un p-valor de 0,092 y una correlación buena de 0,65.

Pariona (2019) “La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porras, 2018” (tesis de postgrado), consideró como objetivo determinar si la gestión de cobranza influye en la recaudación en el SAT del Municipio. La metodología aplicada por el autor es de nivel correlacional causal y de orientación cuantitativa, la muestra estuvo compuesta por 70 colaboradores. Con lo que concierne a la recolección de información aplico el cuestionario. Dentro de sus resultados obtuvo que al 36.4% la gestión de cobranza influye en la recaudación y el 48.6% de participantes considera que la gestión de cobranza y la recaudación son regulares. Concluye que la importancia de lograr el pago de deudas de forma constante, contribuirá a la gestión municipal mediante el financiamiento de servicios y obras públicas que contribuyan en beneficio de la población.

Rimarachin (2018) En su investigación titulada: “Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017” (Tesis de pregrado), consideró como un objetivo establecer que la gestión del cobro de deudas tiene incidencia en la recaudación del impuesto predial en el municipio. La metodología empleada fue

de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo, la muestra lo conformaron 35 trabajadores del área competente. Con lo que respecta las técnicas empleadas para la obtención de información se empleó las encuestas y entrevistas, así como el análisis documental. Dentro de sus resultados se obtuvo que esta área cuenta con un software que registra a los contribuyentes, pero se encuentra desactualizado, así como el catastro y los trabajadores no reciben capacitaciones sobre estrategias de tributación. Concluye que la gestión de cobros es defectuosa, por lo que no se promueve el control en la morosidad tributaria y demuestra claramente que se debe incluir mecanismos de cobros para que se efectúe la recaudación con el fin de manejar y aumentar los ingresos por impuesto predial.

Igualmente se considera como trabajos previos para el ámbito internacional.

Carmona (2017) en su investigación titulada: “Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en Beco” (Tesis de maestría), consideró como objetivo mejorar la gestión de cobranza de operaciones morosas, localizándose en la cartera de cobro, involucrando la mejora de los recursos. Este estudio empleó la metodología de tipo experimental, descriptivo y exploratorio, para su muestra estuvo compuesta por la entidad estatal de Beco, en cuanto a los instrumentos empleados para la recolección de información estuvieron compuestos por los cuestionarios y análisis documental. Teniendo como resultado de esta investigación que es factible la incorporación de procesos, uno de manera flexible y el otro rígido determinado por la ley, lo que se señala la factibilidad de la reducción de costos operativos de la gestión de cobro con el objetivo de aumentar la recuperación de estos. Se concluyó que los procesos de cobranza son rígidos pues estos se encuentran bajo el marco jurídico que establece la ley, pero al generar ciertas modificaciones del proceso existente, incluyendo estrategias que aprovechen oportunidades y mitiguen riesgos, se obtuvo que el proceso judicial y administrativo se encuentran vinculados al logro de objetivos propuestos y ambos son imprescindibles para que el proceso cobranza sea exitoso.

Orellana (2017) Realizó una investigación titulada: “Diagnóstico general del área de coactivas del Gobierno Autónomo Municipal de Esmeraldas” (Tesis

maestría), consignó como objetivo diagnosticar los procesos del área coactiva e identificar los motivos por las que se ha originado deficiencias y plantear soluciones para mejorar la gestión coactiva por parte del municipio. La metodología empleada de esta investigación es básica de nivel explicativo, su muestra fue conformada por los funcionarios que trabajan en el área cobranza coactiva de la Municipalidad de Catón Esmeraldas, con lo que respecta a las técnicas empleadas para recolectar información se empleó la encuesta. Teniendo como resultados que las autoridades y encargados de cobranza no han diseñado un manual de procedimientos de estrategias coactivas y mecanismos para incrementar la recaudación, de manera que disminuya el nivel de morosidad y aumente los ingresos derivados de la cobranza coactiva. Concluye que la municipalidad no cuenta con políticas control interno en el departamento respectivo, así como no existe un manual de procedimientos y flujogramas en los que detallen que actividades se debe desarrollar, así como lo instrumentos a efectuarse para mejorar la recaudación de la gestión coactiva municipal.

Villa (2014) Realizo un estudio titulado: “Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache” (Tesis de pregrado), Se planteo como objetivo implementar estrategias y políticas para optimizar la gestión de cobro por impuestos, para la recuperación de carteras vencidas. En lo que respecta a la metodología aplicada por este autor fue de enfoque cuantitativo y de tipo exploratoria, su muestra estuvo compuesta por los empleados públicos que trabajan en la Municipalidad de Mocache, en lo que concierne a la técnica para la recopilación de información se efectuó mediante instrumentos como el análisis documental y aplicación de cuestionario. Obtuvo como uno de sus resultados que existe un nivel alto en morosidad, con un índice de 60% de contribuyentes exonerado en predios rural y urbanos en 80%, por lo tanto, el municipio ya no recibe sus propios ingresos por concepto de estos rubros. Se concluyo que esta administración tributaria carece de un proceso de cobro del impuesto predial, así como la falta de conocimiento tributario y conciencia por parte de los ciudadanos de este municipio.

Para desarrollar las bases teóricas de esta investigación empezaremos a definir que es gestión. Según Murray (2002) define a la gestión como “actividad apuntada a conseguir y repartir el dinero, así como los bienes importantes, para satisfacer los objetivos de la entidad” (p.3). Es decir, la gestión es la acción de administrar el desarrollo de procedimientos en virtud al manejo de diversos recursos esenciales para conseguir algo o alcanzar un objetivo, esto se puede ver reflejado dentro de una institución privada o estatal.

En este orden la gestión de cobranza para Martínez (2014) “consiste en entablar una comunicación y negociación con el cliente o usuario, por medio de las políticas internas de cobro con el fin de recobrar la deuda alcanzada con la entidad ya sea por recibir un bien o servicio” (p.51). Es decir, desde un enfoque global, la gestión de cobranza son las acciones que realiza la entidad con el fin de cobrar las deudas de clientes o usuarios de la entidad para mantener al día los pagos de deudas.

Al mismo tiempo Wittlinger, Carranza y Mori (2008) define la gestión de cobro como el “conjunto organizado de actividades sistematizadas y empleadas de manera conveniente y adecuada a los usuarios para alcanzar la recuperación de las deudas, con el objetivo de que los recursos exigibles de la entidad puedan transformarse en pagos productivos y rápidos, como podría esperarse en estas circunstancias” (p.3).

Enfocándonos en un concepto más tributario el Ministerio de Economía y Finanzas (2017) hace referencia a la gestión de cobranza como un “conjunto de actividades que buscan la satisfacción de las obligaciones del pago de cuotas. Este ciclo es uno de los elementos básicos de la entidad, este deber requiere un serio nivel de cooperación con los ciudadanos antes y después del vencimiento de la deuda tributaria” (p.23). En efecto es un conjunto de mecanismos y procesos de cobranza aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los contribuyentes, esta recuperación debe realizarse de manera pronta y eficiente, en tal sentido este proceso es una función principal de los sub gobiernos locales con el fin de buscar el cumplimiento de pago por los deberes tributarios.

Después de las consideraciones anteriores el Ministerio de Economía y Finanzas y la Cooperación Alemana del Desarrollo GIZ (2015) señalan que la gestión de cobranza contribuye a cumplir algunos objetivos como incrementar el grado de cobro tributario de obligaciones a través de las actividades tomadas por los gobiernos locales para garantizar la consistencia de la entrega de obligaciones ya sea de forma deliberada o represiva, para expandir los ingresos propios de la entidad. Otro objetivo es propagar el cumplimiento voluntario para la cancelación de las obligaciones tributarias de modo eficiente, encaminando las políticas de cobranza a un mayor cumplimiento, de tal modo exista la reducción de costos de administración por las acciones de cobro. Así como informar al contribuyente sobre sus derechos y deberes, con el fin de generar mayor conciencia tributaria para el beneficio de la sociedad, aumentando la percepción de riesgo que el contribuyente podría incurrir en una cobranza coactiva, con el fin de lograr corregir y someterlos a un pago voluntario de su deber (p.11).

En este proposito para realizar la gestion cobro de las deudas la entidad logra aplicar diferentes politicas internas de cobro que son procedimientos que persiguen este fin.

Para entender mejor que son las politicas internas de cobro nos basaremos en lo que menciona Rodriguez y Rodriguez (2014) "Son lineamientos establecidos por la organización, orientados a controlar los aspectos relacionados con las deudas por cobrar por la prestacion de algun servicio o la comercialización de un bien, teniendo como proposito asegurar de que el cobro de las deudas se realicen en el momento indicado" (p.21).

De igual manera para Lázaro y Portocarrero (2019) indican que las políticas de cobranza aluden a los mecanismos que se realizan para reunir las deudas que no se pagaron en su momento, dichos procesos suelen ser exorbitantes tanto en lo que respecta a los costos como a los gastos, las entidades pueden ejecutar diferentes técnicas de cobranza, estos serán determinados por la forma de manejar su cobro (p.25).

En este mismo orden se puede identificar a las políticas internas de cobro que realiza una administración tributaria como aquellos procedimientos que se usan para el cobro antes y después del vencimiento de las deudas tributarias, estas políticas de cobranza suelen ser distintas y pueden ser variadas a lo largo del tiempo. Por su parte el Ministerio de Economía y Finanza plantea dos políticas de cobro para ser aplicados por los gobiernos locales, como son la cobranza ordinaria y la cobranza coactiva.

La cobranza ordinaria denominada también como cobro amigable, persuasivo y en algunos países como cobranza administrativa, es definido por el Centro Interamericano de Administración Tributaria (2009) como “la fase obligatoria que incluye todo tipo de medidas que se llevan a cabo para conseguir el cumplimiento de un compromiso del deber, antes de llegar a la etapa ejecutiva” (p.11). En general, se considera una de las políticas de cobro más eficaz, sencilla y de bajo costo para cualquier entidad, de igual forma esta técnica se relaciona profundamente con la eficiencia de la recaudación obligatoria, es decir, cuanto más efectiva sea la recaudación en esta etapa, más probable es que el contribuyente haga un arreglo previo antes de ejecutar el cobro coercitivo.

En este orden de ideas se puede citar al Banco Interamericano de Desarrollo (2016) que argumenta que la cobranza prejudicial o administrativa se debe ejecutar de forma adecuada empleando métodos, estrategias convenientes para el cumplimiento oportuno de manera anticipada, antes de llevar a cabo un cobro judicial, con el fin de cumplir el objetivo de cobro a corto y mediano plazo. (p.77). Al realizar de manera adecuada el cobro administrativo favorece a no llegar a ejecutar gastos durante este proceso, así como tiempo en la recuperación de una deuda tributaria.

Por otro lado, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Cooperación Alemana del Desarrollo GIZ (2015) Alude que esta etapa comprende aquellas actividades que realiza la organización y deben ser dirigidas a garantizar el pago voluntario de la deuda, desde el momento en que se establece la obligación, hasta el momento del inicio del proceso coactivo. Por lo tanto, las

actividades de cobro ordinario incorporan dos etapas, la etapa preventiva y pre coactiva (p.21).

De esta manera se puede decir que el cobro ordinario o administrativo busca el desembolso de la deuda tributaria antes de la emisión del (REC) Resolución de Ejecución Coactiva, para realizar este cobro se requiere de mecanismos de cobro, que estén relacionados precedentemente a la fecha de vencimiento de la deuda tributaria.

Para dar inicio a un proceso de cobro ordinario, se establecen dos etapas, dentro de ellos la cobranza preventiva que se entiende como aquellas actividades que se brinda al contribuyente para informar y recordar sobre su deuda pendiente, con el fin de que el deudor tributario realice el pago voluntario de su obligación.

Otra de la etapa que comprende este proceso es la cobranza pre coactiva esta fase es posterior al vencimiento de la deuda tributaria, pero que aún no se da inició al cobro coactivo, lo que se busca con esto es que el contribuyente entre en razón y realice el pago de la deuda a su brevedad.

Según el Servicio de Administración Tributaria (2010) plantea cinco funciones en sus dos etapas de proceso de cobro ordinario, como son:

Determinación de la deuda: Es una función muy compleja que tiene como objetivo establecer el monto exacto que el deudor tributario debe pagar, todo este proceso involucra la verificación y registro de la información del contribuyente hasta el cálculo de la obligación tributaria.

Segmentación de cartera: El cobro de deudas se puede realizar de manera más eficaz y eficiente si las acciones o mecanismos se adecuan a una clasificación o categoría de acuerdo al tipo de deuda y relevancia del contribuyente, grado de cumplimiento, entre otros casos donde se puedan concretar acciones.

Gestión de cobranza: Posterior a la clasificación de cartera, se realiza acciones o tareas dependiendo en qué etapa del proceso se encuentre, en esta

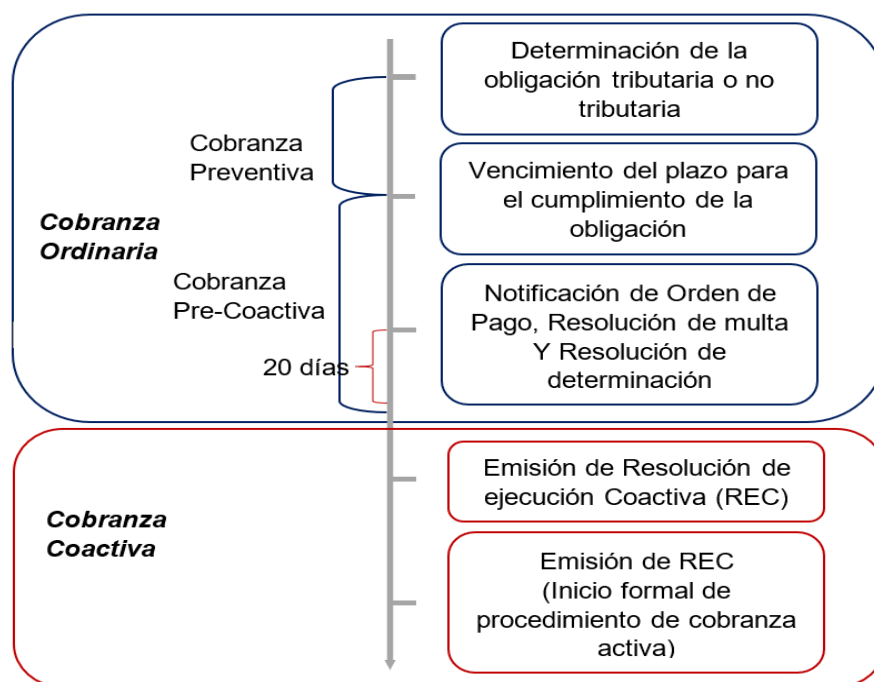
fase es relevante la proactividad y creatividad para lograr la atención y compromiso del contribuyente.

Emisión y notificación de valores: Este proceso es de función esencial y se debe ser prudente. Dentro de la emisión de valores pueden considerarse la orden de pago, el valor de determinación, o la disposición de la multa, estos valores se entienden como el pronunciamiento de la administración tributaria, este valor debe ser adecuadamente notificado y no reclamado dentro de los 20 días hábiles, para que proporcione efectos legales y se dé inicio con el proceso de cobranza coactiva.

Seguimiento del proceso de cobranza: Se entiende como el monitoreo de desempeño de cada etapa, con el fin de saber el resultado de trabajo y tomar acciones a futuro, así como corregir algunas si no está bien encaminadas (p.28).

Se puede resaltar a algunos casos de éxitos miembros del OCDE que utilizan la práctica de cobranza persuasiva u ordinaria, como lo viene realizando Estados Unidos de América quienes han utilizado mucho tiempo este tipo de técnicas, especialmente por dos estrategias de cobranza como son los métodos de comunicación y atención individualizada a los contribuyentes.

Figura 1
Cobranza Ordinaria y Coactiva



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2017)

Una vez agotados los medios para el cobro de deuda de manera amigable o persuasiva, es indispensable que se ejecute el cobro de deuda mediante el proceso de cobro coactivo o forzoso a la espera de recuperar la deuda tributaria.

Hecha la observación anterior el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2009) define a la cobranza coactiva, también llamada ejecutiva o judicial “como la fase durante la cual, al finalizar la etapa voluntaria y no haberse originado la entrada del ingreso de la deuda, la administración debe proceder al ejercicio de su facultad de autocontrol recurriendo al procedimiento de ejecución, dicho proceso puede definirse como la vía de cobro formal de deudas tributarias y cualquier otra deuda de derecho público a ejecutar” (p.23).

De igual manera el Ministerio de Economía y Finanzas y la Cooperación Alemana del Desarrollo GIZ (2015) indica que, una vez culminadas las acciones ordinarias, los valores emitidos y notificados y la deuda tributaria permanece impaga, se pasa al último proceso de cobranza, esta etapa se halla reglamentada por la Ley de Procedimientos de Ejecución Coactivas N°26979 y sus modificatorias (p.54).

El titular encargado de realizar el cobro coactivo en representación de la entidad, es el ejecutor coactivo quien se encarga de realizar las acciones coercitivas para la recuperación de deudas impagas.

Con referencia a lo anterior el inicio de este procedimiento se establece con aquellas deudas que se deben exigir coactivamente, para esto primeramente el ejecutor coactivo debe verificar o constatar que las deudas sean exigibles coactivamente, una vez determinado esto se realiza la notificación al deudor por medio del (REC) Resolución de Ejecución Coactiva, este valor tiene una disposición de cumplimiento de la deuda con un vencimiento de siete días hábiles posterior a su aviso, si al ser notificado el contribuyente no cancela la deuda se podrá disponer medidas cautelares sobre el patrimonio del deudor.

Según el MEF las medidas cautelares tienen la intención de lograr un óptimo resultado durante el proceso coactivo, el ejecutor coactivo puede disponer diferentes medidas cautelares, dentro de ellas podemos mencionar a los embargos de los bienes patrimoniales muebles, así como los inmuebles del

deudor, con el fin de que las deudas sean canceladas mediante estas garantías.

Es importante mencionar también que la cancelación de la ejecución coactiva solo surge cuando el ejecutor coactivo suspende este procedimiento bajo su responsabilidad, ningún órgano político, administrativo u autoridad podrá realizar esta suspensión, existe diferentes causales para la suspensión del proceso coactivo como lo detalla el Artículo 16° y 31° de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva N°26979.

Según se ha visto la gestión de cobros de las deudas busca la recuperación de la deuda tributaria, así mismo Ramos (2020) menciona que “la recuperación de la deuda se entiende como una serie de actividades diseñadas para evitar el vencimiento de la deuda por cobrar, por lo que se realiza la evolución, seguimiento y control de las deudas pendientes y se deben realizar esfuerzos para asegurar que las deudas se liquiden de forma rápida y completa” (p.10).

Una política muy importante de la cobranza es la recuperación de la deuda tributaria sin afectar tanto al usuario como a la entidad, debido a que llegar al proceso de cobranza coactiva puede afectar a ambas partes. La recuperación de la deuda tributaria, estimula la identificación y planificación de acciones de cobranza más efectivas, concentrando recursos y esfuerzos necesarios para obtener un mayor margen o porcentaje de recuperación, la ausencia de controles en la efectividad de los procesos afecta de manera significativa la recuperación de la deuda.

En lo que se refiere a la recaudación para Rodríguez (2016) “Es aquellas partes de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones del estado por medio del cobro de los diversos tributos” (párr. 3).

La recaudación de tributos es el proceso por el cual el gobierno obtiene ingresos de las personas o empresas que tienen la obligación de pagar diferentes tributos, este tipo de recursos es una fuente principal para el financiamiento del gasto público del estado, estos dependen de las leyes presupuestarias que se establecen en el país.

Por su parte los gobiernos locales según la Ley de Tributación Municipal N°776 señala que este nivel de gobierno tiene la facultad de administrar

aquellos tributos que la ley le asigne, como son los impuestos, tasas y contribuciones.

Estos gobiernos subnacionales se financian a través del cobro de tributos, así como las diferentes tasas que son los arbitrios, derechos y licencias según artículo 74 de la Ley antes mencionada, para esta investigación se estudiarán los arbitrios municipales ya que es una fuente de ingreso potencial para este nivel de gobierno, puesto que esta tasa se encuentra relacionada con el cobro del impuesto predial.

Barrera (2001) indica que los arbitrios municipales “son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Se entiende que la obligación de pago respalda el financiamiento de servicios públicos que brinda el municipio” (p.4). En definitiva, el compromiso de pago de la obligación sirve para el financiamiento de la asistencia o prestación pública de servicios que proporciona la municipalidad.

Se puede indicar entonces que, los arbitrios son tributos que costean los servicios públicos ya sea por prestación o mantenimiento y se dan de manera individualizada para cada contribuyente, estas tasas son establecidas por el propio municipio mediante ordenanza municipal.

Según el Servicio de Administración Tributaria (2018) los contribuyentes que pagan estos arbitrios son los propietarios que habitan los predios, que estén inhabitados o bajo cualquier título que se use el predio. Algunas excepciones son aquellos predios que estén bajo propiedad de entidades religiosas o predios que sea imposible identificar al propietario, de igual manera a los predios de posesión del estado. (párr.12).

La determinación de la deuda lo realizan los municipios porque tienen la facultad de regular, crear y fijar el monto o tasa a recaudar de los arbitrios, tomando en cuenta el coste real necesario para brindar los servicios y distribuir ese costo a los contribuyentes de su jurisdicción correspondiente.

Los ingresos públicos según Martín (2009) Son los recursos cobrados por el estado para financiar actividades del sector público, como impuestos, aranceles, productos y usos. Entre estos, los impuestos constituyen la mayor parte de recursos tributarios que dispone el estado para financiar sus gastos (p.11). Sobre la base de lo mencionado, los ingresos públicos son toda suma

de dinero que percibe el gobierno, con el objetivo más importante de financiar los gastos públicos.

Estos ingresos poseen diferentes características como lo indica Almeida (2015) Los ingresos son siempre en cantidad de dinero, son percibidas por una entidad pública y su objetivo principal es financiar el gasto público (párr.1).

La finalidad de estos ingresos es cubrir todo el gasto público que tiene el estado mediante un presupuesto equilibrado que vincula efectivamente los ingresos y gastos, con el fin de desarrollar el mayor trabajo en beneficio de los residentes del país.

Los ingresos por la recudacion de arbirtios, se dan por diferentes tasas según Ruiz (2017) “Los arbitrios que cobran los municipios según Ley de Tributación Municipal N°776 es el arbitrio por limpieza pública, que incorporan el servicio de recolección de los residuos sólidos en los domicilios, la limpieza de vías, avenidas, calles y espacios de servicios públicos, también circunscribe el servicio de transportes y eliminación final de residuos sólidos. Así mismo, el arbitrio por la de manutención de jardines y parques, que incorpora el uso, reparación, mejoramiento y mantenimiento permanente de los parques, jardines y otros espacios verdes de las bermas públicas. Finalmente, se tiene el arbitrio por servicio de seguridad ciudadana o serenazgo, con este servicio se garantiza que la administración pública implemente mejor la vigilancia y seguridad, a través de una destacada atención de emergencias, gestionando una mejor seguridad ciudadana a la jurisdicción de la municipalidad” (p.53).

Tanto a nivel nacional y local, la recaudación de las obligaciones fuera del presupuesto asignado es insuficiente, este es el inicio del origen de uno de los grandes males del sector público como es la morosidad en la recaudación de los diferentes tributos.

La morosidad es el no pago de las obligaciones tributarias. Por su lado Heredia y Torres (2019) define a la morosidad en un aspecto financiero como un hecho inesperado que afecta las expectativas del cobro, deja a la entidad sin dinero, reduce la fluidez y la solvencia de poder efectuar el cumplimiento de las obligaciones de deuda, lo que provoca escenarios de inestabilidad (p.3).

Cabe agregar que para Sevillano y Sotelo (2014) En la circunstancia actual de las obligaciones no pagadas en el Perú, desde la perspectiva de la política

tributaria y organización a cargo, existe una disminución de la eficiencia en el cobro de deudas tributarias, que conlleva a reducir el control del deber tributario y su eficacia, por otro lado la acumulación de arrastre de deudas tributarias morosas durante diferentes periodos tendría una consecuencia de desfase creciente e irrazonable para las personas endeudadas, mostrando a la administración como ineficaz en el uso de mecanismos para el cobro de deuda, estas fallas pueden rectificarse para disminuir los pagos atrasados y estimular a los que pagan su deuda para que no caigan en la morosidad (p.7).

El municipio como entidad de gobierno, es la institución que está más cerca de la población y cumple funciones como la gestión de patrimonio, talento humano y materiales, así mismo cumple ocupaciones individualizadas denominadas gestiones, los municipios deben ocuparse de todo lo concerniente con la prestación servicios públicos a los ciudadanos como la seguridad, el bienestar y desarrollo de su población.

Para Rozas y Hantke (2013) “El financiamiento de servicios públicos es el dinero con el que financian las actividades de interés general cuyo uso está a disposición de la ciudadanía, estas actividades aseguran la satisfacción de las necesidades colectivas, esto implica que el estado garantice y resguarde el acceso a la calidad de vida comunitaria en general” (p.64).

En este mismo sentido para Cordero (2011) manifiesta que, los servicios públicos son todas las actividades atendidas por la administración sub nacional, que se ejecutan de forma permanente e incesante con el fin de que las necesidades de la población sean satisfechas. Estas funciones de servicio asumen una parte significativa de la administración pública, ya que refleja la gran prestación de organización y desempeño de gobierno (p.10).

De igual forma Matias (2014) “Los servicios públicos se perciben como toda actividad coordinada y encaminada a atender las necesidades de interés general y colectivo de la población, de manera imperativa, habitual y constante, con base al ordenamiento de leyes de derecho público, con la contribución directa e impulsada por los niveles de gobierno público” (p.4).

Los servicios públicos son diversos debido a que generalmente, estos abarcan todas las necesidades que la población empieza a demandar en el paso de su evolución como ciudad, cabe señalar que los servicios que

usualmente la municipalidad brinda a la población es el servicio de limpieza de calles, recolección de residuos sólidos y la manutención de los parques y jardines públicos. Gracias al pago de estos tributos se contribuye al desarrollo económico de la municipalidad y al financiamiento de estos servicios, está claro que la recaudación y la prestación de los servicios públicos es una facultad que se le otorga al municipio y la ausencia de los servicios básicos a la población es una infracción a los derechos humanos, no obstante, la falta de financiamiento y la poca recaudación de ingresos propios y la poca cultura tributaria constituye una barrera para que las municipalidades lleguen a cumplir una adecuada y correcta prestación de servicios.

Los enfoques conceptuales fueron:

Catastro: Melgarejo (2019) “Censo, evaluación o registro estadístico sobre bienes inmuebles predestinado a ser afectos con un impuesto a la posesión de propiedades” (p.34).

Morosidad: Morales y Vargas (2017) “Es un evento imprevisto dentro de un organismo que afecta las expectativas de cobranza y deja a la empresa sin entradas de efectivo, reduciendo fluidez y la cabida de cumplir con las obligaciones de desembolso, originando situaciones de quiebra en el organismo acreedor” (p.28).

Control interno: Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) “Es el conjunto de actividades efectuadas por la junta directiva u otro personal de la empresa que brinda un grado razonable al cumplimiento de objetivos de la entidad” (p.6).

Medidas cautelares: Gutierrez (2016) “Componen medios para impedir el incumplimiento de la sentencia, así como también presumen una anticipación de la garantía constitucional de la protección de derechos, al acceder a asegurar bienes y pruebas, conservando contextos facticos, para garantizar la seguridad de la gente o de sus necesidades inminentes” (p.23).

Patrimonio: Avellana (2009) “Todos los activos pertenecientes a una persona jurídica o natural, que están asignados a un propósito y está sujeto a estimación económica” (p.7).

Política fiscal: Alemán (2004) “Es la política que alcanza el sector público en las decisiones sobre gasto, endeudamiento e impuestos” (p.10).

Insolvencia: Cuberos (2005) “Dificultad de efectuar un deber por falta de medios e imposibilidad para pagar una deuda” (p.3).

Gasto público: Hernández (2009) “Figura el costo de las diligencias del sector público que alcanzan la creación y la provisión de bienes y servicio, como también las transferencias de ingresos a los diferentes niveles de gobierno” (p.5).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a la tipología, esta se enmarca en una investigación de tipo aplicada, porque se enfoca en la atención sobre la solución de teorías. Como precisa Behar, D. (2008) “La investigación aplicada busca confrontar la teoría con la realidad, se halla vinculada cercanamente a una investigación básica” (p.20).

Por otro lado, según Ñaupas, H. et al. (2018). La investigación aplicada se basa en las derivaciones de una investigación básica de las ciencias sociales, así como las naturales, está encaminada en resolver los problemas sociales de la localidad, departamento o país, como pueden ser problemas sociales, ambientales, entre otros (p.136).

En este mismo orden se manejó un diseño no experimental con un corte transversal ya que se recopiló información en una sola etapa y las variables no son manejadas. Según Fresno, C. (2018) menciona que para este diseño las variables no pueden ser manipuladas ya sea de forma individual o ligada. Así mismo, las variables se estudian de forma sincronizada en un solo momento de forma transversal (p.98).

De este modo Ñaupas, H. et al. (2018). Indica que este diseño realiza el seguimiento de una variable en un solo año y no en dos o más años (p.136).

Cabe agregar que se utilizó un nivel de investigación explicativo, puesto que se buscó identificar a que se debe la ocurrencia de un acontecimiento.

En este sentido para Behar, D. (2008) “indica que este nivel de investigación busca proporcionar el entendimiento de que produce cierto evento o fenómeno” (p.18).

Para Hernández,R. et al. “la investigación explicativo causal busca comprender las causas de por qué sucede un determinado suceso y bajo que circunstancia se presenta” (p.127).

3.2. Variables y operacionalización

Variable: gestión de cobranza

“Consiste en entablar una comunicación y negociación con el cliente o usuario, por medio de las políticas internas de cobro con el fin de recobrar la deuda alcanzada con la entidad ya sea por recibir un bien o servicio”. Martínez (2014)

Variable: recaudación de arbitrios municipales

“Es aquella parte de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones del estado por medio del cobro de los diversos tributos”. Rodríguez (2016)

“Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Se entiende que la obligación de pago respalda el financiamiento de servicios públicos que brinda el municipio”. Barrera (2001)

La matriz de operacionalización de variables se encuentra anexada en el anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

López, P. Fachelli, S. (2015) “Es el conjunto total de elementos que componen el aspecto analítico y el universo del que queremos sacar conclusiones, teóricas o estadísticas” (p.13).

Para el desarrollo de esta investigación la población estuvo comprendida por 30 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, para esto se utilizó el criterio de inclusión, por otro lado, se aplicó el criterio de exclusión a otras gerencias y colaboradores que no estén vinculadas con la administración tributaria, ya que desconocen del tema tributario y de recaudación de la municipalidad en mención.

Para la población se puntualiza en la tabla siguiente:

Tabla 1

Población de la Investigación

Área	Cantidad de Personas
Gerencia de Administración Tributaria	4
Sub Gerencia de Registro, Recaudación y Control	12
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria	10
Sub Gerencia de Ejecución Coactiva	4
Total	30

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra determinada para la investigación objeto de estudio estuvo constituida por 30 colaboradores que es la población total perteneciente a la Gerencia de Administración Tributaria, puesto que es una muestra representativa y manejable.

Hernández,R. et al. (2014) “Entiende como muestra a la parte de la población de la que se recolecta datos y debe ser representativa estadísticamente” (p.205).

Muestreo

Se aplico el muestreo no probabilístico por conveniencia, en vista de que se eligió a los colaboradores pertenecientes a la gerencia de administración tributaria, esta selección se realizó a juicio del investigador de manera objetiva para poder desenvolver el estudio.

Como fundamentan López, P. Fachelli, S. (2015) el muestreo no probabilístico “Es la elección en base a la evaluación de los investigadores, primando sus propósitos y objetivos propios de su

investigación, determinando las unidades que conforman la muestra de manera objetiva y con juicio” (p.49).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para desarrollar de la investigación se empleó diferentes técnicas e instrumentos con el fin de obtener resultados fiables, para precisar tenemos:

Técnica

En lo que se refiere a la técnica se empleada la encuesta, la cual se aplicará a los colaboradores de la gerencia objeto de estudio, con el propósito de poder entender mejor sobre la problemática de la gestión de cobranza con relación a la recaudación de arbitrios municipales.

Según Behar (2008) Las encuestas recogen información de una población estudiada, esto depende de la magnitud de su muestra y el objetivo del estudio (p.62). Entonces las encuestas recopilan información por medio de procedimientos estandarizados, estos se realizan a través de preguntas individualizadas, para esta investigación la encuesta estuvo conformada por 27 preguntas que se formulara a la población objeto de estudio, con opciones de cinco respuestas escala Likert.

Instrumento

En cuanto al instrumento para recabar datos se aplicó el cuestionario a la muestra con el fin de medir las variables y de demostrar la hipótesis planteada.

Por su parte Ñaupas, H. et al. (2018) argumenta que el cuestionario es el instrumento de la encuesta y expone un conjunto de interrogaciones en dependencia a la hipótesis de investigación, indicadores y variables, para poder investigar y comprobar la hipótesis (p.211).

Validez

Para Hernández,R. Fernández,C. y Baptista, P. (2014) “Podemos entender a la validez como el valor en que el instrumento mide verdaderamente la variable” (232).

En tal sentido la validez para el instrumento usado en la presente es el juicio de tres expertos de la materia, se realizó con el fin de que puedan evaluar el cuestionario y emitir su validación:

Tabla 2

Tabla Validación de expertos

Experto validador	Especialidad del validador	Apreciación
Mg. Díaz Díaz Donato	Tributación	Aplicable
Mg. Rosario Grijalva Salazar	Política y derecho tributario	Aplicable
Mg. Cabrera Arias Luis Martin	Investigación	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Fresno (2018) “La confiabilidad de la herramienta de investigación se entiende como la calidad en el que la variable produce los mismos resultados del sujeto u objeto en estudio” (p.121).

En atención a medir el grado de confiabilidad estadísticamente se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach con el fin de valorar la homogeneidad del instrumento. Resultando un coeficiente de 0.905 en el alfa de Cronbach, por lo que se optó por seguir el criterio de que si el alfa es mayor a 0.9 el instrumento se encuentra en un nivel de fiabilidad excelente, entonces se deduce que existe homogeneidad en los 27 ítems formulados para medir la gestión de cobranza y recaudación de arbitrios.

3.5. Procedimientos

Hechas la consideraciones anteriores para recabar la información de las variables en investigación se empleó el cuestionario la que fue aplicada a la población compuesta por los 30 trabajadores de la gerencia en estudio de la investigación, seguidamente de ejecutar el instrumento de recolección de datos se ejecutó el análisis estadístico por medio del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, al finalizar todo este procesamiento de información se logró efectuar la discusión de resultados y obtener conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

En relación con la ejecución de análisis de datos se procesó la información mediante el programa estadístico SPSS v.25 para un estudio estadístico, de forma complementaria se usó Microsoft Excel para manejar hojas de cálculo para ayudar a procesar los datos obtenidos por los cuestionarios, cabe agregar que se empleó una estadística descriptiva con el objetivo de conseguir tablas de frecuencias y gráficos de barras, para una estadística inferencial se utilizó las tablas cruzadas, así como para la prueba de normalidad se trabajó con Shapiro Wilk debido a que la población estudiada es menor a 50, por ultimo para realizar las pruebas de hipótesis se manejó la prueba Rho Spearman no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a la ejecución de este estudio se considera una investigación válida y confiable debido a que se llegó a ceñir bajo los lineamientos y normas establecidas.

Tabla 3*Criterios Éticos de la Investigación*

Criterios	Detalle
Originalidad	Las investigaciones tomadas como referencia fueron citadas a los diferentes autores en normas APA.
Confidencialidad	Las identificaciones de los trabajadores de la gerencia se mantendrán en reserva, no podrán ser revelados.
Objetividad	Se aplicó el método de investigación científica, lo que asegura la confiabilidad de los resultados.
Veracidad	La información colectada para esta investigación se realizó de forma verídica, de fuente directa de los involucrados.

Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Tablas Generales

Tabla 4

Tabla de frecuencia y porcentaje de Gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	13	43,3	43,3	46,7
	Bueno	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4 podemos observar a la gestión de cobranza, donde el 3.33% de la gestión de cobranza es mala, el 43,33% de la gestión de cobros es regular y el 53.33% de la gestión de cobros por el municipio provincial de Abancay es bueno.

Tabla 5

Tabla de frecuencia y porcentaje de Políticas Internas de Cobro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	12	40,0	40,0	46,7
	Bueno	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5 alcanzamos llegar a detallar a las políticas internas de cobro, donde el 6,67% de las políticas internas de cobro es malo, el 40% de las políticas internas del cobro es regular y el 53,33% de las políticas internas de cobro empleadas por el municipio de Abancay es bueno.

Tabla 6*Tabla de frecuencia y porcentaje de Recuperación de deuda*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	18	60,0	60,0	63,3
	Bueno	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 6 se detalla a la recuperación de deuda, donde el 3.33% de la recuperación de deuda es mala, el 60% de la recuperación de la deuda es regular y el 36,67% de la recuperación de deuda es buena en la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 7*Tabla de frecuencia y porcentaje de Recaudación de arbitrios municipales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	19	63,3	63,3	66,7
	Bueno	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 7 podemos observar a la recaudación de arbitrios municipales, donde el 3,33% de la recaudación de arbitrios municipales es mala, el 63,33% de la recaudación de arbitrios municipales es regular y el 33,33% de lo recaudado de los diferentes arbitrios por municipalidad provincial de Abancay es buena.

Tabla 8*Tabla de frecuencia y porcentaje de Ingresos públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	17	56,7	56,7	63,3
	Bueno	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 8 podemos detallar a los ingresos públicos, donde el 6,67% de ingresos públicos es malo, el 56,67% de ingresos públicos es regular y el 36,67% de ingresos públicos municipales es bueno.

Tabla 9*Tabla de frecuencia y porcentaje del Financiamiento de servicios públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	16	53,3	53,3	60,0
	Bueno	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 9 se detalla al financiamiento de los servicios públicos, donde el 6,67% del financiamiento de servicios públicos es malo, el 53,33% del financiamiento de servicios públicos es regular y el 40% del financiamiento de servicios públicos es bueno en la Municipalidad Provincial de Abancay.

ESTADISTICA INFERENCIAL

Tablas cruzadas

Tabla 10

Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios municipales

			Recaudación de arbitrios municipales			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Gestión de cobranza	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	12	1	13
		% del total	0,0%	40,0%	3,3%	43,3%
	Bueno	Recuento	0	7	9	16
		% del total	0,0%	23,3%	30,0%	53,3%
Total		Recuento	1	19	10	30
		% del total	3,3%	63,3%	33,3%	100,0%

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 10 se puede apreciar a la gestión de cobranza y su relación de influencia con la recaudación de arbitrios municipales, donde el 3.3% del total de encuestados de la Gerencia de Administración Tributaria revelan que la gestión de cobranza es mala, en el mismo porcentaje consideran que la recaudación de arbitrios también es mala; por otro lado, el 40% indican que la gestión de cobro y la recaudación de arbitrios municipales son regulares, de igual forma el 3,3% piensan que la gestión es regular y que la recaudación por

arbitrios es buena; por otra parte, el 23,3% del personal mencionan que la gestión de cobros es buena y que la recaudación se da de manera regular, así mismo el 30% de consultados indican que la gestión de cobros y la recaudación de arbitrios municipales son buenos.

Tabla 11

Gestión de cobranza y los ingresos públicos

		Ingresos públicos			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión de cobranza	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	2	8	3	13
		% del total	6,7%	26,7%	10,0%	43,3%
	Bueno	Recuento	0	8	8	16
		% del total	0,0%	26,7%	26,7%	53,3%
Total	Recuento	2	17	11	30	
	% del total	6,7%	56,7%	36,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 11 se puede visualizar a la gestión de cobranza y su relación de influencia con los ingresos públicos donde el 3,3% de los encuestados piensan que la gestión de cobranza es mala y que tienen ingresos públicos de forma regular; por otro lado, el 6,7% indican que la gestión de cobro es regular y así mismo consideran que los ingresos públicos son malos, por otra parte en un 26,7% revelan que la gestión de cobro y los ingresos públicos son regulares, el 10% expresan que la gestión de cobranza es regular y que los ingresos públicos son buenos; seguidamente, el 26,7% de los trabajadores indican que la gestión es buena y que los ingresos públicos son regulares, finalmente el 26,7% de los

consultados indican que la gestión de cobranza y los ingresos públicos de la municipalidad son buenos.

Tabla 12

Gestión de cobranza y el financiamiento de servicios públicos

		Financiamiento de servicios públicos			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión de cobranza	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	13	0	13
		% del total	0,0%	43,3%	0,0%	43,3%
	Bueno	Recuento	1	3	12	16
		% del total	3,3%	10,0%	40,0%	53,3%
Total	Recuento	2	16	12	30	
	% del total	6,7%	53,3%	40,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 12 se detalla a la gestión de cobranza y su relación de influencia con el financiamiento de los servicios públicos, donde el 3,3% de los trabajadores de la gerencia revelan que la gestión de cobro es mala y que el financiamiento de los servicios públicos también es malo; seguidamente, el 43,3% indican que la gestión de cobro y el financiamiento de los servicios públicos son regulares; por otro lado, el 3,3% de los encuestados revelan que la gestión de cobranza es buena y que el financiamiento de servicios públicos es malo, el 10% indica que la gestión de cobranza es buena y el financiamiento de servicios públicos es regular, por otra parte el 40% indican que la gestión de cobranza es buena así como el financiamiento de los servicios públicos.

Prueba de normalidad

Nájeda (2014). Esta prueba permite comprobar que los datos alcanzan una distribución normal o no (p.13). En este caso para la prueba de normalidad que se maneja es la de Shapiro Wilk debido a que la condición es que la muestra en estudio sea menor a cincuenta, en este estudio la muestra empleada fue de treinta colaboradores.

Cabe señalar que según Ventura (2017) el nivel de significancia se utiliza como criterio de decisión por conveniencia donde $\alpha = 0.05$, si el valor de p es mayor a este razonamiento se acepta la hipótesis alterna y de pasar lo opuesto se objeta la hipótesis nula (p.3).

Tabla 13

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,637	30	,000
Recaudación de arbitrios municipales	,597	30	,000

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

Se puede apreciar en la tabla que se tiene un grado de significancia de 0,00 este valor p es $\leq 0,05$ por lo tanto, se asevera que los datos no poseen una distribución normal, lo que conlleva a realizar un análisis no paramétrico de Rho Spearman.

Validación de hipótesis

Para poder determinar la relación de influencia que existe entre ambas variables, se optó por emplear la prueba Rho de Spearman. Con la finalidad de lograr determinar la correlación de asociación entre las variables estudiadas, para lo cual se empleará el siguiente baremo de interpretación:

Tabla 14
Interpretación de Rho de Spearman

R	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variable
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et.al (2014)

Nivel de significancia:

α (alfa)= 0,05

Regla de decisión:

$p \leq \alpha \rightarrow$ la hipótesis alterna se admite

$p \geq \alpha \rightarrow$ la hipótesis nula se admite

Hipótesis General

Hipótesis Alterna : La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac,2019.

Hipótesis Nula : La gestión de cobranza no influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac,2019.

Tabla 15

Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios municipales

			Gestión de cobranza	Recaudación de arbitrios municipales
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Recaudación de arbitrios municipales	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

De acuerdo al reporte, el factor Rho de Spearman alcanza el 0.572 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva media, con lo que respecta a la sig. bilateral se consiguió un valor de 0.001 esta valoración estadística es menor a 0.05 lo que nos indica que se admite la hipótesis alterna y en consecuencia se impugna la hipótesis nula, por lo que se tiene evidencia estadística para aseverar que: La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac,2019.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Alterna : La gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac,2019.

Hipótesis Nula : La gestión de cobranza no influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac,2019.

Tabla 16*Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y los ingresos públicos*

			Gestión de cobranza	Ingresos públicos
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Ingresos públicos	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

De acuerdo al reporte, la correlación Rho de Spearman es de 0.512 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva media, con lo que respecta a la sig. bilateral se logró un valor de 0.004 esta valoración estadística es menor a 0.05 lo que nos indica que se admite la hipótesis alterna y en consecuencia se impugna la hipótesis nula, obteniendo evidencia estadística para aseverar que: La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alterna : La gestión de cobranza influye en el financiamiento de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

Hipótesis Nula : La gestión de cobranza no influye en el financiamiento de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019.

Tabla 17

Hipótesis Rho de Spearman de la gestión de cobranza y el financiamiento de servicios públicos

			Gestión de cobranza	Financiamiento de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Financiamiento de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración de reporte SPSS V.25

De acuerdo al reporte, el factor de correlación de Spearman alcanza el 0.713 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva media, en cuanto a la sig. bilateral se obtuvo un valor de 0.000 esta valoración estadística es menor a 0.05 lo que nos indica que se admite la hipótesis alterna y en consecuencia se impugna la hipótesis nula, teniendo evidencia estadística para aseverar que: La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019.

V. DISCUSIÓN

Para obtener la fiabilidad de este estudio se empleó mediante el SPSS versión 25 el coeficiente Alfa de Cronbach, donde el cuestionario estuvo conformado por 27 ítems, considerando como población a los trabajadores de la gerencia objeto de estudio pertenecientes al municipio provincial de Abancay, al realizar el estudio de confiabilidad se obtuvo como resultado un nivel de 0.905 para la variable gestión de cobranza y recaudación de arbitrios municipales, lo que significa que la confiabilidad es excelente porque se aproxima bastante a uno y por ende se garantiza la fiabilidad del instrumento empleado.

En ese mismo sentido el estudio presente planteó como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay. Luego de haberse realizado el procesamiento de información se obtuvo a través de la prueba no paramétrica que el coeficiente de Spearman es de 0,572 con una correlación positiva media y una significancia bilateral de 0.001, lo que nos da a entender que existe una influencia entre ambas variables, así mismo el 53.3% de colaboradores manifiesta que la gestión de cobranza es buena y el 63.3% indica que la recaudación de arbitrios es regular. Esto quiere decir que el emplear las diferentes políticas internas de cobro tanto como la determinación de la deuda hasta emisión de una resolución de ejecución coactiva son sustanciales ya que esto tiende a tener una relación de influencia en la recaudación de los arbitrios municipales, debido a que mientras se ejecute la gestión de cobranza mediante un proceso óptimo éste se verá reflejado en una mayor recaudación de arbitrios. Ante lo mencionado se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna de la investigación donde indica que la gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019. Los resultados logrados en esta investigación se asemejan con la investigación de Díaz y Julca (2019) en su trabajo titulado "Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jaén, 2018" donde obtuvieron como resultado que realmente existe una influencia entre la gestión

de cobranza y la recaudación, de esa manera concluyeron que si se realiza una gestión eficiente o defectuosa se incrementa o reduce la recaudación de impuestos, según lo que indica el estudio correlacional de Pearson, donde se alcanzó un p-valor de 0,092 y una correlación buena de 0,65. Otra investigación parecida es la de Gonzáles (2018) donde llegó a concluir que todo proceso cobro tendrá efecto en la recaudación de forma beneficiosa o desfavorablemente, debido a que ambos están relacionados al cumplimiento o desatención de toda actividad que implica la propia gestión. En tal sentido bajo lo dicho anteriormente y al analizar los resultados, se llegó a confirmar que si la recaudación estimada por arbitrios municipales es considerable es porque se realiza una apropiada gestión de cobranza por la Gerencia encargada de la administración tributaria, por ende debe ejecutar su labor en función a mecanismos de cobro tanto de manera ordinaria para aquellas deudas que aún no vencieron el plazo y el cobro coactivo para realizar la recuperación de deudas ya vencidas a fin de que estos garanticen la recaudación de arbitrios como también la del impuesto predial ya que estos dos tributos se ejecutan de forma conjunta.

De igual forma dentro de uno de los objetivos específicos como investigación es determinar la influencia de la gestión de cobranza en los ingresos públicos del municipio provincial de Abancay. Una vez realizado el procesamiento de información por medio de la prueba no paramétrica, se obtuvo un coeficiente Spearman de 0,512 con una correlación positiva media y una significancia bilateral de 0.004, lo que nos demuestra que, existe influencia, así mismo el 56.7% de colaboradores manifiesta que los ingresos públicos son regulares. Esto conlleva a decir que si se realiza de manera eficiente la gestión de cobranza aplicando estrategias que disminuyan la morosidad se obtendrá mayores ingresos públicos por concepto de arbitrios. Ante lo antes mencionado se refuta la hipótesis nula, por lo que se admite la hipótesis alterna donde muestra que la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019. Estos resultados alcanzados se asemejan con el trabajo de Rimarachin (2018) titulado: "Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017" donde obtuvo dentro de

sus resultados que el área de recaudación cuenta con un software y el catastro desactualizado, así como los trabajadores no reciben capacitaciones sobre estrategias de tributación, el investigador llegó a la conclusión de que la gestión de cobros es defectuoso, por lo que no se suscita el control en la morosidad tributaria y demuestra claramente que se debe incluir mecanismos de cobros para efectuar la recaudación con el fin de manejar y aumentar los ingresos por impuesto predial. Cabe agregar otra investigación parecida es la de Orellana (2017) Donde obtuvo como resultado que los encargados de cobranza no cuentan con un manual de procedimientos de estrategias de cobro coactivo que contribuyan a su labor con el fin incrementar la recuperación de deudas que conlleve mejorar los ingresos derivados del cobro coactiva municipal. En tal sentido bajo lo dicho anteriormente y al analizar los resultados, se confirma que mientras se implanten estrategias y mecanismos de cobro de deudas tributarias de manera correcta, se contribuirá a reducir la morosidad por parte de los contribuyentes y por tanto se obtendrá mejores ingresos públicos, puesto que los ingresos transferidos por el estado a las arcas municipales no son suficientes y potenciar las posibilidades de obtener mayores ingresos propios por el pago de tributos, a través de la gestión de cobranza es vital.

Otro objetivo específico de esta investigación es determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay. Una vez realizado el procesamiento de información por medio de la prueba no paramétrica, se obtuvo un coeficiente Spearman de 0,713 con una correlación positiva media y una significancia bilateral de 0.000, lo que nos da a entender que existe una influencia entre las variables, así mismo el 53.3% de colaboradores manifiesta que el financiamiento de los servicios públicos es regular. Esto quiere decir que mientras la gestión no genere suficientes mecanismos de cobro la recaudación será escasa y por ende el financiamiento para los servicios públicos no serán considerables. Ante lo mencionado se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna específica, donde indica que la gestión de cobranza influye en el financiamiento de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019. Estos resultados se asemejan a la investigación de Pariona (2019) titulada "La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT

de la municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018” que obtuvo dentro de sus resultados que la gestión de cobro influye en la recaudación al 36.4% y el 48.6% de colaboradores manifiesta en cuanto a la gestión de cobranza y la recaudación se da de manera regular, donde concluye en su investigación que sobre la importancia de lograr el pago de deudas de forma constante ya que esto contribuirá a la gestión municipal mediante el financiamiento de servicios públicos y estos contribuirán en beneficio de la población. En tal sentido bajo lo expuesto anteriormente y al observar los resultados, podemos corroborar que si se implantan mejor los mecanismos de cobro y las deudas son pagadas por los contribuyentes mayor será la cobertura del financiamiento en los servicios públicos que cada vez es más exigente debido al crecimiento poblacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a los resultados obtenidos se determinó la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay; puesto que, si se realiza el cobro de las diferentes deudas tributarias por medio de una óptima y adecuada gestión de políticas internas de cobro la recaudación de arbitrios municipales se verá favorecido y de presentar una deficiente gestión de cobranza la recaudación por arbitrios municipales se verá afectada.
2. Se determinó que, la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; debido que, al desarrollar de manera eficiente los procedimientos cobro y promoviendo el pago de tributos con el fin de que la morosidad disminuya, permitirá que los ingresos propios se incrementen considerablemente y gracias a estos recursos se contribuya a garantizar el desarrollo de las funciones municipales.
3. Finalmente, se determinó que la gestión de cobranza influye en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay; dado que, al realizar de manera correcta los mecanismos y estrategias para la recuperación de deudas, la capacidad de cobertura de financiamiento de los diferentes servicios públicos se verá beneficiado con un incremento presupuestal que servirá para hacer frente a la prestación de servicios de calidad y al desarrollo poblacional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Gerente encargado de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, que se tome en consideración el control y constante actualización de nuevas políticas de cobro, con el propósito de ayudar a optimizar la capacidad de recaudación de arbitrios municipales y producir mayores beneficios en pro de la población.
2. Al personal encargado de la subgerencia de Registro, Recaudación y Control se sugiere que se actualice la información de predios, así como los datos de los contribuyentes, con el fin de corroborar la información brindada por estos, así mismo se sugiere trabajar en base a la segmentación de cartera de los contribuyentes debido a que la cobranza es más efectiva si las acciones son diferencias para cada tipo de deuda y contribuyente, para así lograr una cobranza eficiente con tendencia positiva en la recaudación de los arbitrios.
3. Al gerente de la Subgerencia de Ejecución Coactiva se sugiere que realice el seguimiento constante y evaluación de todo el desempeño realizado durante el proceso de cobranza forzoso para una mayor recuperación de deudas que favorecerá al ingreso municipal.
4. Así mismo se sugiere al gerente de la Gerencia y Subgerencias de la Administración Tributaria implementar un plan estratégico de cobranza, así como tener en cuenta el manual y las guías que emite el Ministerio de Economía y Finanzas establecidas en las experiencias de especialistas de gobiernos locales que puedan ser adaptados a la realidad local, con el fin de promover el proceso correcto de cobranza de los diferentes tributos.

REFERENCIAS

- Alemán Brizuela, C. E. (2004). *El impacto de la política fiscal en la redistribución del ingreso en el salvador en el año 2002 (Tesis de grado)*. Universidad Centro Americana José Simeón Cañas.
- Almeida Gentile, P. (16 de Agosto de 2015). *Observatorio económico social UNR*. Recuperado de <https://observatorio.unr.edu.ar/ingresos-publicos/>
- Avellana Bautista, C. A. (2009). El patrimonio y los ciclos de operaciones financieras. *Criterio Libre*, 7(11), 191-217. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3227607>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Manual sobre recaudación y cobranza de tributos*.
- Barrera Ayala, R. (2001). *Congreso de la República del Perú*. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/Iguerrero/eventos/Arbitrios-municipalesSAT.pdf>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Carmona Rebolledo, E. A. (2017). *Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en Beco*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146600>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2009). *La cobranza coactiva en la administración tributaria facultad, oportunidad y eficiencia*. México: CIAT. Recuperado de <https://biblioteca.ciat.org/opac/book/2082>
- Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y sociedad*, XXXVI(4), 682-701. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Cuberos, G. G. (Junio de 2005). Insolvencia: Evolución de un concepto. *Revista de derecho privado*(34), 27-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3600/360033182002.pdf>

- Díaz Pérez, G. M., & Julca Fernández, S. J. (2019). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jaén, 2018 (Tesis de grado)*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42993/D%c3%adaz_PGM-Julca_FSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dirección General de Política de Ingresos Públicos. (19 de Agosto de 2019). *Ministerio de economía y finanzas* . Recuperado de https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf
- Fresno Chávez, C. (2018). *Metodología de la investigación así de fácil*. Córdoba: El cid editor.
- González Terán, R. (2018). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017 (Tesis de grado). *Universidad Cesar Vallejo*, 82.
- Gutierrez Torres, E. O. (2016). *Medidas cautelares de urgencia en la jurisdicción contenciosa administrativa (Tesis de grado)*. Colombia: USTA. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2103/Gutierrezemelite2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heredia Llatas, F. D., & Torres Vílchez, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Credito de Jose Leonardo Ortiz-2018. *Revista USS*, 11(2), 12. Recuperado de <https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>
- Hernández Mota, J. L. (2009). La composición del gasto público y el crecimiento económico. *Revista Análisis Económico*, XXIV(55), 77-102. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41311453005.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informatica. (2018). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informatica.

- Lázaro Ascoy, C. S., & Portocarrero Quiroz, K. (2019). *Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2019 (Tesis de grado)*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5003/1/RE_CONT_CLAUDIA.L%C3%81ZARO_KARINA.PORTOCARRERO_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF
- López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Vol. 1). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martín, F. (2009). *La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/1/S0900326_es.pdf
- Martínez Mesía, R. F. (2014). *El control interno en la comercialización de pólizas de seguro de vehículos livianos como factor clave en la gestión de cobranza en Sweaden compañía de seguros y reaseguros S.A (Tesis de grado)*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7637/1/TMGE013-2014.pdf>
- Matias Camargo, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y realidad*, 12(24), 316-329. Recuperado de <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>
- Melgarejo Paredes, L. (2019). *Derecho catastral inmobiliario*. Paraguay: Derecho catastral inmobiliario.
- Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez, M., García Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 4(4), 206-240. doi:10.23857/dc.v4i4.835
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Lima: NevaStudio SAC. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf

- Ministerio de Economía y Finanzas y Cooperación Alemana del Desarrollo GIZ. (2015). *Cobranza* (Vol. 2). Lima: Neva Studio SAC. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Morales Melendez, M., & Vargas Meza, N. A. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10239>
- Murray, P. (2002). Gestión-Información-Conocimiento. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 4(14), 1-12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402>
- Nájeda Lopez, A. (2014). Sobrevivir a la estadística en 40 páginas y con 7 ejercicios. *Universidad de Castilla la Mancha*, 41. Recuperado de <http://blog.uclm.es/albertonajera/files/2014/04/Sobrevivir-a-la-Estad%C3%ADstica-en-40p.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. 5). Bogotá: Ediciones de la U.
- Orellana Rhor, M. X. (2017). *Diagnóstico general del área de coactivas del Gobierno Autónomo Municipal de Esmeraldas (Tesis de grado)*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/965/1/ORELLANA%20RHOR%20MARCEL%20XAVIER.pdf>
- Organización de la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Revenue statistics in Latin America and the Caribbean 2020*. Paris: OECD Publishing.
- Pariona Quispe, J. (2019). La gestión de cobranza en la recaudación en la SAT de la municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018 (Tesis posgrado). *Universidad César Vallejo*, 112. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27250>

- Ramos Hidalgo, W. T. (2020). *Gestión de recuperación de cartera en la fundación Espoir de la ciudad de Babahoyo*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8349/E-UTB-FAFI-ING.COM-000537.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rimarachin Torres, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017 (Tesis de grado)*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5394>
- Rodriguez Chacon, E. S., & Rodriguez Ibañez, F. M. (2014). *Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación valle de Chicama SAC año 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ_ERIKA_IMPLEMENTACION%20COBRANZA_SALDO%20CONTABLE.pdf
- Rodriguez, R. L. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria*. España: Wolters Kluwer España, S.A. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-procedimientos-de-gestion-y-recaudacion-tributaria/9788470527265/>
- Rozas Balbontín, P., & Hantke Domas, M. (2013). *Gestión pública y servicios públicos*. Chile: Naciones Unidas. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6366/LCL3648_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Vasquez, J. (2017). Análisis tributario de las comisiones por servicios de los agentes intermediarios textiles. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Servicio de Administración Tributaria. (2010). *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales*. Lima: Realidades S.A. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/miigl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf

- Servicio de Administración Tributaria. (27 de Marzo de 2018). SAT. Recuperado de <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion#:~:text=Los%20Arbitrios%20Municipales%20son%20tasas,contribuyentes%20del%20Cercado%20de%20Lima.>
- Sevillano, S., & Sotelo, E. (31 de Marzo de 2014). Atrasos tributarios y litigiosidad tributaria en el Perú, algunos aspectos para reflexionar. *Derecho PUCP*, 0(72), 71-101. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656137005>
- Ventura León, J. (2017). El significado de la significancia estadística. *Universidad Privada del Norte*, 2. Recuperado de <https://doi.org/10.21149/8482>
- Villa Zambrano, E. E. (2014). *Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache (Tesis de grado)*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf>
- Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. 23. Recuperado de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES DE GESTION DE COBRANZA								
Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración	Niveles o rangos
Gestión de cobranza	Consiste en entablar una comunicación y negociación con el cliente o usuario, por medio de las políticas internas de cobro con la finalidad de recuperar la deuda adquirida con la entidad por recibir un bien o servicio. Martínez (2014)	La gestión de cobranza está comprendida por diferentes procesos tanto ordinarios como coactivos, estos mecanismos logran la efectividad en la recuperación de las deudas tributarias.	Políticas internas de cobro	Cobro ordinario	1-3	Ordinal	Nunca (1)	Malo 1-14 Regular 15-22 Bueno 23-30
				Cobro Coactivo	4-6		Casi nunca (2)	
				Efectividad de recuperación de deuda	7-9		A veces (3)	
							Casi siempre (4)	
							Siempre (5)	
		Recuperación de deuda		Nivel de recuperación de deuda	10-12			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DE RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración	Niveles o rangos
Recaudación de arbitrios municipales	<p>Es aquella parte de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones públicas por medio de la exigencia de los distintos tributos. Rodríguez (2016)</p> <p>Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Se entiende que la obligación de pago respalda el financiamiento de servicios públicos que brinda el municipio. Barrera (2001)</p>	<p>La recaudación de arbitrios es el ingreso de dinero por la prestación o mantenimiento de servicios públicos que brinda el municipio a su población de su jurisdicción.</p>	Ingresos públicos	Recaudación por arbitrio	13-15	Ordinal	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	Malo 1-14
				Nivel de morosidad de los arbitrios	16-18			Regular 15-22
			Financiamiento de barrido de calles	19-21	Bueno 23-30			
			Financiamiento de residuos sólidos	22-24	Malo 1-21			
			Financiamiento de parques y jardines	25-27	Regular 22-33			
					Bueno 34-45			

Anexo 2. Matriz de consistencia

TITULO: GESTION DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, APURIMAC, 2019						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿De qué manera la gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019?	Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019	La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019	Gestión de cobranza	Políticas internas de cobro	Cobro ordinario	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Explicativo Enfoque: Cuantitativo Población: La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria. Muestreo: No probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA			Recuperación de deuda	
¿De qué manera la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019?	Determinar la influencia de la gestión de cobranza en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019	La gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019	Recaudación de arbitrios municipales	Ingresos públicos	Nivel de recuperación de deuda	Financiamiento de barrido de calles
¿De qué manera la gestión de cobranza influye en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019?	Determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019	La gestión de cobranza influye en el financiamiento de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurimac, 2019			Financiamiento de servicios públicos	
					Financiamiento de parques y jardines	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Estimado trabajador, el presente cuestionario es parte un trabajo de investigación, agradecería que pueda responder de cada ítem con veracidad, toda información brindada es de carácter anónimo y confidencial.

OBJETIVO: Recolectar información acerca de la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios de la Municipalidad Provincial de Abancay.

INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta que usted considera adecuada para cada ítem, según la escala siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se establecen mecanismos para el cumplimiento voluntario de pago por parte del contribuyente.					
2	Se informa al contribuyente sobre sus obligaciones por medios masivos y personalizados.					
3	Se realiza la difusión de información al deudor sobre los riesgos que implica el no pago de la deuda tributaria.					
4	Al iniciar el proceso de cobro coactivo el contribuyente es debidamente notificado.					
5	Durante el cobro coactivo se adoptan medidas cautelares como embargos sobre el patrimonio del deudor tributario.					
6	Emplear procedimientos coactivos es un mecanismo importante para mejorar en la recaudación de arbitrios.					
7	Se utiliza medios eficaces que generen presión al deudor en el pago de su deuda tributaria.					
8	Se realiza la innovación de políticas de cobro para la recuperación de deudas tributarias.					
9	Se efectúa seguimiento al proceso de recuperación de deuda a través de su evaluación y corrección.					
10	La recuperación de deuda es significativa para el ejercicio fiscal de la municipalidad.					
11	Se implanta políticas de cobro que incrementen el nivel de recuperación de deudas tributarias.					
12	El nivel de recuperación de deudas tributarias se ha incrementado en los últimos años.					
13	La recaudación de arbitrios municipales se viene incrementando cada año.					
14	La recaudación de arbitrios municipales es uno de los tributos que genera mayor ingreso propio durante el ejercicio fiscal.					

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
15	Se informa al contribuyente sobre el uso de los ingresos recaudados por concepto de arbitrios.					
16	El nivel de morosidad en los arbitrios municipales es significativo para la recaudación del año fiscal.					
17	En los últimos años el nivel de la morosidad respecto a los arbitrios municipales viene disminuyendo.					
18	Se implanta estrategias con el fin de reducir el nivel de morosidad por arbitrios municipales.					
19	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de barrido de calles.					
20	Se destina financiamiento suficiente para el servicio de barrido de calles en los últimos años.					
21	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de barrido de calles.					
22	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de recojo de residuos sólidos.					
23	Se destina financiamiento suficiente para el servicio el servicio de recojo de residuos sólidos en los últimos años.					
24	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de recojo de residuos sólidos.					
25	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de parques y jardines.					
26	Se destina financiamiento suficiente para el servicio de parques y jardines.					
27	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de mantenimiento y mejora de parques y jardines.					

Anexo 4. Certificado de validación de instrumentos por los expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita)Dr./Mg.: Luis Martín Cabrera Arias

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte, del Taller de Tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Contador Público.

El título de mi investigación es: Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Torres Cáceres Sheila Lizbeth

D.N.I: 72848550

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión de cobranza:

Consiste en entablar una comunicación y negociación con el cliente o usuario, por medio de las políticas internas de cobro con la finalidad de recuperar la deuda adquirida con la entidad por recibir un bien o servicio. (Martínez Mesía, 2014, pág. 51)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Políticas internas de cobro

Son lineamientos establecidos por la organización orientados a controlar los aspectos relacionados con las deudas por cobrar por la venta de bienes o la prestación de un servicio, con el fin de asegurar su cobro en el momento indicado. (Rodríguez Chacon & Rodríguez Ibañez, 2014, pág. 21)

Dimensión 2: Recuperación de deuda

Se entiende como una serie de actividades diseñadas para evitar el vencimiento de la deuda por cobrar, por lo que se realiza evolución, seguimiento y control de las deudas pendientes y se deben realizar esfuerzos para asegurar que las deudas se liquiden de forma rápida y completa. (Ramos Hidalgo, 2020, pág. 10)

Variable 2: Recaudación de arbitrios municipales:

Es aquella parte de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones públicas por medio de la exigencia de los distintos tributos. (Rodríguez, 2016, párr. 3)

Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Se entiende que la obligación de pago respalda el financiamiento de servicios públicos que brinda el municipio. (Barrera Ayala, 2001, pág. 4)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Ingresos públicos

Son los recursos cobrados por el estado para financiar actividades del sector público, como impuestos, aranceles, productos y usos. Entre estos, los impuestos constituyen la mayor parte de recursos tributarios que dispone el estado para financiar sus gastos (Martín, 2009, pág. 11)

Dimensión 2: Financiamiento de servicios público

Es el dinero con el que financian las actividades de interés general cuyo uso está a disposición de la ciudadanía, estas actividades aseguran la satisfacción de las necesidades colectivas, esto implica que el estado garantice y proteja el acceso a la calidad de vida de los ciudadanos. (Rozas Balbontín & Hantke Domas, 2013, pág. 64)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión de cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Políticas internas de cobro	Cobro ordinario	1-3	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Cobro coactivo	4-6	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Recuperación de deuda	Efectividad de recuperación de deuda	7-9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Nivel de recuperación de deuda	10-12	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Recaudación de arbitrios municipales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Ingresos públicos	Recaudación por arbitrio	13-15	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Nivel de morosidad de los arbitrios	16-18	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Financiamiento de servicios públicos	Financiamiento de barrido de calles	19-21	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Financiamiento de residuos solidos	22-24	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Financiamiento de parques y jardines	25-27	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Se establecen mecanismos para el cumplimiento voluntario de pago por parte del contribuyente.							
2	Se informa al contribuyente sobre sus obligaciones por medios masivos y personalizados.							
3	Se realiza la difusión de información al deudor sobre los riesgos que implica el no pago de la deuda tributaria.							
4	Al iniciar el proceso de cobro coactivo el contribuyente es debidamente notificado.							
5	Durante el cobro coactivo se adoptan medidas cautelares como embargos sobre el patrimonio del deudor tributario.							
6	Emplear procedimientos coercitivos es un mecanismo importante para mejorar en la recaudación de arbitrios.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se utiliza medios eficaces que generen presión al deudor en el pago de su deuda tributaria.							
8	Se realiza la innovación de políticas de cobro para la recuperación de deudas tributarias.							
9	Se efectúa seguimiento al proceso de recuperación de deuda a través de su evaluación y corrección.							
10	La recuperación de deuda es significativa para el ejercicio fiscal de la municipalidad.							
11	Se implanta políticas de cobro que incrementen el nivel de recuperación de deudas tributarias.							
12	El nivel de recuperación de deudas tributarias se ha incrementado en los últimos años.							
	DIMENSION 1	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La recaudación de arbitrios municipales se viene incrementando cada año.							
14	La recaudación de arbitrios municipales es uno de los tributos que genera mayor ingreso propio durante el ejercicio fiscal.							
15	Se informa al contribuyente sobre el uso de los ingresos recaudados por concepto de arbitrios.							
16	El nivel de morosidad en los arbitrios municipales es significante para la recaudación del año fiscal.							
17	En los últimos años el nivel de la morosidad respecto a los arbitrios municipales viene disminuyendo.							
18	Se implanta estrategias con el fin de reducir el nivel de morosidad por arbitrios municipales.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de barrido de calles.							
20	Se destina financiamiento suficiente para el servicio de barrido de calles en los últimos años.							
21	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de barrido de calles.							
22	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de recojo de residuos sólidos.							
23	Se destina financiamiento suficiente para el servicio el servicio de recojo de residuos sólidos en los últimos años.							
24	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de recojo de residuos sólidos.							
25	Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio parques y jardines.							
26	Se destina financiamiento suficiente para el servicio de parques y jardines.							
27	Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de mantenimiento y mejora de parques y jardines.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Martín Cabrera Arias DNI: 08870041

Especialidad del validador: Investigación

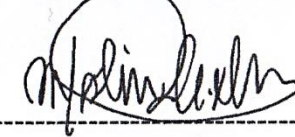
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de enero del 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Díaz Díaz Donato DNI: 08467350

Especialidad del validador: Tributación

01 de 01 del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Grijalva Salazar Rosario **DNI: 09629044**

Especialidad del validador: Política y Derecho Tributario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	6

Se observa que se obtuvo un coeficiente de 0.905 en el alfa de Cronbach, por lo que se optó por seguir el criterio de que si el alfa es mayor a 0.9 el instrumento se encuentra en un nivel de fiabilidad excelente, entonces se deduce que existe homogeneidad en los 27 ítems formulados para medir la gestión de cobranza y recaudación de arbitrios.

Resultado de confiabilidad de gestión de cobranza y recaudación de arbitrios

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Políticas internas de Cobro	169,03	875,757	,734	,899
Recuperación de deuda	169,67	856,782	,844	,891
Gestión de cobranza	147,17	694,351	,824	,874
Ingresos públicos	170,50	874,879	,733	,899
Financiamiento de servicios públicos	161,17	674,971	,855	,869
Recaudación de arbitrios municipales	140,13	526,740	,892	,887

Anexo 6. Autorización de uso de información



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA EFECTOS DE INVESTIGACIÓN

Yo **EDGARD MONTALVO GUEVARA** identificado con **DNI N° 29730742** como **FUNCIONARIO DE LA GERENCIA MUNICIPAL** de la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY** con R.U.C. **20148182788** Domiciliada en **JR. LIMA N° 206 – ABANCAY**, **AUTORIZO** el uso de la información siguiente:

- INFORMACIÓN RECABADA A TRAVÉS DE CUESTIONARIOS APLICADOS AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
- INFORMACION SOBRE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES DEL PERIODO 2018-2019, 2020.

a la señorita **Torres Cáceres Sheila Lizbeth** identificada con (DNI) N° **72848550**, bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de tesis; considerando que (marcar con x la opción autorizada)

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X) o:
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ().

Abancay, 20 de Enero del 2021.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
C.P.C.C. **Edgard Montalvo Guevara**
GERENTE MUNICIPAL

Firma y sello del Representante legal o
directivo de la empresa

Fecha: **20-01-21**
DNI: **29730742**

Yo (nosotros) bachiller (es) (subrayar según corresponde), de la carrera profesional de Contabilidad declaro (amos) que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

Firma estudia/bachiller

Fecha: **20-01-2021**
DNI: **72848550**



Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, **Luis Martin Cabrera Arias**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, asesor de la Tesis Titulada:

“Gestión de Cobranza y su influencia en la Recaudación de Arbitrios Municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019”, del autor **Sheila Lizbeth Torres Cáceres**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima 12 de febrero de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Cabrera Arias, Luis Martin	
DNI: 08870041	Firma 
ORCID: 0000-0002-4766-1725	