



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Perez Curo, Yeseni Flormera (ORCID: 0000-0003-3249-2823)

Huari Perez, Stefany (ORCID: 0000-0002-9485-3359)

ASESORA:

Mg. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly (ORCID: 0000-0002-5320-4694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LIMA – PERÚ
2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios, y segundo a nuestro asesor quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a la Municipalidad Distrital Anco Huallo por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, queremos agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarnos aun cuando nuestros ánimos decaían. En especial, queremos hacer mención de nuestros padres, que siempre estuvieron ahí para darnos palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados de la confiabilidad del instrumento	25
4.1.1. Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable gestión de cobranza	25
4.1.2. Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable recaudación del impuesto predial	26
4.2. Descripción de los resultados	28
4.3. Validación de hipótesis	64
4.2.1. Prueba de hipótesis general	64
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas	66
4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1	66
4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2	67
4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3	68
4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 4	69
DISCUSIONES	71

CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Resultado del alfa de cronbach de la variable gestión de cobranza</i>	25
Tabla 2	<i>Confiabilidad de la variable gestión de cobranza</i>	25
Tabla 3	<i>Estadística de total de la variable gestión de cobranza</i>	26
Tabla 4	<i>Resultado del alfa de cronbach de la variable recaudación del impuesto predial</i>	27
Tabla 5	<i>Confiabilidad de la variable recaudación del impuesto predial</i>	27
Tabla 6	<i>Estadística de total de la variable recaudación del impuesto predial</i>	27
Tabla 7	<i>Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito</i>	28
Tabla 8	<i>Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes</i>	29
Tabla 9	<i>Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas</i>	30
Tabla 10	<i>Los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales</i>	31
Tabla 11	<i>Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo</i>	32
Tabla 12.	<i>Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos</i>	33
Tabla 13	<i>Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto</i>	34
Tabla 14	<i>Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago</i>	35
Tabla 15	<i>La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica</i>	36
Tabla 16	<i>Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes</i>	37
Tabla 17	<i>La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)</i>	38
Tabla 18	<i>Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños</i>	39
Tabla 19	<i>Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria</i>	40

Tabla 20 <i>Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas</i>	41
Tabla 21 <i>La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio</i>	42
Tabla 22 <i>Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios</i>	43
Tabla 23 <i>Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, ¿Es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes?</i>	44
Tabla 24 <i>Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad</i>	45
Tabla 25 <i>Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios</i>	46
Tabla 26 <i>Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima</i>	47
Tabla 27 <i>Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas.</i>	48
Tabla 28 <i>Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente</i>	49
Tabla 29 <i>Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado</i>	50
Tabla 30 <i>Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa</i>	51
Tabla 31 <i>La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda</i>	52
Tabla 32 <i>Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación</i>	53
Tabla 33 <i>A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación</i>	54
Tabla 34 <i>Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización</i>	55
Tabla 35 <i>Cuando los contribuyentes realizan una infracción la municipalidad los sanciona de manera inmediata</i>	56
Tabla 36 <i>Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses</i>	57

Tabla 32 <i>Se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo.....</i>	58
Tabla 38 <i>La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo</i>	59
Tabla 39 <i>Con poca frecuencia, se presentan deudas de años anteriores</i>	60
Tabla 40 <i>La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores</i>	61
Tabla 41 <i>De forma continua se actualiza el valor económico de los predios</i>	62
Tabla 42 <i>Se verifica siempre las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas</i>	63
Tabla 43 <i>Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	64
Tabla 44 <i>Correlación entre la variable gestión de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial</i>	65
Tabla 45 <i>Correlación entre la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial.....</i>	66
Tabla 46 <i>Correlación entre la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial.....</i>	67
Tabla 47 <i>Correlación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable recaudación del impuesto predial.....</i>	69
Tabla 48 <i>Correlación entre la dimensión control de deuda y la variable recaudación del impuesto predial</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito.</i>	28
Figura 2 <i>Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes.</i>	29
Figura 3 <i>Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas.....</i>	30
Figura 4 <i>Los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales</i>	31
Figura 5 <i>Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo.</i>	32
Figura 6 <i>Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos.</i>	33
Figura 7 <i>Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto.</i>	34
Figura 8 <i>Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago</i>	35
Figura 9 <i>La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica.</i>	36
Figura 10 <i>Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes</i>	37
Figura 11 <i>La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes).....</i>	38
Figura 12 <i>Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños.....</i>	39
Figura 13 <i>Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria.....</i>	40
Figura 14 <i>Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas.</i>	41
Figura 15 <i>La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio</i>	42
Figura 16 <i>Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios.....</i>	43

Figura 17 Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes.....	44
Figura 18 Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad.....	45
Figura 19 Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios.....	46
Figura 20 Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima.	47
Figura 21 Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas.	48
Figura 22 Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente.....	49
Figura 23 Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado	50
Figura 24 Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa	51
Figura 25	52
Figura 26 Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación.....	53
Figura 27 A la hora de emitir la resolución de determinación se tiene en consideración los motivos de reparo u observación	54
Figura 28 Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización.	55
Figura 29 Cuando los contribuyentes realizan una infracción, la municipalidad los sanciona de manera inmediata.....	56
Figura 30 Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses.	57
Figura 31 Se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo	58
Figura 32 La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo	59
Figura 33 Con poca frecuencia, se presentan deudas de años anteriores.....	60
Figura 34 La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores.	61

Figura 35 <i>De forma continua se actualiza el valor económico de los predios</i>	62
Figura 36 <i>Se verifica siempre las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas.</i>	63

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019. La metodología determinó una investigación de tipo básica, nivel correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La muestra la conformaron 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo lo siguiente:

La gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019. Es decir, llevar a cabo una adecuada gestión de los procesos de cobranza, a través de un correcto proceso de análisis de la cartera de cobranza, lo cual a su vez conduzca a segmentar dicha cartera de cobranza, planificar estrategias de cobranza abarcando dentro de ello a la cobranza domiciliaria, y realizar un adecuado seguimiento y control del estado de la deuda, posibilitará logros importantes en cuanto al incremento de los niveles de recaudación del impuesto predial.

Palabras clave: Gestión de cobranza, recaudación del impuesto predial.

ABSTRACT

The present investigation titled "Collection management and its relationship with the collection of property tax in the District Municipality of Anco Huallo, period 2019". Its objective was to determine the relationship of the collection management in the collection of the property tax in the District Municipality of Anco Huallo, period 2019. The proposed methodology was based on the basic type, descriptive-correlational level, and non-experimental cross-sectional design . The sample was made up of 65 administrative workers from the Anco Huallo District Municipality. The data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire. Concluding the following:

Collection management is positively and significantly related to the collection of property tax in the District Municipality of Anco Huallo, period 2019. In other words, by carrying out an adequate management of collection processes, through a correct analysis process of the collection portfolio, while this leads to segmenting said collection portfolio, plan collection strategies including home collection, and carry out adequate monitoring and control of the debt status, important achievements will be made possible in regarding the increase in the collection levels of the property tax.

Keywords: Collection management, property tax collection.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

La baja recaudación de impuestos es un problema generalizado **a nivel mundial**, de manera especial en algunos países en desarrollo en los que no cobran ni la mitad de lo que cobrarían si los contribuyentes cumplieran oportunamente con el pago de sus tributos, y es que a medida que avanzan los esfuerzos de los países para determinar legislaciones que permitan recoger adecuadamente los tributos a fin de canalizarlos a favor de la sociedad, aún persiste una baja cultura y conciencia tributaria de los ciudadanos que deriva en los bajos niveles de recaudación de los gobiernos, a ello se suma la baja capacidad de los gobiernos para ejercer estrategias de cobranza que resulten efectivas para persuadir el cumplimiento del pago tributario (Castro & Scartascini, 2016).

A nivel internacional se pudo conocer en Nigeria, la ineficiencia en la administración del impuesto predial, con una tendencia negativa respecto al cobro de tal impuesto, y es que la gran mayoría de los ciudadanos manifiesta una escasa conciencia por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, no reconoce la importancia del pago de tal impuesto, y siente un descontento por tener que pagarlo y no percibir beneficios por su pago. Ante tal situación los estudios han revelado que esta situación tendría como desencadenante un deficiente procedimiento de la administración tributaria, empleando métodos de gestión que dan lugar a la omisión de propiedades y la invasión fiscal, combinado con una débil gestión de las herramientas de cobranza, las cuales no logran tener efectos positivos, y pese a los recursos empleados para direccionar la cobranza a los deudores no se logra incrementar los niveles de recaudación, incluso algunos pobladores ni siquiera perciben que el gobierno lleve a cabo la cobranza de tal impuesto, y no lo consideran como una obligación dentro de sus deberes de ciudadano (Balogun, 2019).

En Latinoamérica, la recaudación del impuesto predial es inferior al 1% del producto bruto interno, estando México, Guatemala y Ecuador entre los países con menor recaudación y los países restantes con un comportamiento no lineal, razón por la que se ha destacado que los distintos gobiernos municipales deben emprender acciones estratégicas orientadas en reforzar las capacidades de

cobranza para que la recaudación del impuesto predial tenga un mejor desempeño y los ciudadanos adopten la cultura de cumplimiento del mismo. Así mismo, a nivel nacional, en Perú, la situación se hace cercana, y es que subsiste la deficiente administración de tributos en los últimos diez años, existiendo un bajo nivel de recaudación del impuesto predial a nivel de los gobiernos locales, lo cual se constituye en la pérdida de recursos para tales gobiernos para otorgar servicios básicos de calidad a su comunidad (Suarez, Palomino, & Aguilar, 2020).

A nivel nacional, la situación en Perú denota que la recaudación del impuesto patrimonial es una de las más bajas, en comparación con los países miembros de la Comunidad Andina y se encuentra muy lejos del promedio de los países de América Latina, ante lo cual el débil desempeño del impuesto predial se ha entendido como consecuencia del esquema normativo actualmente vigente, y en mayor medida casi determinante, a la deficiente capacidad institucional de la administración tributaria de los gobiernos locales para lograr el fortalecimiento de la recaudación, siendo necesario sistematizar las herramientas de la gestión de cobranza, con bases de datos que permitan tener un registro y dar seguimiento de los contribuyentes a quienes se les debe exigir su cumplimiento, la data para ubicar a los contribuyentes en sus domicilios y ejercer la cobranza, así como el registro de los datos del inmueble (Durán & Mejía, 2016).

En el ámbito local, en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, ubicada en la provincia de Chincheros, departamento de Apurímac, se ha podido evidenciar a partir de las visitas realizadas y las conversaciones con los trabajadores de la municipalidad, que la recaudación del impuesto predial es baja, y no presenta mejoras en los últimos años, existiendo gran cantidad de la población que no cumple con el pago de dicho impuesto, así mismo, ello se corroboró al conversar con los ciudadanos quienes manifiestan que hace muchos años no pagan ese impuesto, incluso algunos desconocen dicho impuesto, razón por la que no se registran buenos indicadores de recaudación tanto en años anteriores como en la actualidad, y pese al desarrollo de la comunidad, y mejora notable en varios de los bienes inmuebles de la localidad, que ameritaría una actualización del valor del bien, y por tanto mayor gravamen del impuesto, la situación no mejora, y en la municipalidad los ingresos por tal impuesto son casi nulos.

Toda la situación descrita, acorde con el breve análisis de lo observado y las conversaciones sostenidas con el personal, podrían ser el resultado de una deficiente gestión de cobranza del impuesto predial, lo cual se ve reflejado en la carencia de información útil para identificar oportunamente a los contribuyentes, y las características de la deuda, tal como el tiempo de vencimiento, y concentraciones de la deuda por sectores, a la vez que no se posee información relevante sobre la tendencia del comportamiento de los contribuyentes y de acuerdo a eso poder clasificar a los contribuyentes y basar en ello las estrategias de cobranza acorde con las características y necesidades de cada grupo de contribuyentes, a la vez, no se disponen de herramientas efectivas para realizar un seguimiento del cumplimiento de pago del impuesto predial, y no disponer de una base actualizada con el estado de seguimiento de los pagos de deuda.

Ante tal situación, se hace necesario abordar la problemática a través de un estudio de carácter científico que pueda contribuir a esclarecer y mejorar la situación mostrada, ya que, de seguir así se tornaría en una situación insostenible para la localidad, y se perdería progresivamente de manera casi total una parte de los ingresos necesarios para la dotación de bienes y servicios a la comunidad.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?,

PE1: ¿De qué manera el análisis de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?,

PE2: ¿De qué manera la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?,

PE3: ¿De qué manera la cobranza domiciliaria se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?,

PE4: ¿De qué manera el control de deuda se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?.

Justificación

La realización de la investigación se justifica en el sentido teórico en la medida que el análisis de las variables y la situación problemática planteada parte de conocimientos plasmados en el marco teórico, en el cual se recogen investigaciones de carácter científico en torno a las variables y sus aspectos principales, con los cuales se propicia que la manera de abordar la problemática sea adecuada y se base en un sustento teórico que fuerza la calidad de la investigación.

En cuanto a la **justificación de carácter práctico**, resulta conveniente desarrollar la presente investigación porque se dispone de la información y recursos necesarios para poder desarrollar de manera oportuna el análisis de la situación problemática planteada en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, ya que, ello servirá para producir conocimiento que podrá resultar válido para derivar en mejoras a la institución, permitiendo una mejor gestión en el cobro y recaudación del impuesto predial para propiciar mejor desempeño de los fines de la municipalidad en análisis.

Mientras que, en el **ámbito metodológico**, el estudio se realizará en base a un esquema metodológico pensado y establecido de acuerdo al propósito del estudio, adecuado para contrastar la problemática abordada, y que además será útil para futuras investigaciones, ya que, aparte de ser una guía metodológica, se presentan cuestionarios que pueden ser adaptados para desarrollar futuras investigaciones en la materia.

En base a lo descrito, **se consideró como objetivo general** del estudio:

Determinar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019;

OE1: Identificar la manera en que el análisis de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019,

OE2: Establecer la manera en que la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019,

OE3: Identificar la manera en que la cobranza domiciliaria se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019,

OE4: Establecer la manera en que el control de deuda se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Asumiendo la siguiente hipótesis general de investigación fue:

La gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

HE1: El análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

HE2: La segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

HE3: La cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

HE4: El control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los **antecedentes internacionales** de la investigación, se encuentra el estudio realizado por Chirico, Inman, Loeffler, MacDonald, & Sieg (2016) titulado “Una evaluación experimental de las estrategias de notificación para aumentar el cumplimiento de los impuestos a la propiedad: Free-Riding en la ciudad del amor fraternal”. (Artículo científico). En el cual se tuvo como objetivo determinar la eficiencia de las notificaciones de cobranza en el logro del cumplimiento de los impuestos a la propiedad. Investigación de tipo básica, nivel descriptivo explicativo y diseño preexperimental. La muestra la constituyeron 4,927 propietarios de bienes inmuebles. Para recolectar los datos se usó como técnica el análisis documental, y la guía de análisis documental como instrumento. Concluyendo lo siguiente: Las cartas de notificación cuidadosamente diseñadas son herramientas de cobranza que pueden mejorar modestamente la recaudación del impuesto predial y el cumplimiento de los contribuyentes. Así mismo se halló que, la personalización de los mensajes, la adecuada información sobre su estado de deuda y establecimiento de flexibilidad en los pagos, fueron indicadores valorados de manera positiva para incentivar el cumplimiento de pago. Este antecedente resulta útil porque brinda conocimiento útil para comprender el manejo de estrategias de cobranza del impuesto predial.

Otro estudio internacional es el de Blake & Kriticos (2019), titulado “Mejorar el cumplimiento del impuesto a la propiedad en Mandalay”. (Artículo científico). El cual tuvo como objetivo analizar las estrategias de recaudación del impuesto predial que mejoren su nivel de cumplimiento en Mandalay. Investigación de tipo básica, nivel descriptivo y el diseño empleado fue no experimental. Como muestra se consideraron a 69 propietarios de bienes inmuebles de Mandalay. Para recoger los datos se usó como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. A partir de lo cual se concluyó lo siguiente: Existen una serie de herramientas de gestión de recaudación para aumentar el cumplimiento de los impuestos a la propiedad. Tales como, la comunicación pública como un medio para fomentar una imagen más positiva de la recaudación de impuestos, alentando a los ciudadanos a reconocerla como una obligación social y un precio legítimo a pagar a cambio de

servicios públicos; la facilidad de pago mediante la reorganización del sistema actual de un proceso de recaudación personalizado y manual intensivo a uno que pueda realizarse a conveniencia del contribuyente; y el establecimiento de enfoques de penalización más fáciles de hacer cumplir, reduciendo la complejidad legal y administrativa del sistema. Este antecedente provee a la presente investigación información útil para comprender las variables de investigación.

DorĀević,, Durović, & Tomić (2017) desarrolló la investigación “La forma de aumentar la abundancia del impuesto a la propiedad en la República de Serbia”. (Artículo científico). En la cual se tuvo como objetivo analizar la manera en que se puede gestionar una mayor recolección del impuesto a la propiedad en la República de Serbia. La metodología empleó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, y el diseño fue no experimental. Los datos se recogieron a través de la técnica análisis documental y utilizando como instrumentos a la guía de análisis documental y las fichas bibliográficas. A partir de lo cual se llegó a concluir lo siguiente: Se llegó a determinar que el principal factor para lograr una mayor recaudación del impuesto se encuentra en la mejora de la capacidad de la administración tributaria, desde la cual se deben gestar adecuadas estrategias de cobranza, la promoción del cumplimiento de un cobro justo e igualitario del impuestos, una adecuada inversión y manejo de los fondos recaudados, un oportuno análisis de la cartera de cobranza y segmentación de la misma, así como el seguimiento y control del pago del tributo, y campañas de sensibilización para fomentar la cultura tributaria. Este antecedente resulta útil puesto que provee de información relevante sobre el impuesto predial y su gestión.

Finalmente en el plano internacional, se encuentra el estudio desarrollado por Quispe, Ayaviri, & Borja (2020), titulado “Causas de la eficiencia institucional en la recaudación tributaria en los municipios rurales en Ecuador. Aplicación de la teoría de recursos y capacidades institucionales”. (Artículo científico) En el que se tuvo como objetivo analizar los procedimientos administrativos que tienen influencia sobre la eficiencia de la recaudación tributaria municipal. La metodología comprende el método inductivo, nivel descriptivo explicativo, y diseño no experimental. La muestra fueron 381 contribuyentes del municipio de Guano,

ubicado en la provincia de Chimborazo del Ecuador. Para recoger los datos se hizo uso de la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario. Concluyendo lo siguiente: Los procesos administrativos y contables, así como el establecimiento de estrategias de cobranza eficientes en los municipios rurales logran mejoras significativas sobre la recaudación de impuestos, por lo cual, dentro de los procesos eficientes se pueden mencionar los siguientes: Establecimiento y accesibilidad a puntos de pago, segmentación de la cartera de cobranza, aplicar herramientas de cobranza domiciliaria, y llevar a cabo el control de la cobranza.

En tanto que, también existen estudios **a nivel nacional** realizados en la materia, dentro de los cuales encontramos el estudio de Benites (2016) “Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo”. (Artículo científico). Cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de aplicación de estrategias de cobranza con el fin de aumentar la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. La investigación se realizó con el tipo aplicada, nivel correlacional, y presentaba diseño no experimental. Siendo la muestra 57 contribuyentes. La técnica usada para recoger los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario fue el instrumento. Concluyendo: Las Estrategias de Cobranza impuestas actualmente en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo aportan en un bajo grado a la obtención de la recaudación tributaria, esto se transluce en una actitud negativa de pago de parte de los contribuyentes, por lo cual se puede determinar la falta de eficacia en las actuales estrategias de cobranza aplicadas.

Otro estudio es el de Torres y Torres (2016), titulado “Programa de mejora de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de mariscal Nieto. Moquegua 2015”. (Artículo científico). En el que se tuvo como objetivo: Crear un programa orientado a mejorar la recaudación del impuesto predial, acorde con los lineamientos técnicos, legales y resultados del diagnóstico en la municipalidad provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Investigación realizada con el tipo aplicada, nivel correlacional, y presentaba diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la muestra 11 967 personas. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario el instrumento. Concluyendo que: Debido

a la baja e injusta recaudación en la municipalidad relacionada con la mala aplicación de políticas públicas para mejorar dicha situación basada en los resultados de la investigación se consideran diversos factores los cuales son los siguientes: Objetivos estratégicos, actividades, metas anuales y la problemática además se debe ampliar un constante seguimiento a través de una comisión conformada por funcionarios de las áreas relacionadas en la gestión de dicho impuesto.

Así mismo, Acosta y Neira (2020) realizó la investigación “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. Planteándose como objetivo proponer diferentes estrategias de cobranza con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Cajabamba. Investigación que se llevó a cabo con el tipo aplicada, nivel correlacional, y presentaba diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la muestra 06 trabajadores. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario el instrumento. Llegando a concluir lo siguiente: La gestión y establecimiento de estrategias de cobranza tiene impactos positivos y significativos sobre la mejora en la recaudación del impuesto predial. Además, la estrategia de cobranza está basada en el empadronamiento del contribuyente otorgándole en lo posible las facilidades y flexibilidad de la cancelación del impuesto a través del pago en línea, así como implementar medios informáticos y tecnológicos.

Gonzáles (2018) realizó el estudio titulado “Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Cuyo objetivo estuvo orientado a evaluar y determinar el efecto que tiene la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Cacatachi. La metodología empleó un tipo aplicada, un nivel correlacional, y presentaba un diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la muestra 46 contribuyentes. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario el instrumento. Concluyendo que la gestión de cobranza logra

mejorar de manera significativa la recaudación del impuesto predial. Así mismo, dentro de las dimensiones de la cobranza que inciden positivamente sobre la recaudación se encuentra la segmentación y análisis para la gestión de herramientas de cobranza.

Valverde (2019) realizó el estudio “Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en municipalidad provincial de Huaura, 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Carrión. Huacho, Perú. El cual tuvo como objetivo: Establecer la manera en la cual el fraccionamiento tributario repercute en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018. La metodología empleó el tipo aplicada, un nivel correlacional, y presentaba diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la muestra 80 personas. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario el instrumento. Concluyendo que: La gestión de cobranza es un instrumento que logra incidir significativamente en la mejorar la recaudación de impuesto predial en municipalidad provincial de Huaura, 2018”

Finalmente en los antecedentes nacionales se encuentra en la investigación de Hernández y Hernández (2019) titulada “Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. En la cual se planteó como objetivo determinar la manera en que la gestión de cobranza se encuentra relacionada con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018. La metodología empleó el tipo aplicada, nivel correlacional, y presentaba un diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la muestra 72 contribuyentes. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que, el cuestionario el instrumento. Concluyendo la gestión de la cobranza se relaciona de manera positiva y significativa con la recaudación del Impuesto Predial, estacando las dimensiones análisis de la cartera de cobranza, y control de la deuda como aquellas que tienen una incidencia significativa en la recaudación del impuesto predial.

En cuanto a la teoría asociada a las variables y problemática de la investigación, se puede abordar a la administración tributaria dentro de las municipalidades, la misma que, tal como señalaba Rodríguez y Vargas (2015), es un organismo autónomo descentralizado que no dispone de personería jurídica, y que tiene como rol fundamental garantizar la eficiencia al realizar la recaudación de los impuestos en las municipalidades, siendo uno de los elementos claves para gestionar la planificación, la optimización de los recursos tributarios, y la armonía funcional de las relaciones jurídico-tributarias del municipio con la ciudadanía, velando por las garantías individuales de los contribuyentes (p. 23). Por su parte, Vázquez (2018) señalaba que la administración tributaria comprende todo el conjunto de procesos administrativos realizados con la finalidad de garantizar la aplicación y control de la normativa fiscal dentro de la sociedad, materializada en forma de acciones de asistencia y control sobre los contribuyentes en búsqueda del cumplimiento de la liquidación de los impuestos municipales (p. 2). De esta manera, se entiende a la administración tributaria municipal como todo aquel accionar que engloba distintas gestiones que buscan el cumplimiento de la tributación por parte de cada ciudadano de un municipio, y así garantizar el flujo de recursos disponibles para el desempeño municipal.

Variable 1: Gestión de cobranza

De esa manera, se puede hallar dentro del accionar de la administración tributaria a la gestión de cobranza, la cual, es señalada por Mogollón (2021) como aquel conjunto de actividades a través de las cuales se hace efectivo el cobro de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, partiendo de la notificación de deuda por acción directa, la puesta en marcha de diversas herramientas y estrategias de cobranza, hasta el inicio de procesos sancionatorios a fin de hacer efectivo el cobro de las obligaciones (p. 265). Para Velastegui & Sánchez (2017) se trata de un proceso complejo, a través del cual se asumen diversas consideraciones, ya que, la gestión puede variar de manera significativa acorde con cada caso particular de deuda específica y el estado de la misma, siendo una de las actividades fundamentales de cualquier departamento de tesorería, ya que, hace posible que se haga efectivo el cobro de recursos que se verán comprometidos dentro del alcance de los fines planteados por la organización, al financiar actividades potenciales en agenda (p. 8).

Por otro lado, Haro & Rosario (2017) consideraba a la gestión de cobranza como uno de los procedimientos de tesorería que engloban un criterio y desempeño de mayor complejidad, puesto que, suelen presentarse muchos inconvenientes al momento de recuperar las deudas vencidas, lo cual requiere de un análisis profundo para la aplicación de estrategias y herramientas adecuadas con las cuales el proceso de cobranza sea efectivo y logre los fines esperados (p. 45). Además, el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) designaba a la gestión de cobranza dentro del plano tributario como todo aquel conjunto de acciones centradas en la realización del pago de deudas tributarias, lo cual está inmerso dentro de las principales funciones de la administración tributaria esenciales para gestionar la interacción con los contribuyentes antes y después del cumplimiento de su obligación tributaria, estando dentro de los objetivos fundamentales de la gestión de cobranza los siguientes: Conseguir el incremento en el nivel de recaudación tributaria, maximizar el cumplimiento del pago voluntario por parte del contribuyente, generar conciencia tributaria en la ciudadanía, y el incremento de la percepción de riesgo, es decir, poder anticiparse al riesgo de impago del contribuyente y gestionar medidas estratégicas para evitarlo (p. 23).

La importancia de la gestión de cobranza sin duda es reconocida dentro del ámbito de los gobiernos municipales, puesto que, tal como manifestaba Mogollón (2021) es importante porque se constituye en una herramienta para la gestión financiera, la que permite mantener las fuentes de provisión de recursos de carácter económico que juegan papel fundamental para el desempeño de las actividades planteadas dentro de un periodo determinado, a la vez que permite materializar la autoridad que le confiere al organismo para exigir el cumplimiento de la contribución y la gestión de dichos recursos en favor del desarrollo social (p. 264). En ese sentido, se comprende la importancia que tiene dentro de los órganos municipales dirigir de manera efectiva los procesos de gestión de cobranza y dar cumplimiento a su autoridad jurídico – tributaria a fin de tener un óptimo desempeño dentro de la ciudadanía que representa.

Dentro de las limitaciones para halladas en la gestión de la cobranza, Guerrero Y Noriega (2015) manifestaban que son múltiples los motivos por los cuales se ve limitada la capacidad de los gobiernos municipales a hacer efectivo el cobro y cumplimiento de los deberes tributarios, dentro de los cuales se puede mencionar lo siguiente: La pobreza de los hogares, lo cual suele darse especialmente en aquellas comunidades más pobres de los países, por lo cual, la población no cumple con el pago de sus tributos, y pese a la exigencia de las autoridades no encuentra motivación para desprenderse de recursos que agravarían más su estado económico; siendo otro de los motivos que la administración de los municipios puede centrarse en evitar conflictos con la ciudadanía, ya que, con miras a futuras candidaturas de sus partidos saben que procesos de cobranza frecuentes y severos debilitarían su preferencia por los votantes, por lo cual evitan presionar a la ciudadanía y mantener su aceptación, razón que también explica la poca frecuencia de la cobranza coactiva en torno al impuesto predial; así también, está la baja capacidad del personal para planificar y ejecutar estrategias acorde de cobranza acorde con las características y necesidades de la comunidad (p. 135). Es así que, se entiende que fundamentalmente las limitaciones en la gestión de la cobranza derivarían de manera fundamental de las pocas habilidades, predisposición, y compromiso de las autoridades por lograr la adopción de adecuada cultura y conciencia tributaria en la ciudadanía.

El análisis de la variable gestión de cobranza, en el contexto del impuesto predial, acorde con el planteamiento del Ministerio de Economía y Finanzas (2016), comprende un conjunto de acciones que se encaminan a ejecutar la recolección del pago de los contribuyentes de cada una de sus obligaciones tributarias, acciones que se encuentran reflejadas y se materializan a través de cuatro dimensiones: Análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera de cobranza, cobranza domiciliaria, y control de deuda.

Dimensión 1: análisis de la cartera de cobranza

Se constituye en el paso inicial para la ejecución de actividades de cobranza, consiste en realizar el análisis de las características de la deuda tributaria por concepto del impuesto predial, tales como la cartera deudora, el estado de la deuda, y los aspectos relacionados a los contribuyentes deudores, de modo tal que

se puedan conocer las características del contexto en el cual se debe ejecutar la cobranza y poder aplicar las estrategias adecuadas en adelante. El análisis de la cartera de cobranza se realiza a partir de los siguientes indicadores: Identificación de cantidad de contribuyentes, es decir, poder detectar el número exacto de los ciudadanos que tienen el deber de cumplir con el impuesto predial; delimitación de tipo de contribuyente, detectar si el contribuyente es una persona natural o jurídica; antigüedad de deuda, de acuerdo a ello se determina si es una deuda corriente o no corriente; comportamiento de deudor, es decir, evaluar la actitud del deudor y su capacidad de pago; concentración de contribuyentes, identificar y agrupar a los contribuyentes por sectores y/o zonas geográficas (p. 33).

Dimensión 2: Segmentación de la cartera de cobranza

Acorde con el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), está referida a clasificar a la cartera por cobrar en grupos o categorías, considerando los tipos y montos de deuda, así como las principales características de los grupos, de esa manera la segmentación se constituye en una herramienta eficaz para realizar la recaudación en base a un tratamiento diferenciado para cada segmento o grupo de cobranza. Es así que, los indicadores empleados para la segmentación de la cartera de cobranza son: Tamaño de deuda, identificar si se trata de un grande o pequeño contribuyente; estado de la deuda, identificación del estado en que se encuentra el proceso de cobranza, si se trata de una cobranza ordinaria o coactiva; saldo de la deuda, determinar los montos exactos que adeuda el contribuyente; uso del predio, determinar si el predio se utiliza para actividades relacionadas con la industria o el comercio, como domicilio, etc.

Dimensión 3: Cobranza domiciliaria

Se trata de ejecutar el cobro a través de visitas al domicilio del contribuyente buscando persuadir su cumplimiento de pago, siendo importante en esta etapa de cobranza que el encargado interactúe de manera adecuada y personalizada con el contribuyente, por tanto, dentro de los indicadores de esta dimensión están: La selección de modalidad, determinar la manera en que se ejecutará la cobranza, ya sea de manera personal, a través de un correo, o envío de un citatorio físico, entre otros; asignación de cartera de cobranza; designar personal para ejecutar el cobro

a cada uno de los sectores de contribuyentes determinados a través de la segmentación; registro del resultado; es preciso que se realice un registro documentado del resultado obtenido con el proceso de cobranza; seguimiento del pago de deuda, verificar el cumplimiento de pago y analizar el compromiso de pago con la fecha de efectuado el mismo (pp 34-40).

Dimensión 4: Control de deuda

El Ministerio de Economía y Finanzas (2016), referente a la dimensión control de deuda señalaba que se trata de un procedimiento por el cual se realiza el seguimiento del estado de deuda, teniendo como fin determinar las estrategias a seguir a fin de lograr mayores niveles de recaudación. Esta dimensión comprende los siguientes indicadores: Orden de pago, se trata del acto virtual en el que se exige al contribuyente la cancelación de su deuda; resolución de determinación, acto a través del cual se da a conocer al deudor el estado de su deuda y todo lo referente a la misma; resolución de multa, acto en el que se sanciona a los contribuyentes (pp. 83-85).

Variable 2: Recaudación de impuestos municipales

Tal como manifestaba Ruiz (2020), es una de las facultades que concede la normativa del Perú, otorgando a los gobiernos locales de algunas competencias exclusivas y otras compartidas que se encuentran orientadas a proveer de la autoridad para gestionar a través de la recaudación tributaria una fuente de financiamiento complementaria al presupuesto asignado a nivel nacional, y con ello contar con la capacidad financiera suficiente para el desarrollo de una vida ciudadana digna en democracia. Por tanto, dentro de los impuestos municipales estipulados en la ley de tributación municipal D.L.776 aprobado por decreto supremo N° 156.2004-EF en su artículo 5, los cuales son designados como tributos a favor de los gobiernos locales, cuyo cumplimiento no necesariamente origina una contraprestación directa de la municipalidad al contribuyente, se encuentran los siguientes: El impuesto predial, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto de alcabala, impuesto a los juegos e impuesto a los espectáculos públicos no deportivos (p. 84).

Referente al impuesto predial, Cantú (2016) señalaba que se trata de un impuesto que grava el suelo y sus edificaciones, un impuesto de carácter universal que ha tenido presencia desde la época antigua, manifestándose sus orígenes en países como Egipto, Babilonia, Persia y China (500 años A.C.), en los cuales una gran parte de la población se encontraba sujeta al impuesto sobre la base de la tierra que poseían y el valor de producción de la misma, siendo la evolución de este tipo de impuesto diferente en cada país, acorde con la legislación vigente en cada nación, y la consideración de las autoridades en materia tributaria referente a las condiciones, características y modalidad para el establecimiento de la base imponible (p. 168).

Acorde con Por Franzsen & McCluskey (2017) el impuesto predial se refiere al gravamen que se realiza por la posesión de una determinada propiedad, es decir, es el cobro que se realiza a una persona que figura como propietario de un determinado bien inmueble utilizado como bien habitacional o para otros fines (p. 4). En la misma línea, Kono, Pines, & Yokoi (2019) manifestaban que el impuesto predial se considera el gravamen realizado al valor de una propiedad o posesión de predios urbanos o rurales (p. 123). Mientras que, desde el planteamiento del Ministerio de Economía y Finanzas (2016) se añadía que, en la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial se considera como un tributo cuyo obligación tiene una periodicidad anual, considerándose como predios afectos a todos aquellos terrenos, considerándose además a los terrenos ganados al mar, ríos y otros espejos de agua, además de considerar a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que se consideran partes constituyentes de dichos predios, que no pueden ser separadas sin causar alteraciones, deterioros o destrucciones en la edificación, por tanto, toda persona natural o jurídica que sea propietaria de un predio afecto a ser gravado deberá cumplir con el pago del impuesto predial el primero de enero de cada año (p. 17).

Pese a que el impuesto a la propiedad se ha descrito como un impuesto impopular, difícil de administrar e inelástico, según Perez (2020) señalaba que este impuesto es importante en la medida que constituye una de las fuentes permanentes que puede dotar de recursos económicos a los municipios para financiar servicios como carreteras, vigilancia y recolección de basura (p. 3). Así también, McCluskey (2018)

argumentaba que el impuesto predial es un mecanismo exclusivo para la generación de ingresos locales, y al ser la propiedad visible, inmóvil y una clara indicación de una forma de riqueza, es un impuesto que, al ser gestionada su recaudación de manera adecuada, es difícil de evitar (p. 26). Por ende, de lo mencionado se entiende que el impuesto predial se considera importante a razón que constituye una fuente de las finanzas exclusivas de los gobiernos locales, que le dan autonomía para ser gestionado y administrado para suplir las necesidades de la comunidad.

La recaudación del impuesto predial, según señalaba el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), es el acto por medio del cual, se lleva a cabo el cobro de la obligación del impuesto configurado en el año lectivo o de periodos anteriores. Mientras que, en palabras de Gutierrez (2020), se trata la recolección de todos aquellos recursos que, gracias a la gestión de las autoridades municipales en materia de tributación, son recibidos por parte de los contribuyentes como una obligación derivada de la posesión de una propiedad inmueble, hace alusión a todos aquellos mecanismos por los cuales se hace posible recoger y canalizar el impuesto predial hacia la administración tributaria para los fines correspondientes, siendo necesario para una adecuada recaudación el acompañamiento de medidas estrategias de cobranza (p.167).

Por su parte Ruelas (2015) manifestaba que la recaudación del impuesto predial se trata de una actividad que las autoridades competentes en materia tributaria llevan a cabo con el fin de dotar a los contribuyentes de facilidades y orientación para cumplir con el pago del impuesto predial, informando y aplicando herramientas necesarias que generen la disminución de morosidad en el pago de dicho impuesto y por ende se evidencie a través de procesos de cobranza efectivos (p.73). En tal sentido, la recaudación del impuesto predial es una actividad que para lograr el adecuado flujo de cumplimiento de pago requiere de una adecuada gestión para la recaudación que involucra personal capacitado, estrategias, y herramientas para lograr que el contribuyente asuma sus deberes tributarios.

Así también, se puede mencionar la existencia de barreras para realizar el proceso de recaudación del impuesto predial, las cuales, tal como señalaba Canavire &

Zúñiga (2015) se asocian a diversos factores que se constituyen en limitantes para que los contribuyentes tengan un adecuado cumplimiento de sus obligaciones referentes al impuesto predial, estando dentro de las principales barreras las siguientes: Incapacidad y/o falta de disposición de los políticos a cargo para realizar las reformas necesarias y propiciar mayor cumplimiento y condiciones necesarias para que su recaudo sea justo, equitativo, eficiente y útil para los municipios; no se transparentan ni se rinden cuentas de la utilización de los recursos públicos; además de la constante inestabilidad política que puede generar un rechazo de la población a las autoridades, que pueda manifestarse en un rechazo al cumplimiento de pago de sus obligaciones, por considerar que no son utilizados adecuadamente para los fines sociales (p.73). Es decir, en términos sencillos, las barreras a la recaudación del impuesto predial están sustentadas en todos aquellos factores que originan la desmotivación de la población para cumplir de manera puntual y adecuada por el pago.

Referente a la evaluación de la variable recaudación del impuesto predial, el Ministerio de Economía y Finanzas (2020) planteaba que para propiciar que los gobiernos municipales ejecuten de manera eficiente la recaudación del impuesto predial, es fundamental que se consideren dentro de las acciones dos dimensiones fundamentales: el valor de recaudación y la emisión inicial.

Dimensión 1: Valor de recaudación

Siendo el valor de recaudación el total de la cuantía que los contribuyentes deben pagar a la municipalidad por la posesión de sus propiedades inmuebles, tanto en el periodo en curso, como aquel valor vencido en otros periodos que se constituye como materia de deuda dentro de sus obligaciones de contribuyente, siendo dos indicadores los que son eficientes para determinar el valor de la recaudación: La recaudación corriente, correspondiente a la recaudación que es materia de obligación en el periodo en curso; y la recaudación no corriente; cuya obligación corresponde a ejercicios anteriores al que se está efectuando el pago (p. 45).

Dimensión 2: Emisión Inicial

Está referida al proceso a través del que se realiza la actualización del valor de los predios, comprendiendo ello la emisión de declaraciones juradas y/o liquidaciones de pago, en los que conste la actualización de la valuación de los predios basada en el análisis de información referente a las modificaciones que pudieran existir en los predios, es por ello que, el principal indicador de esta dimensión es la actualización de valores de predios, el cual, se lleva a cabo a través del análisis de las condiciones y características presentes de un predio, y se actualizan en la base de datos existentes de tiempos anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo es aplicada, mismo que, según Baimyrzaeva (2018), se trata de aquellas investigaciones en las que se hace uso de la literatura de rigor científico existente para analizar la problemática observada, aplicando dichos conocimiento para brindar posibles soluciones viables que mejoren la situación de un determinado ámbito dentro de la sociedad (p. 8). Es así, la presente investigación al corresponderse con este tipo, dentro de su propósito empleó teorías para analizar la problemática observada en torno a la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, pretendiendo derivar en conclusiones útiles para mejorar la cobranza en la municipalidad y con ello incrementar los niveles de recaudación del impuesto predial en dicha localidad.

La investigación se realizó bajo el nivel correlacional, el cual, acorde con el planteamiento de Curtis, Comiskey, & Dempsey (2016), es aquel en el que el estudio se centra en analizar la relación entre dos o más variables o las categorías de las mismas, y de esa manera, a partir del comportamiento de un de ellas predecir el comportamiento futuro de la otra (p. 46). Es así que, en el presente estudio se tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial.

Diseño de investigación

Se consideró al diseño no experimental de corte transversal. Siendo el diseño experimental, según el planteamiento de Bleske, Morrison, & Hiedtke (2015), aquel en el que la investigación se lleva a cabo sin intervenir sobre ninguna de las variables observadas, por tanto la realidad observada se analiza en su medio natural tal y como se presenta (p. 48). A lo que Reiro (2016) agregaba que la finalidad es recolectar datos sin que exista ningún tipo de manipulación por parte del investigador o de terceros, de modo tal que los datos evidencian de manera real la conducta de las variables (p. 8). En tanto que, el diseño transversal, tal como señalaba Zangirolami, Echeimberg, & Leone (2018), hace alusión a aquellos estudios en los cuales la recolección de datos se realiza en un único momento determinado (p. 357). De esa manera, en la presente investigación no se realizó ningún tipo de intervención en las variables, y además los datos solo fueron recogidos una única vez.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión de cobranza

Dimensiones e indicadores

- Análisis de la cartera de cobranza:
 - Identificación de cantidad de contribuyentes
 - Delimitación de tipo de contribuyente
 - Antigüedad de deuda
 - Comportamiento de deudor
 - Concentración de contribuyentes
- Segmentación de la cartera de cobranza
 - Tamaño de deuda
 - Estado de la deuda
 - Saldo de la deuda
 - Uso del predio
- Cobranza domiciliaria

- Selección de modalidad
- Asignación de cartera de cobranza
- Registro del resultado
- Seguimiento del pago de deuda
- Control de deuda
 - Orden de pago
 - Resolución de determinación
 - Resolución de multa

Variable: Recaudación del impuesto predial

Dimensiones e indicadores

- Valor de recaudación
 - Recaudación corriente
 - Recaudación no corriente
- Emisión inicial
 - Actualización de valores de predios

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Acorde con Samar (2017) la población se refiere al conjunto de personas u objetos que contienen determinadas características que se desean investigar (p. 3). En el caso de la presente investigación la población la conformaron los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo.

Muestra

Según Ventura (2017), la muestra está referida al subconjunto de elementos pertenecientes a la población objeto de estudio, aquel conjunto de individuos que poseen las características generales de la población y son susceptibles a brindar los datos necesarios para alcanzar los fines del estudio (p.648). Para el caso de la presente investigación, la muestra la conformaron los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo.

Muestreo

Para determinar la muestra se ha hecho uso de un muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, el cual, según Van Rijnsoever (2017) es aquel en el que la elección de la muestra no utiliza ningún procedimiento de cálculo, sino que, se realiza en base al criterio del investigador, a su raciocinio, y la consideración de criterios de selección para alcanzar los fines de la investigación (p. 3). De esa manera, para determinar la muestra de la presente investigación se consideró que la población era accesible en número y viabilidad de ser alcanzada, por ende se decidió seleccionar al total de la población como miembros de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó a la encuesta como técnica para recoger los datos pertinentes para los fines del estudio.

Instrumentos

Para recolectar los datos se empleó como instrumento al cuestionario, es así que, para abordar la variable gestión de cobranza se ha diseñado un cuestionario compuesto por 30 ítems, con respuesta en escala líkert que van desde 1 a 5, en donde 1 es la categoría más baja equivalente a nunca, y 5 la más alta, equivalente a siempre. Así mismo, para analizar a la variable recaudación del impuesto predial se diseñó un cuestionario compuesto por 6 ítems, con respuesta en escala líkert que van desde 1 a 5, en donde 1 es la categoría más baja equivalente a nunca, y 5 la más alta, equivalente a siempre.

A fin de poder establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos, estos fueron sometidos a una prueba piloto a un total de 30 trabajadores, a partir de los cuales, fue posible establecer que ambos cuestionarios son confiables, debido a que, el cuestionario de gestión de cobranza obtuvo un valor alfa de 0,927 así como el cuestionario de la recaudación del impuesto predial que arrojó un alfa de 0,898, valores que al ser mayores a 0,750 se consideran como confiables.

3.5. Procedimientos

Para iniciar con la investigación se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Se planteó la problemática de investigación
- Se solicitó el permiso a la institución en base a la cual se realizó la investigación.
- Se estructuró el proyecto de investigación
- Se diseñaron los instrumentos de recolección de datos
- Los cuestionarios fueron validados.
- Se aplicó una prueba piloto a través de la cual se determinó la confiabilidad de los instrumentos.
- Se solicitó el consentimiento informado a los participantes de la muestra.
- Se procedió a la aplicación de los instrumentos de la recolección de datos.
- Se recogieron los datos y fueron ordenados en una base de Excel, la cual luego fue ingresada al programa SPSS en donde fueron procesados los datos para luego ser plasmados en tablas y gráficos y ser analizados.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos de la prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach. Mientras que, el análisis de los datos recogidos con la aplicación del instrumento a la muestra para llegar a los fines de la investigación se realizó de la siguiente manera: Se hizo uso de la estadística descriptiva, a través de la cual se analizaron cada uno de los ítems componentes de los cuestionarios, mostrándose los resultados mediante tablas y gráficos de frecuencia, mediante los cuales se pudo conocer las características de las variables en análisis. Para realizar la prueba de hipótesis de la investigación se utilizó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, siendo los resultados presentados a través de tablas, cuyos valores numéricos fueron interpretados y plasmados en concordancia con los objetivos del estudio.

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha sido realizada siguiendo estrictamente aspectos éticos, los cuales, acorde con la publicación del Código de ética en investigación de la

Universidad César Vallejo, en su resolución N° 126-2017/UCV, fueron los siguientes:

- Respeto a las personas: Se veló por respetar la dignidad de los participantes, respetando su decisión de participación en el estudio luego de informarle sobre los fines de la investigación y su participación, así mismo, en todo momento el trato fue respetuoso y amable respetando sus características personales.
- Búsqueda de bienestar: La investigación se realizó buscando que los hallazgos beneficien a la muestra en estudio, evitando que los participantes incurran en riesgos.
- Justicia: Se brindó un trato igualitario a todos los integrantes de la muestra.
- Honestidad: La literatura empleada en el estudio fue citada adecuadamente, reconociendo la propiedad intelectual de otros investigadores, así mismo, no se han manipulado los resultados de la investigación.
- Rigor científico: Se han seguido rigurosamente los pasos del método científico, y se han realizado todos los esfuerzos para posibilidad que el tratamiento de los datos haya derivado en hallazgos útiles para la comunidad científica
- Responsabilidad: Se ha cumplido con los requisitos que se establecen para la realización adecuada de los informes de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la confiabilidad del instrumento

4.1.1. Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable gestión de cobranza

La confiabilidad del instrumento de la primera variable se efectuará mediante el coeficiente del alfa de cronbach, el cual determina la media ponderada de las correlaciones entre los ítems. El instrumento de la primera variable se compone de 30 ítems, el cual fue aplicado a una muestra de 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo. El nivel de confiabilidad es del 95% y los resultados procesados a través del programa SPSS se muestran a continuación:

Tabla 1

Resultado del alfa de cronbach de la variable gestión de cobranza

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

Tabla 2

Confiabilidad de la variable gestión de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	30

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS

Interpretación:

El resultado de la confiabilidad del instrumento arrojó un valor Alfa de Cronbach igual a 0.927, el mismo que, al ser mayor a 0.75 y estar muy cercano a la unidad evidenciaba y demostraba que el instrumento tenía una alta confiabilidad, garantizándose así que la utilidad de su aplicación dentro de la investigación.

Tabla 3*Estadística de total de la variable gestión de cobranza*

	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
V1_Ítem_01	83,37	315,137	,834	,920
V1_Ítem_02	83,50	325,362	,683	,923
V1_Ítem_03	83,63	325,068	,707	,922
V1_Ítem_04	83,80	328,510	,541	,924
V1_Ítem_05	83,60	329,628	,609	,924
V1_Ítem_06	83,53	336,257	,416	,926
V1_Ítem_07	83,50	321,086	,692	,922
V1_Ítem_08	83,63	340,240	,335	,927
V1_Ítem_09	83,33	335,954	,379	,926
V1_Ítem_10	83,57	331,151	,484	,925
V1_Ítem_11	83,80	339,338	,363	,926
V1_Ítem_12	83,43	322,668	,708	,922
V1_Ítem_13	83,83	335,109	,380	,927
V1_Ítem_14	83,27	333,582	,584	,924
V1_Ítem_15	83,47	340,395	,224	,929
V1_Ítem_16	83,40	335,559	,402	,926
V1_Ítem_17	83,43	320,461	,705	,922
V1_Ítem_18	83,33	331,678	,521	,925
V1_Ítem_19	83,73	322,685	,783	,921
V1_Ítem_20	83,33	327,195	,602	,924
V1_Ítem_21	83,27	335,789	,343	,927
V1_Ítem_22	83,73	318,409	,705	,922
V1_Ítem_23	83,77	345,082	,163	,929
V1_Ítem_24	83,40	323,903	,686	,922
V1_Ítem_25	83,57	348,944	,063	,930
V1_Ítem_26	83,57	328,047	,616	,923
V1_Ítem_27	83,57	327,702	,605	,924
V1_Ítem_28	83,40	329,697	,554	,924
V1_Ítem_29	83,23	335,151	,425	,926
V1_Ítem_30	83,60	321,421	,683	,922

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

4.1.2. Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable recaudación del impuesto predial

La confiabilidad del instrumento de la variable recaudación del impuesto predial se determinó a través del coeficiente alfa de cronbach, el cual a su vez se determina en base a la media ponderada de las correlaciones entre los ítems. El instrumento se conformó de 6 ítems, el cual fue aplicado a una muestra de 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo. El nivel de confiabilidad es del 95% y los resultados procesados a través del programa SPSS se muestran a continuación:

Tabla 4*Resultado del alfa de cronbach de la variable recaudación del impuesto predial*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS**Tabla 5***Confiabilidad de la variable recaudación del impuesto predial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	6

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS**Interpretación:**

Se puede observar como resultado un coeficiente igual a 0.898, por lo que, al ser mayor a 0.75 y estar muy cercano a la unidad demuestra que el instrumento de la variable recaudación del impuesto predial goza de una alta confiabilidad, resultando viable su aplicación a la muestra.

Tabla 6*Estadística de total de la variable recaudación del impuesto predial*

	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
V2_Ítem_01	13,70	20,424	,773	,872
V2_Ítem_02	13,83	22,213	,751	,876
V2_Ítem_03	13,77	20,806	,718	,882
V2_Ítem_04	13,70	21,803	,775	,872
V2_Ítem_05	13,80	22,648	,629	,894
V2_Ítem_06	14,03	22,792	,720	,881

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

4.2. Descripción de los resultados

Tabla 7

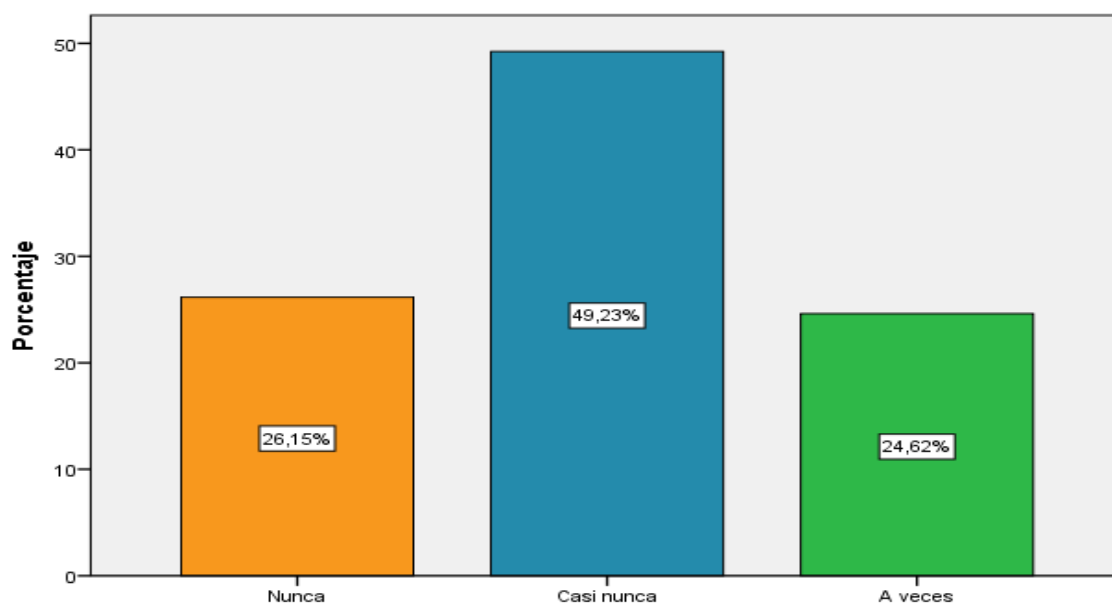
Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	26,2	26,2	26,2
	Casi nunca	32	49,2	49,2	75,4
	A veces	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla se muestran las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al primer ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 1

Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al primer ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Acorde con los resultados presentados se observa que el 49% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideran que casi nunca al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito, un 26% de los encuestados consideró que nunca al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito, y el 25% consideraba que solo se realiza ello a veces.

Tabla 8

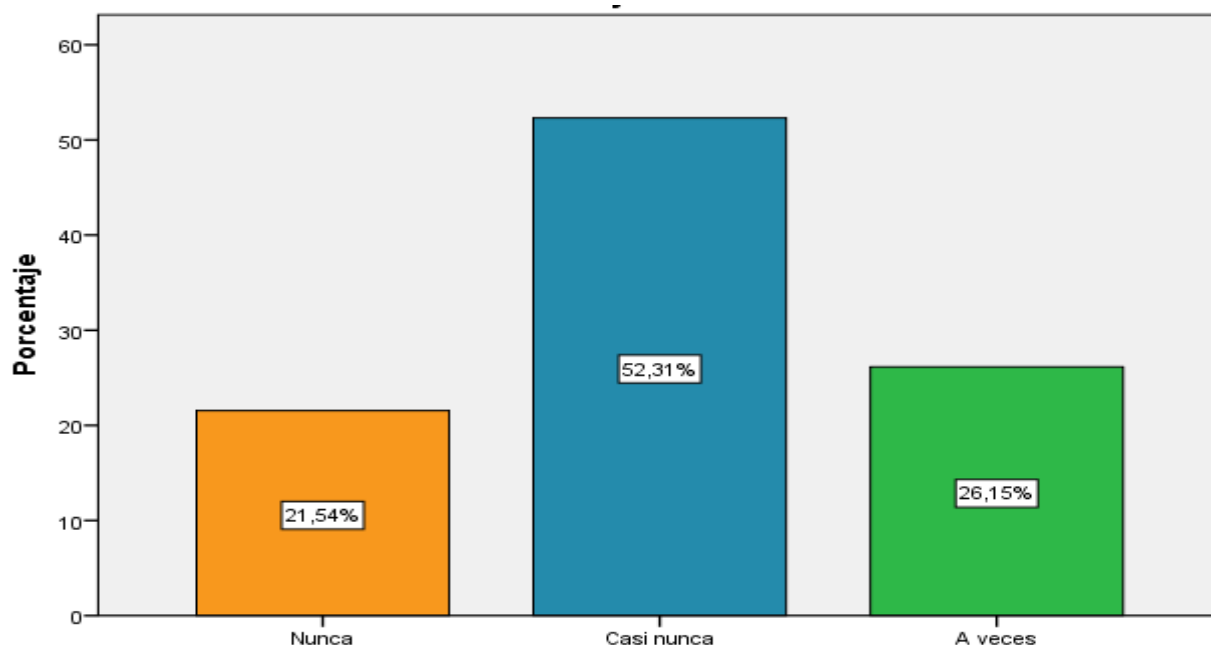
Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	34	52,3	52,3	73,8
	A veces	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al segundo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 2

Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al segundo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Tal como muestran los resultados presentados, el 52% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideran que casi nunca se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes, existiendo un 26% de los encuestados que consideraron que a veces se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes, y un 21% consideró que nunca se realiza ello.

Tabla 9

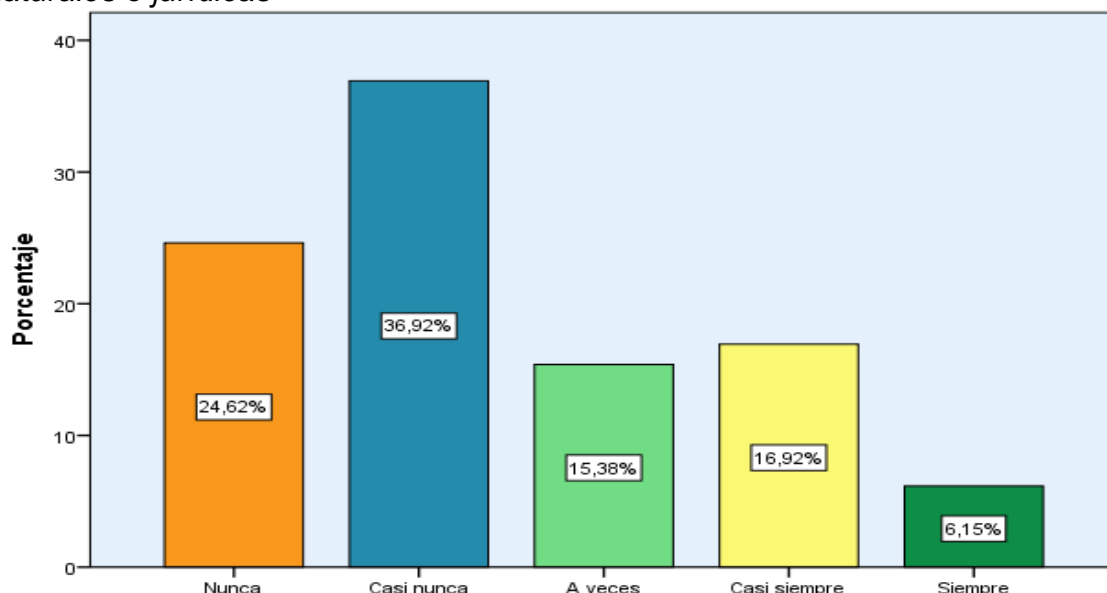
Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	24,6	24,6	24,6
	Casi nunca	24	36,9	36,9	61,5
	A veces	10	15,4	15,4	76,9
	Casi siempre	11	16,9	16,9	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al tercer ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 3

Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al tercer ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Tal como se muestra en los resultados presentados, existe un 37% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, que consideran que casi nunca al momento de registrar a los contribuyentes se suele identificar si son personas naturales o jurídicas, un 25% manifestaba que nunca ocurre aquello, un 17% que casi siempre, un 15% que a veces, y solamente un 6% indicó que siempre al momento de registrar a los contribuyentes se suele identificar si son personas naturales o jurídicas.

Tabla 10

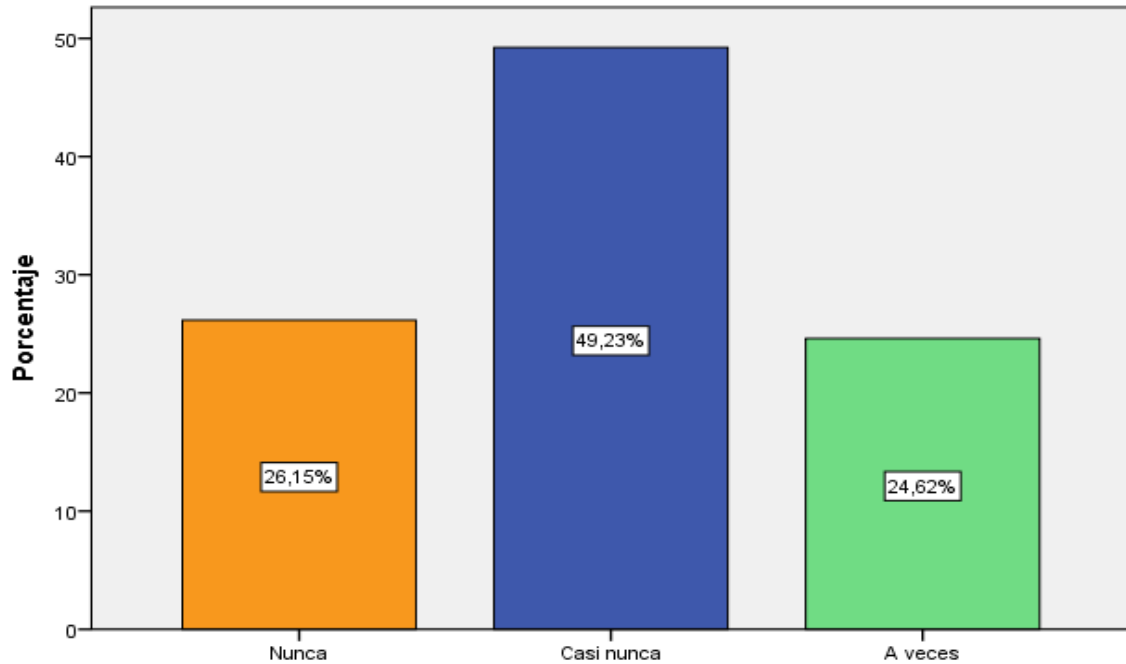
Los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	23,1	23,1	23,1
	Casi nunca	36	55,4	55,4	78,5
	A veces	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al cuarto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 4

Los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales



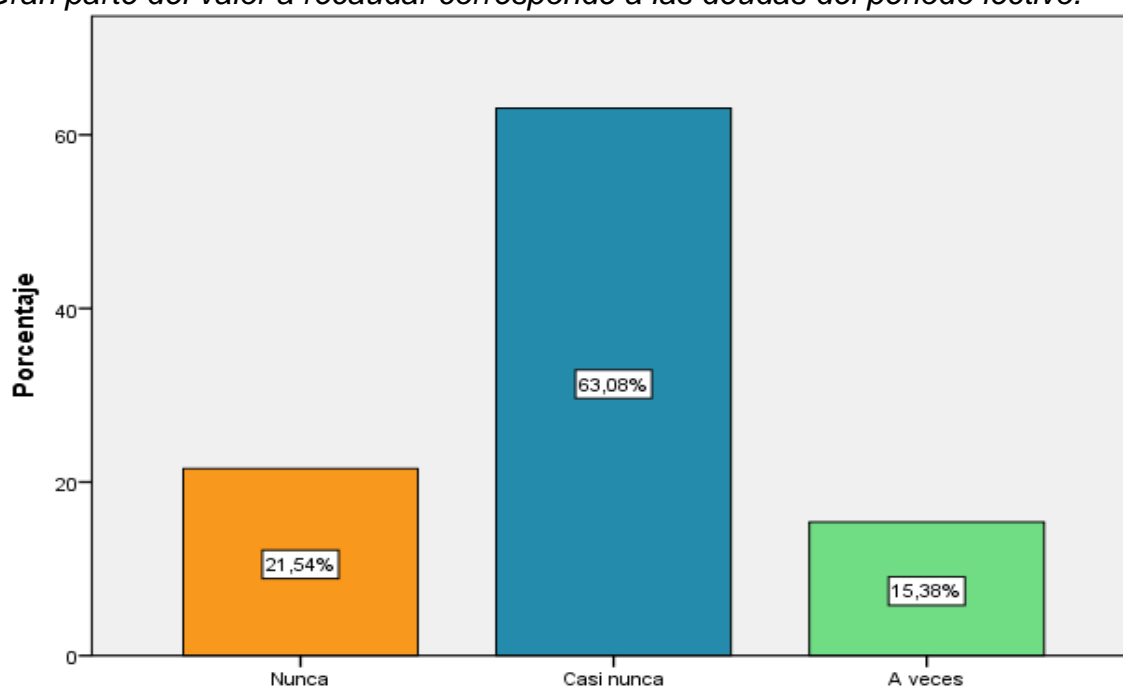
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al cuarto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Según se muestra en los resultados presentados, el 49% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales, siendo el 26% de los encuestados los que consideraron que a veces los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales, y un 24% consideró que nunca sucede ello.

Tabla 11*Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	41	63,1	63,1	84,6
	A veces	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al quinto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 5*Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo.*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al quinto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados el 63% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo, existiendo un 22% de los encuestados los que consideraron que nunca ocurre ello, y un 15% consideró solo a veces gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo.

Tabla 12.

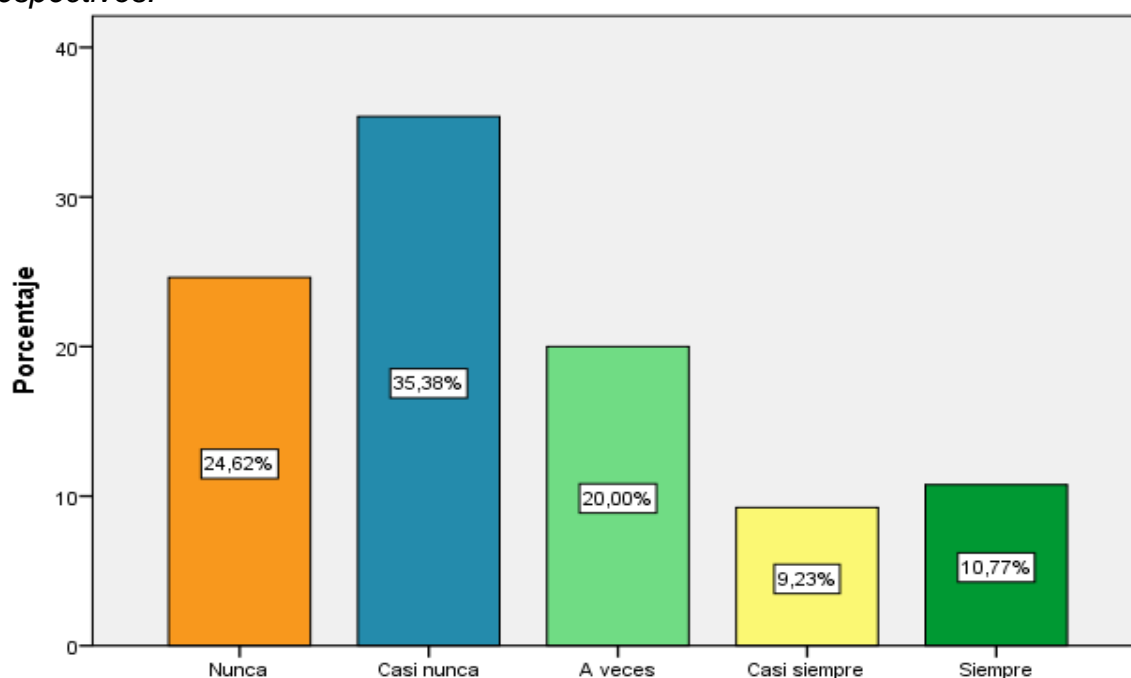
Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	24,6	24,6	24,6
	Casi nunca	23	35,4	35,4	60,0
	A veces	13	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	6	9,2	9,2	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al sexto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 6

Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos.



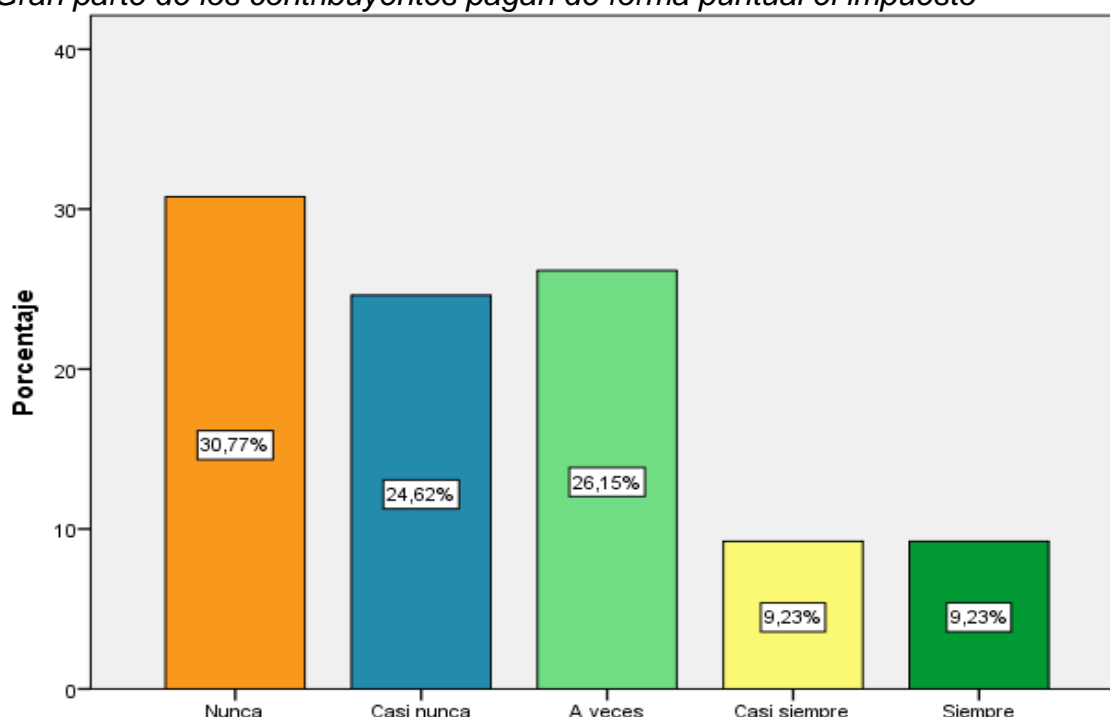
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al sexto ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como se muestra en los resultados, el 35% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos, ante lo cual un 25% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 20% que solo ocurre a veces, un 11% manifestaron que siempre las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos, y el 9% casi siempre.

Tabla 13*Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	30,8	30,8	30,8
	Casi nunca	16	24,6	24,6	55,4
	A veces	17	26,2	26,2	81,5
	Casi siempre	6	9,2	9,2	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al séptimo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 7*Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto*

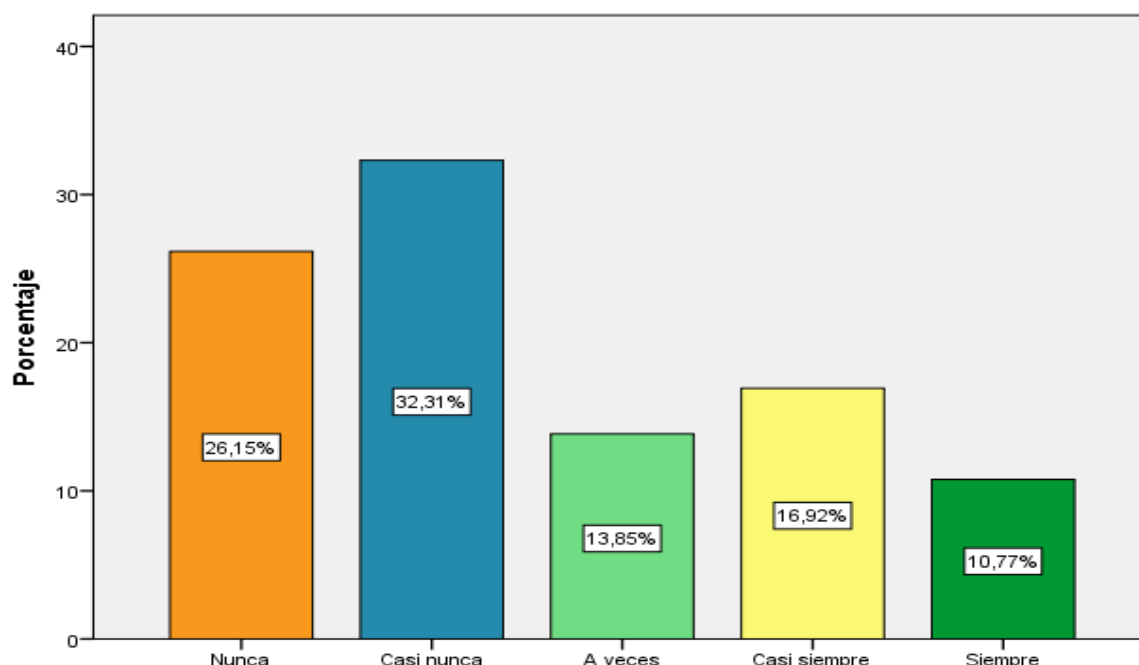
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al séptimo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 31% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que nunca gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto, ante lo cual un 26% manifestaba que ello solamente ocurre a veces, un 25% que no ocurre casi nunca, un 9% manifestaron que casi siempre gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto, y otro 9% siempre.

Tabla 14*Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	26,2	26,2	26,2
	Casi nunca	21	32,3	32,3	58,5
	A veces	9	13,8	13,8	72,3
	Casi siempre	11	16,9	16,9	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al octavo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 8*Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago*

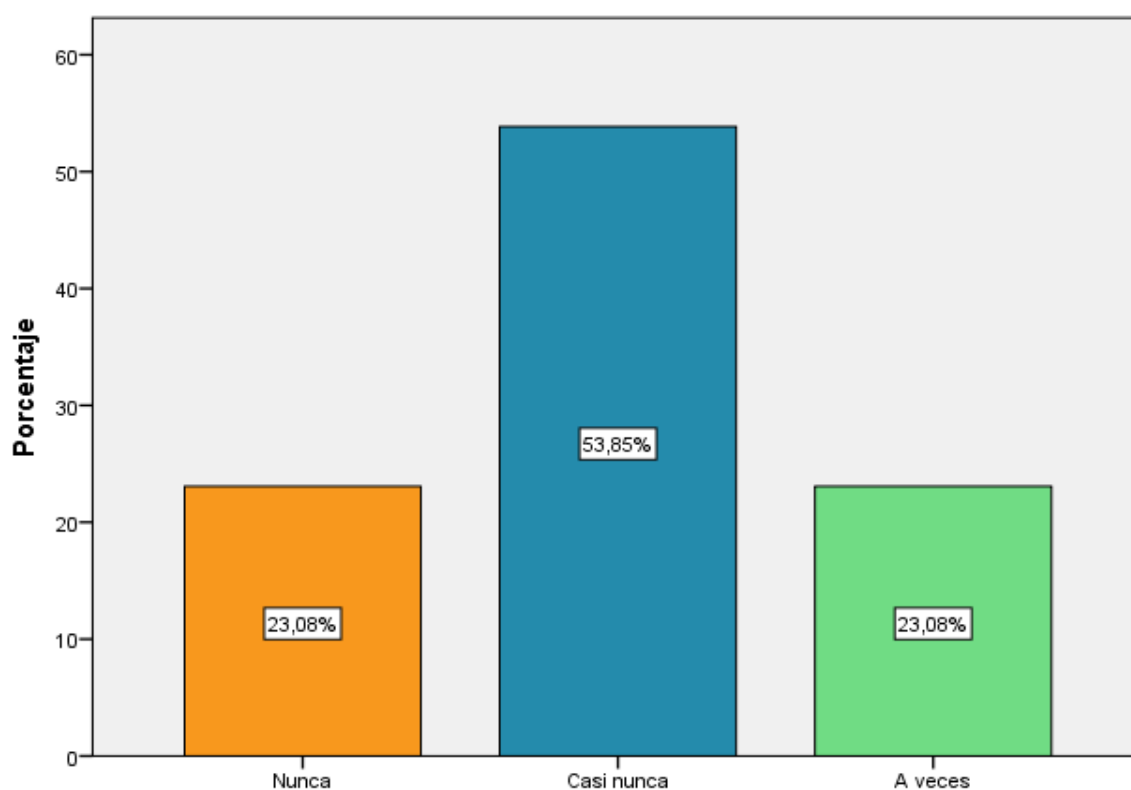
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al octavo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago, ante lo cual un 26% manifestaba que no ocurre nunca, un 16% que ocurre casi siempre, un 14% manifestaron que a veces gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago, y un 11% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 15*La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	23,1	23,1	23,1
	Casi nunca	35	53,8	53,8	76,9
	A veces	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al noveno ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 9*La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al noveno ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 54% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca la municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica, ante lo cual un 23% manifestaba que no ocurre nunca, y otro 23% manifestaba que solamente a veces la municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica.

Tabla 16

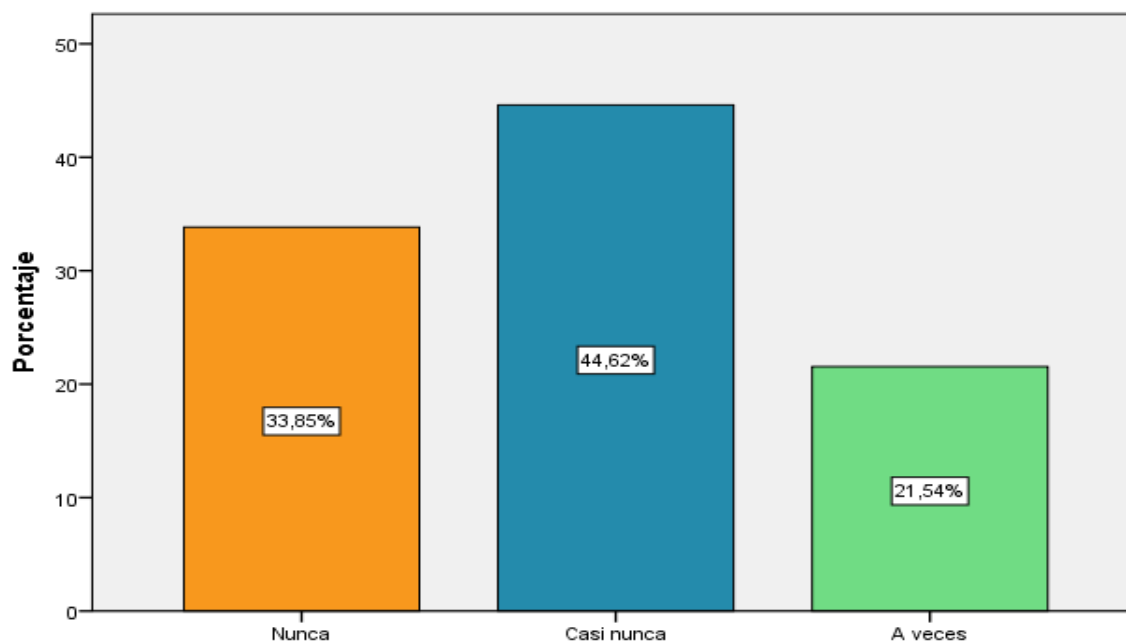
Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	33,8	33,8	33,8
	Casi nunca	29	44,6	44,6	78,5
	A veces	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al décimo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 10

Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al décimo ítem del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 45% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes, ante lo cual un 34% manifestaba que no ocurre nunca, y otro 22% manifestaba que solamente a veces se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes.

Tabla 17

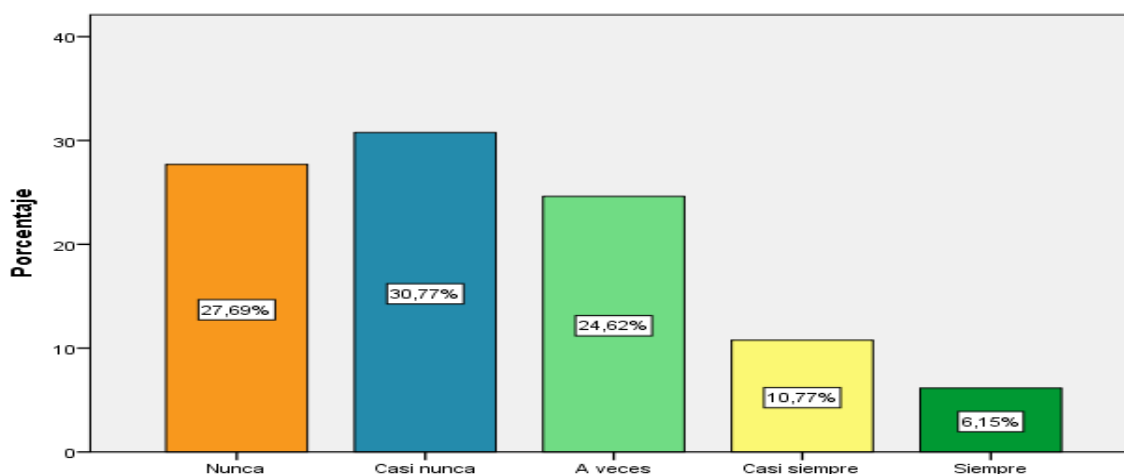
La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	27,7	27,7	27,7
	Casi nunca	20	30,8	30,8	58,5
	A veces	16	24,6	24,6	83,1
	Casi siempre	7	10,8	10,8	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 11 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 11

La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 11 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 31% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca la municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes), ante lo cual un 28% manifestaba que no ocurre nunca, un 25% que ocurre a veces, un 11% manifestaron que casi siempre la municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes), y un 6.5% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 18

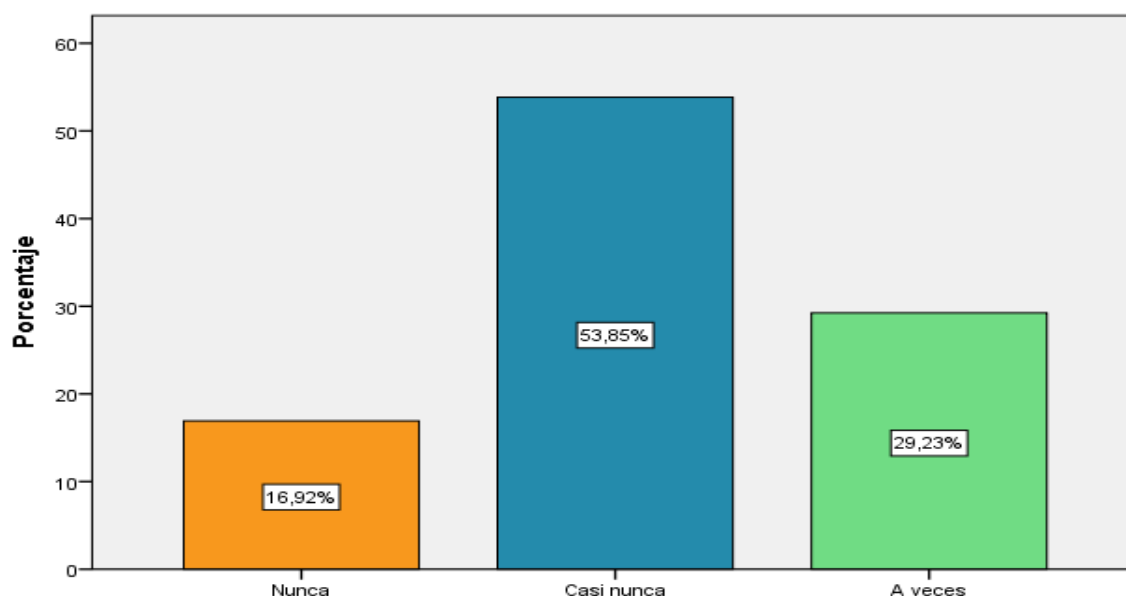
Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	16,9	16,9	16,9
	Casi nunca	35	53,8	53,8	70,8
	A veces	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 12 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 12

Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 12 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 54% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que cuando los contribuyentes son empresa casi nunca éstos suelen ser clasificados como medianos y pequeños, un 17% manifestaba que nunca ocurre ello, y un 29% consideraban que cuando los contribuyentes son empresa a veces éstos suelen ser clasificados como medianos y pequeños.

Tabla 19

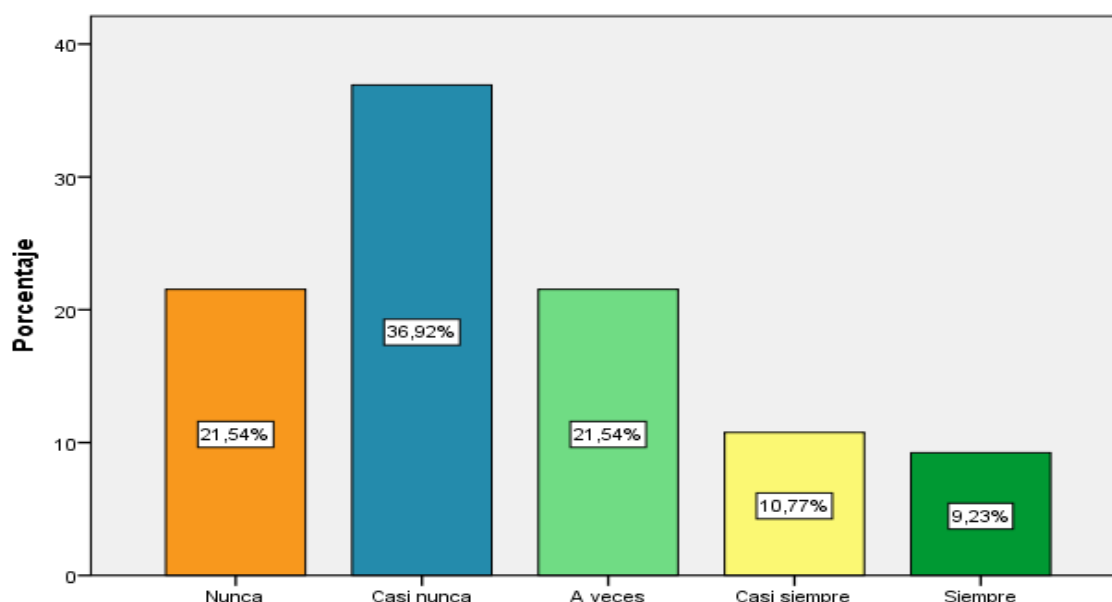
Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	24	36,9	36,9	58,5
	A veces	14	21,5	21,5	80,0
	Casi siempre	7	10,8	10,8	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 13 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 13

Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 13 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 37% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria, ante lo cual un 22% manifestaba que no ocurre nunca, otro 22% que ocurre a veces, un 11% manifestaron que casi siempre predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria, y un 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 20

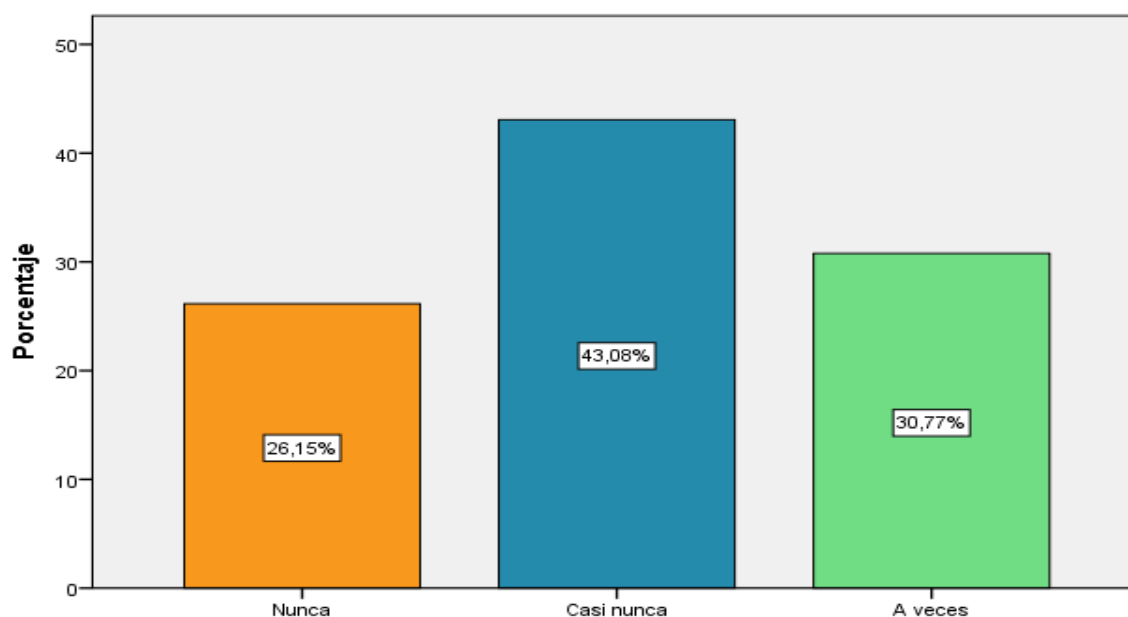
Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	26,2	26,2	26,2
	Casi nunca	28	43,1	43,1	69,2
	A veces	20	30,8	30,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 14 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 14

Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas.



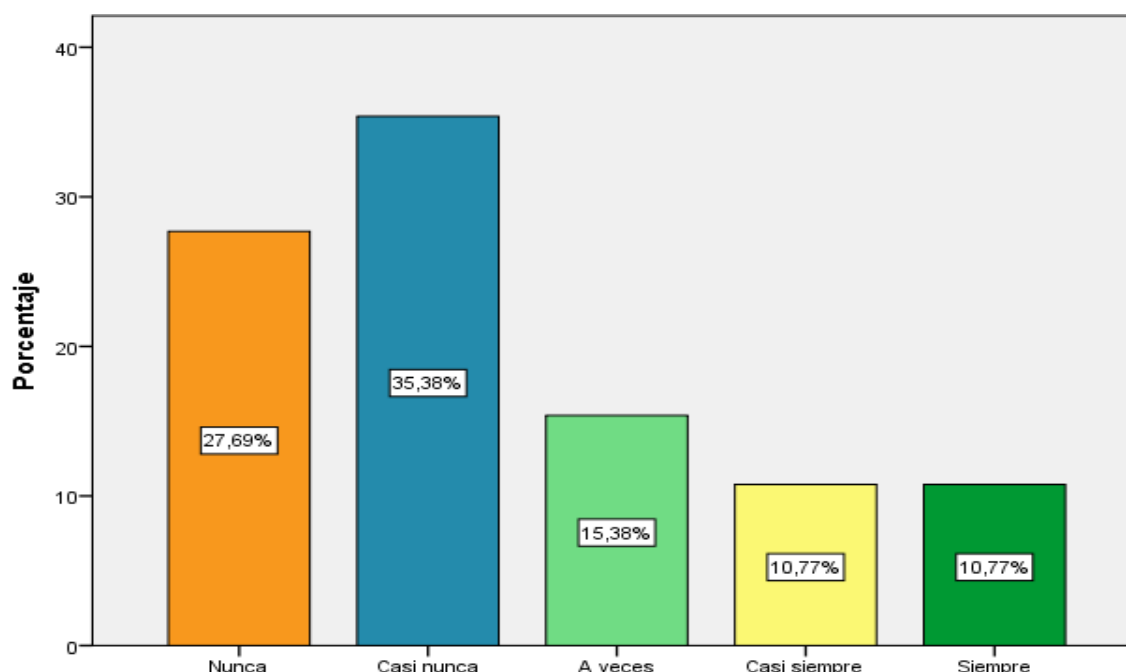
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 14 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 43% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas, ante lo cual un 31% manifestaba que ello ocurre solo a veces, y un 26% manifestaron que nunca son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas.

Tabla 21*La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	27,7	27,7	27,7
	Casi nunca	23	35,4	35,4	63,1
	A veces	10	15,4	15,4	78,5
	Casi siempre	7	10,8	10,8	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 15 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 15*La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio*

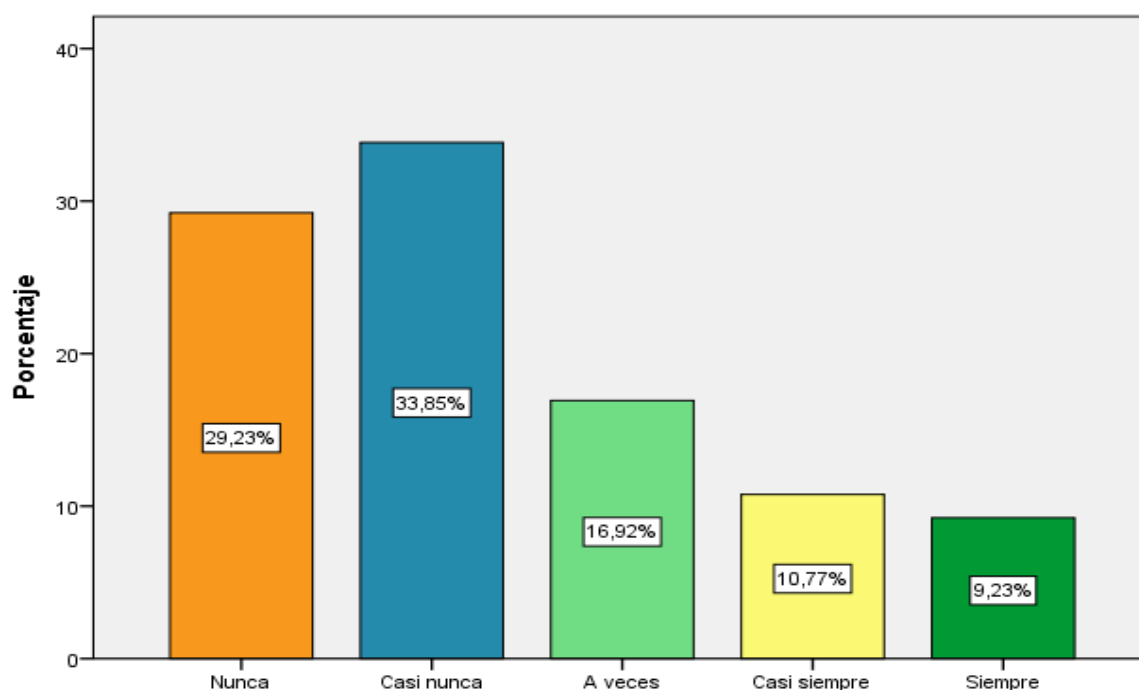
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 15 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 35% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca la municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio, ante lo cual un 28% manifestaba que no ocurre nunca, un 15% que ocurre a veces, un 11% manifestaron que casi siempre la municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio, y otro 11% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 22*Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	22	33,8	33,8	63,1
	A veces	11	16,9	16,9	80,0
	Casi siempre	7	10,8	10,8	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 16 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 16*Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 16 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios, ante lo cual un 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 17% que ocurre a veces, un 11% manifestaron que casi siempre se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios, y el 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 23

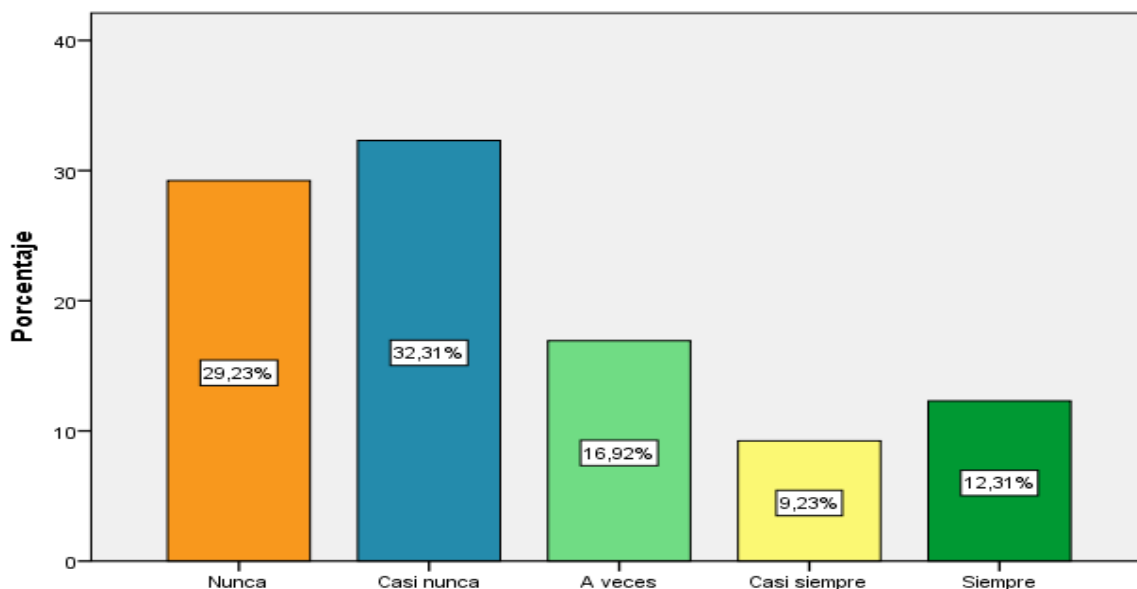
Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, ¿Es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	21	32,3	32,3	61,5
	A veces	11	16,9	16,9	78,5
	Casi siempre	6	9,2	9,2	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 17 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 17

Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 17 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes, ante lo cual un 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 17% que ocurre a veces, un 12% manifestaron que siempre cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes, y el 9% manifestaba que ello ocurre casi siempre.

Tabla 24

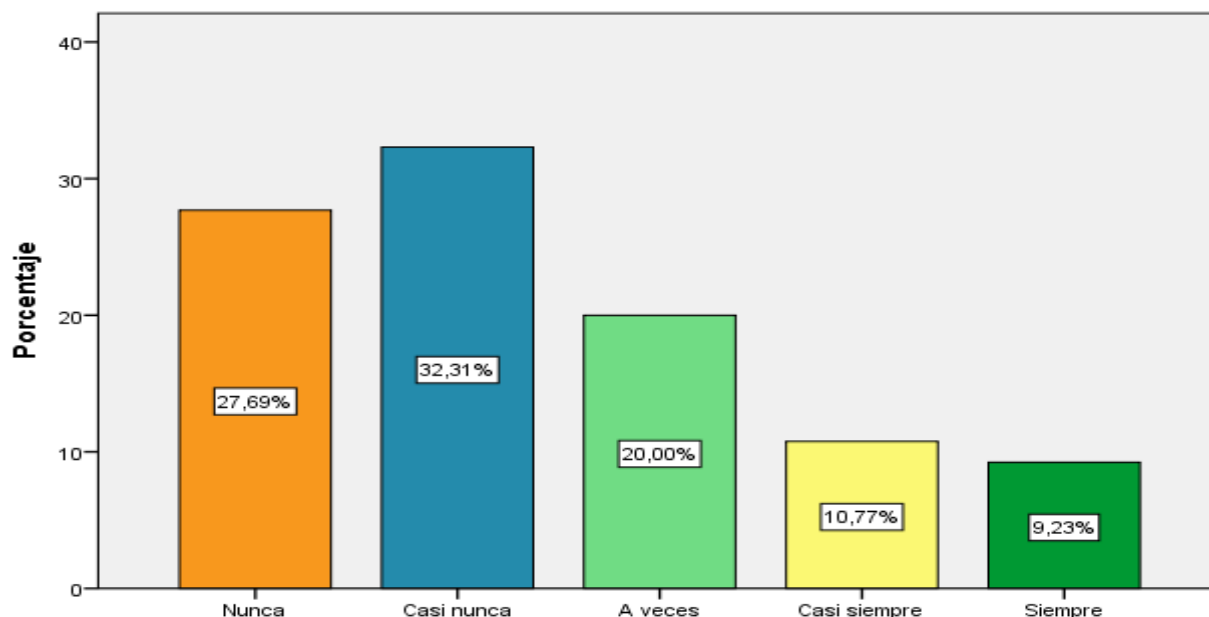
Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	27,7	27,7	27,7
	Casi nunca	21	32,3	32,3	60,0
	A veces	13	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	7	10,8	10,8	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 18 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 18

Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 18 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca cuando el cliente no atiende al correo se le notifique y cite a la municipalidad, ante lo cual un 28% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 20% que ocurre a veces, un 11% manifestaron que cuando el cliente no atiende al correo casi siempre es usual que se le notifique y cite a la municipalidad, y el 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 25

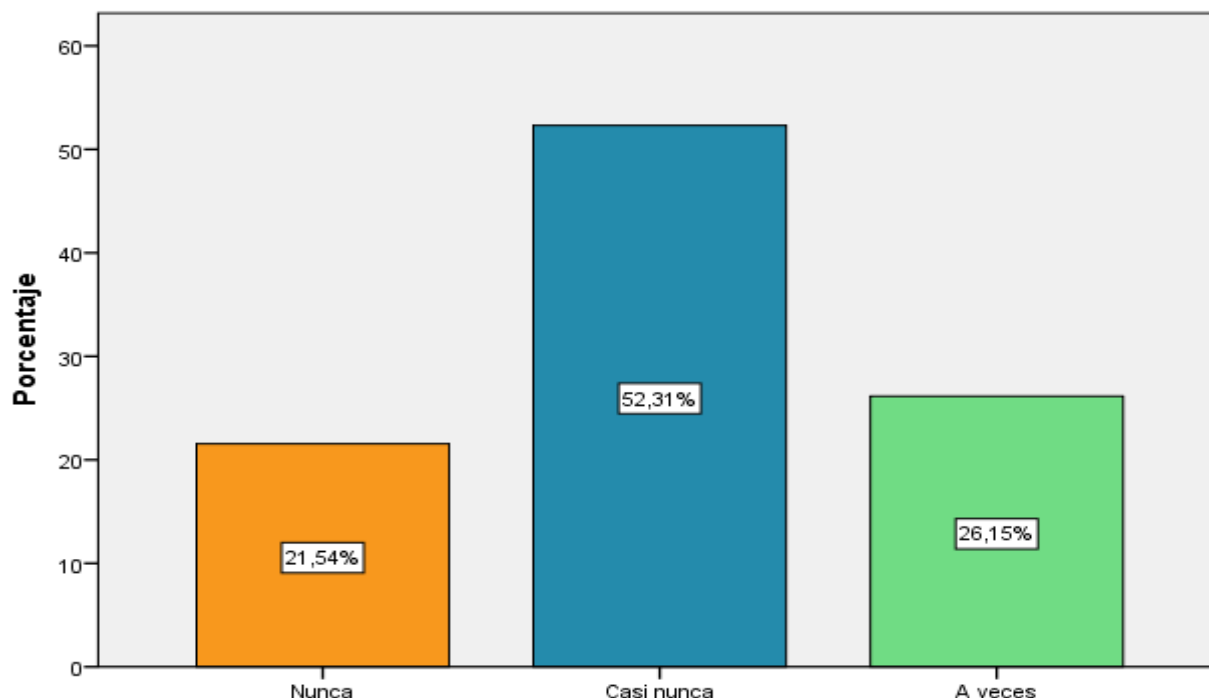
Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	34	52,3	52,3	73,8
	A veces	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 12 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 19

Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 19 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 52% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca para mayor orden se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios, ante lo cual un 26% manifestaba que ello solamente ocurre a veces, y un 22% afirmaba que nunca para mayor orden se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios.

Tabla 26

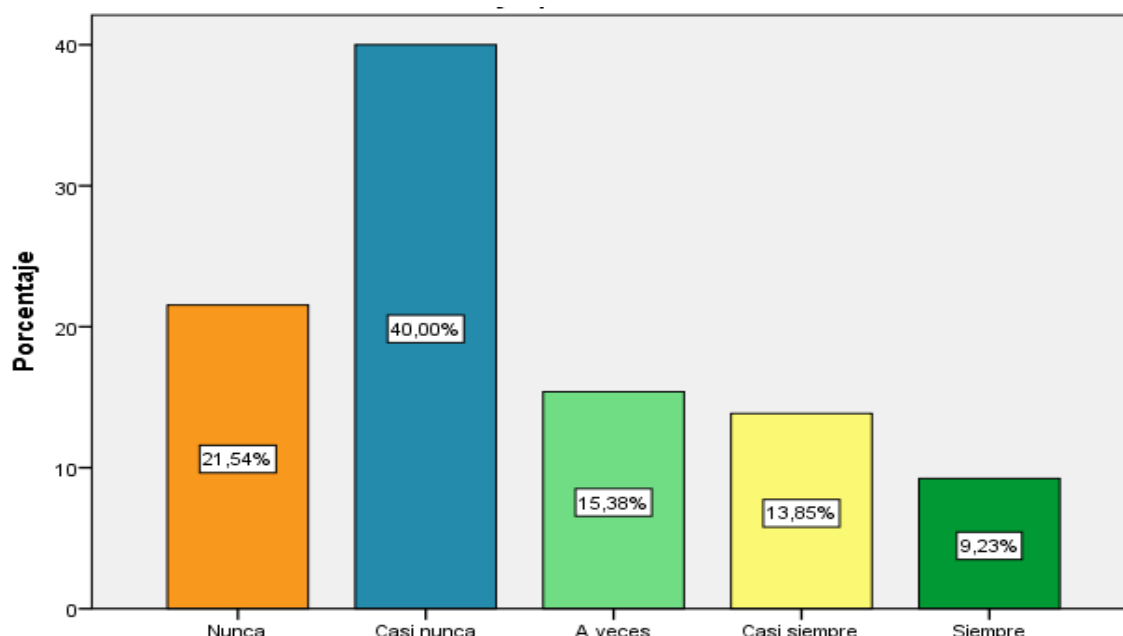
Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	26	40,0	40,0	61,5
	A veces	10	15,4	15,4	76,9
	Casi siempre	9	13,8	13,8	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 20 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 20

Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima.



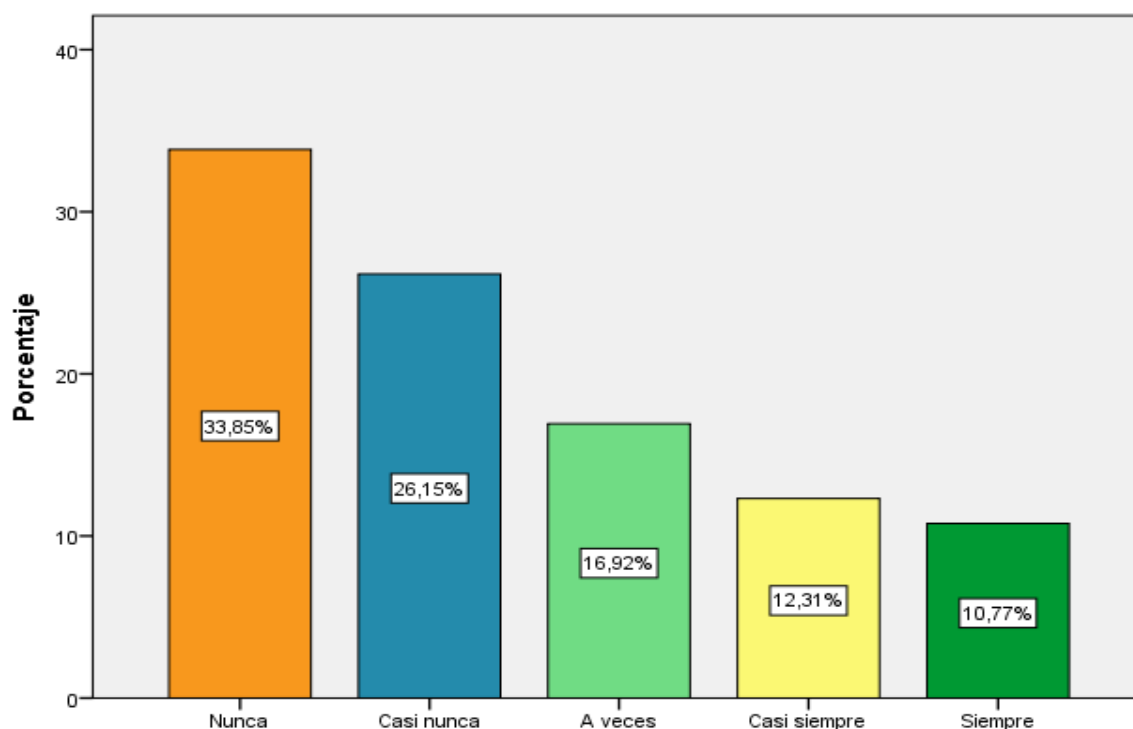
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 20 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Acorde con los resultados mostrados, el 40% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima, ante lo cual un 28% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 15% que ocurre a veces, un 14% manifestaron que casi siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima, y el 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 27*Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	33,8	33,8	33,8
	Casi nunca	17	26,2	26,2	60,0
	A veces	11	16,9	16,9	76,9
	Casi siempre	8	12,3	12,3	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 21 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 21*Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas.*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 21 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que nunca cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas, ante lo cual un 26% manifestaba que ello no ocurre casi nunca, un 17% que ocurre a veces, un 12% manifestaron que casi siempre cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas, y el 11% manifestaba que ello siempre.

Tabla 28

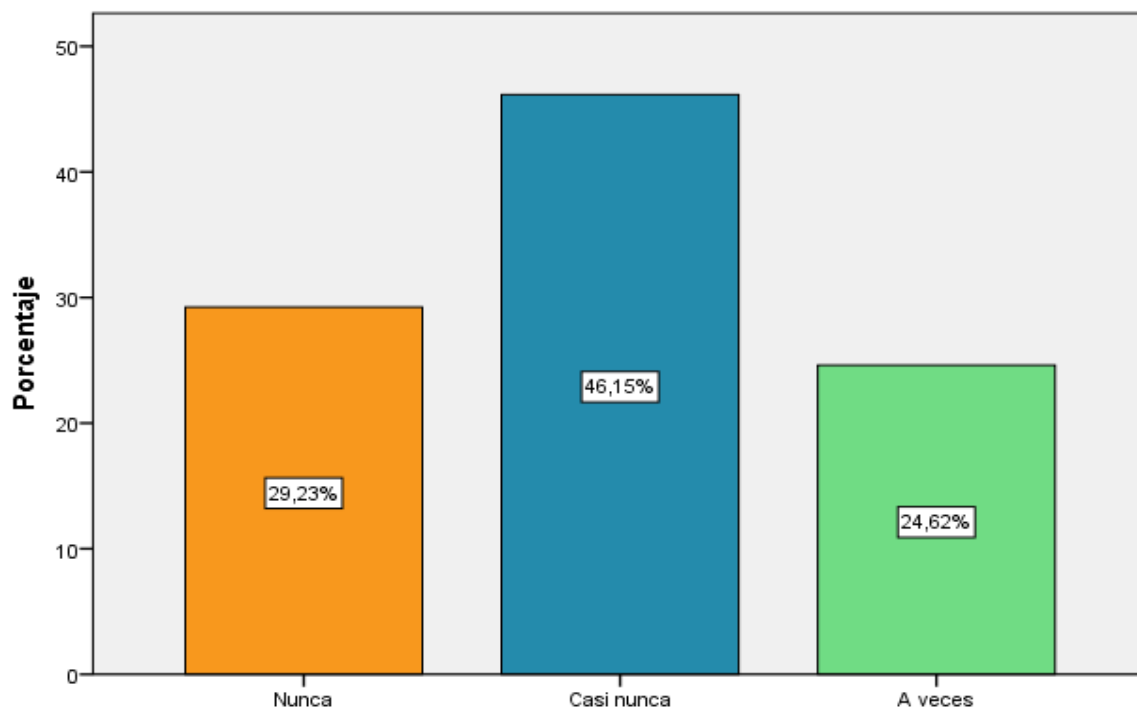
Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	30	46,2	46,2	75,4
	A veces	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 22 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 22

Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 22 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 46% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que una vez llevado a cabo el registro casi nunca se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente, ante lo cual un 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, y un 17% consideraba que una vez llevado a cabo el registro solo a veces se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente.

Tabla 29

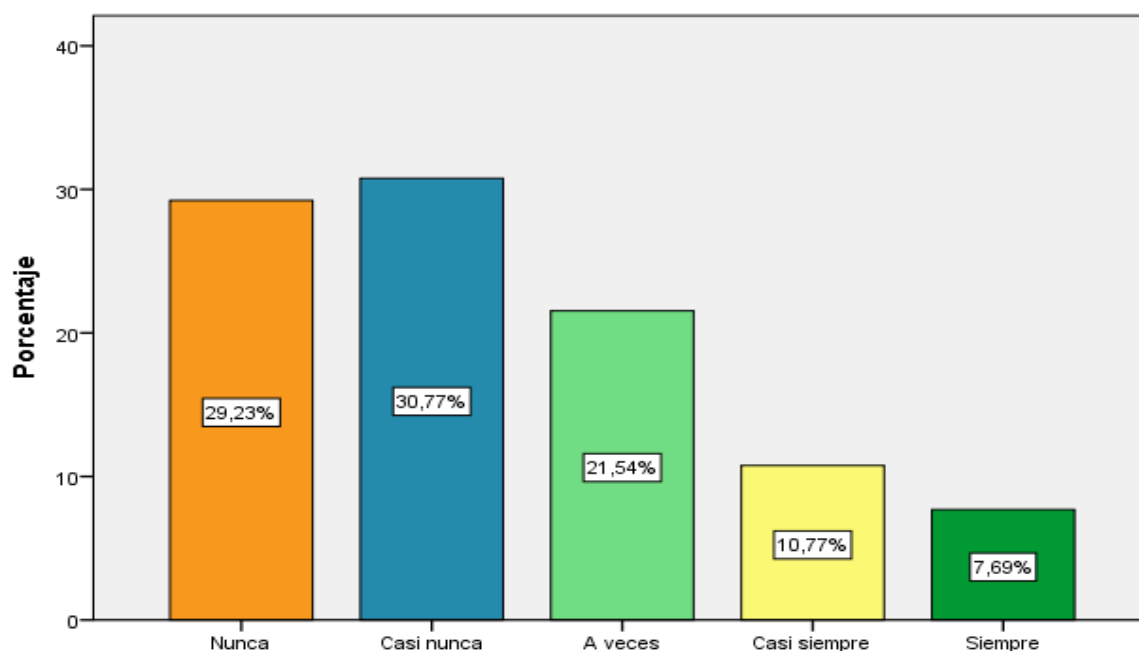
Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	20	30,8	30,8	60,0
	A veces	14	21,5	21,5	81,5
	Casi siempre	7	10,8	10,8	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 23 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 23

Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 23 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 31% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que cuando el cliente realiza el pago, casi nunca se suele comparar con la fecha de compromiso pactado, ante lo cual un 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 22% que ocurre a veces, un 11% cuando el cliente realiza el pago casi siempre se suele comparar con la fecha de compromiso pactado, y el 8% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 30

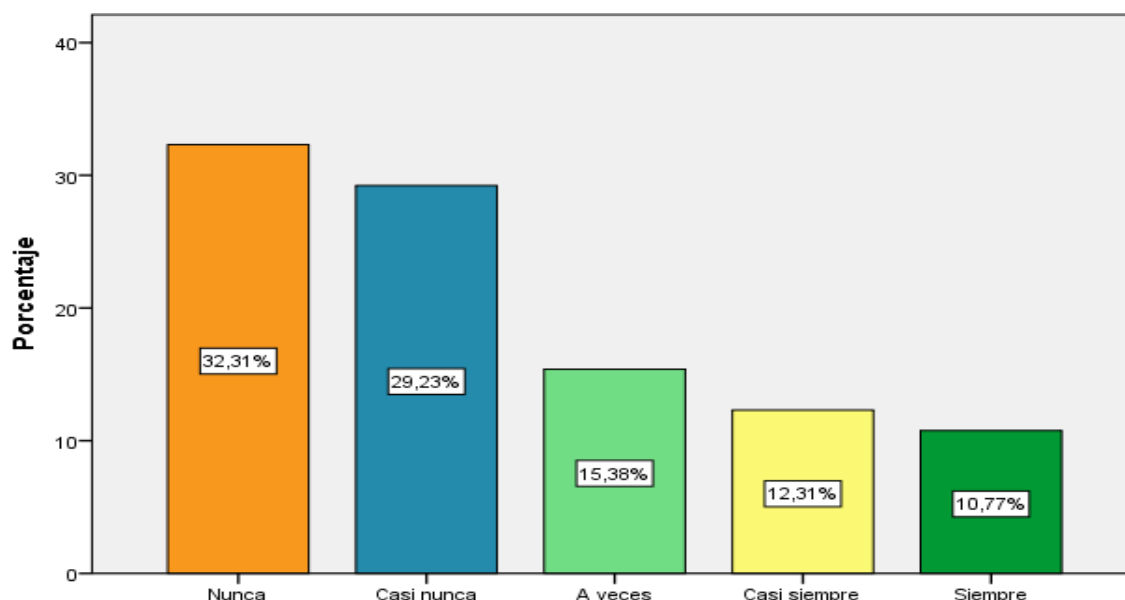
Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	32,3	32,3	32,3
	Casi nunca	19	29,2	29,2	61,5
	A veces	10	15,4	15,4	76,9
	Casi siempre	8	12,3	12,3	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 24 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 24

Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 24 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que al término de cada periodo nunca se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa, ante lo cual un 29% manifestaba que ello no ocurre casi nunca, un 15% que ocurre a veces, un 12% manifestaba que al término de cada periodo casi siempre se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa, y el 11% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 31

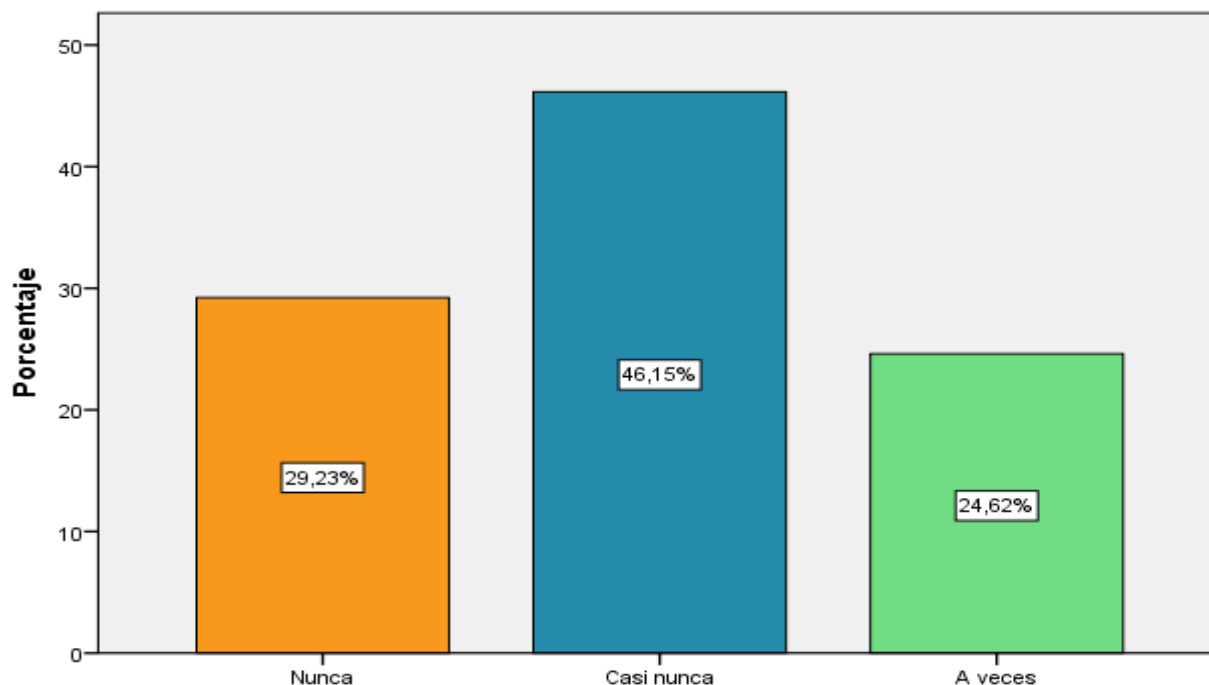
La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	30	46,2	46,2	75,4
	A veces	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 25 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 25

La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 25 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 46% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca la municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda, un 29% que ello no ocurre nunca, y un 25% manifestaba que solamente a veces la municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda.

Tabla 32

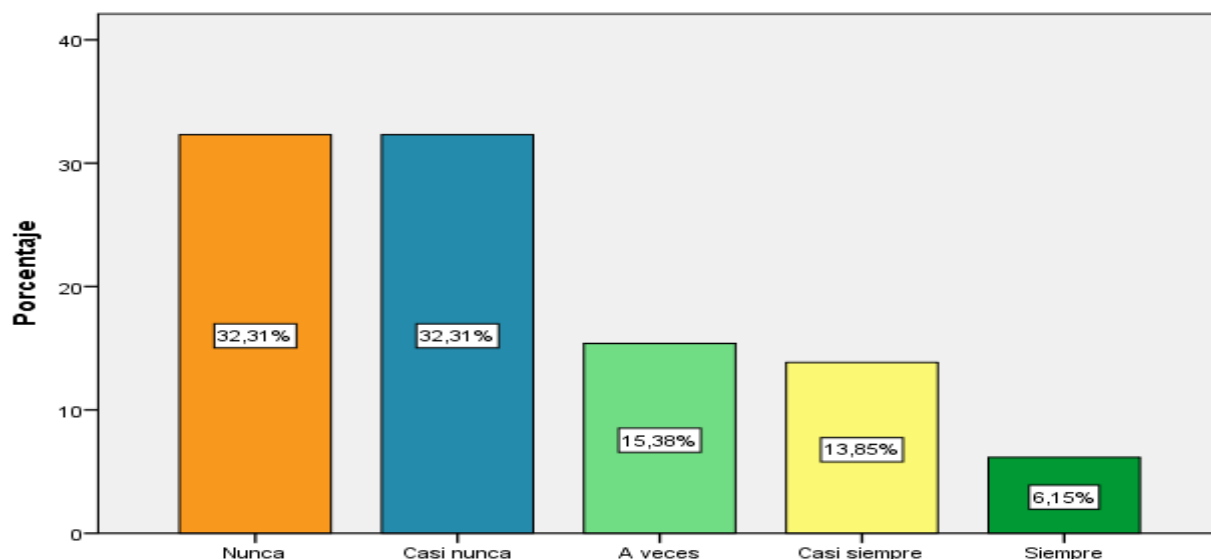
Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	32,3	32,3	32,3
	Casi nunca	21	32,3	32,3	64,6
	A veces	10	15,4	15,4	80,0
	Casi siempre	9	13,8	13,8	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 26 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 26

Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 26 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca las órdenes de pago suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación, ante lo cual otro 32% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 15% que ocurre a veces, un 14% manifestaba que casi siempre las órdenes de pago suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación, y un 6% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 33

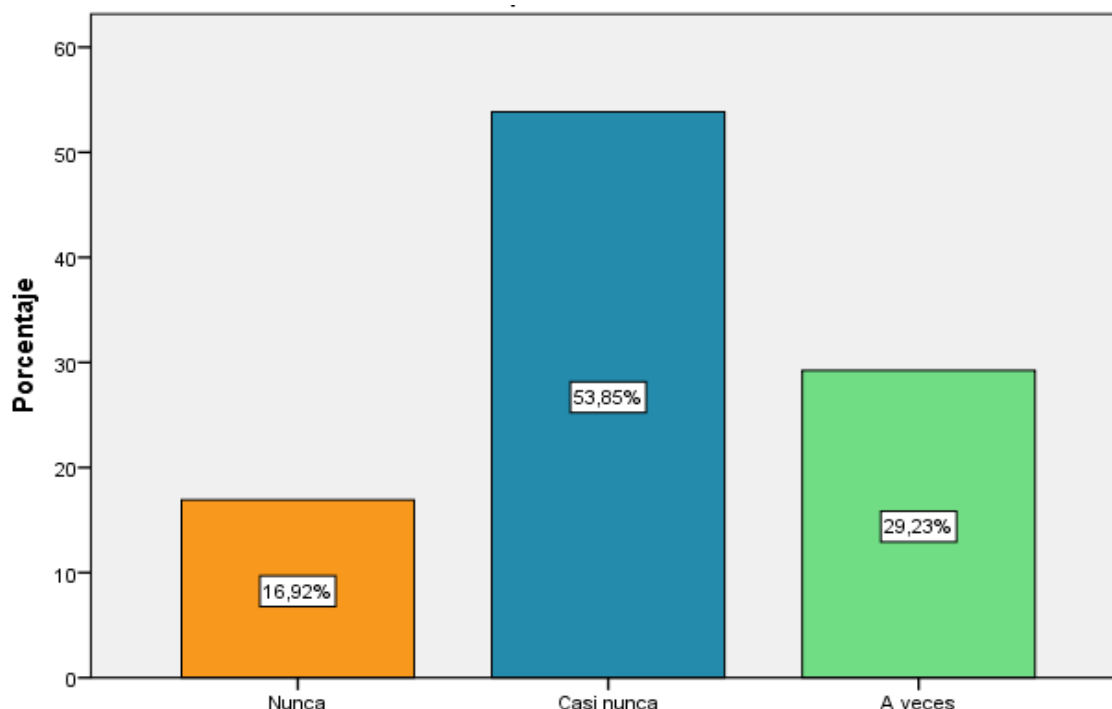
A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	16,9	16,9	16,9
	Casi nunca	35	53,8	53,8	70,8
	A veces	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 27 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 27

A la hora de emitir la resolución de determinación se tiene en consideración los motivos de reparo u observación



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 27 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 54% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca a la hora de emitir la resolución de determinación se tiene en consideración los motivos de reparo u observación, ante lo cual otro 29% manifestaba que ello solo ocurre a veces, y un 17% manifestaba que nunca a la hora de emitir la resolución de determinación se tiene en consideración los motivos de reparo u observación.

Tabla 34

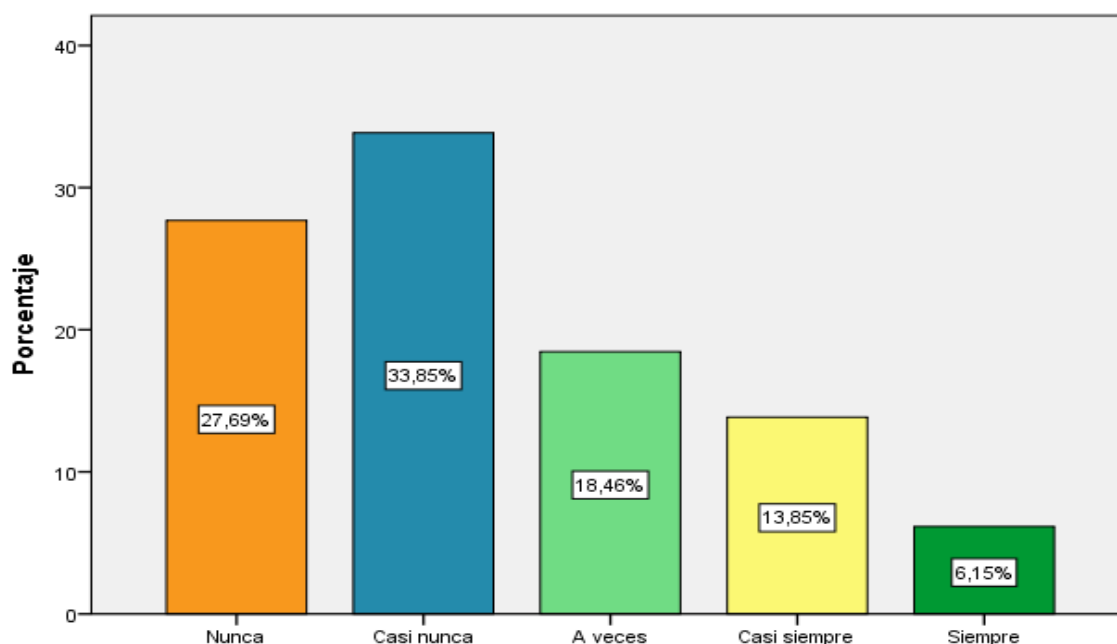
Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	27,7	27,7	27,7
	Casi nunca	22	33,8	33,8	61,5
	A veces	12	18,5	18,5	80,0
	Casi siempre	9	13,8	13,8	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 28 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 28

Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 28 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización, ante lo cual otro 28% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 19% que ocurre a veces, un 14% manifestaba que casi siempre esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización, y un 6% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 35

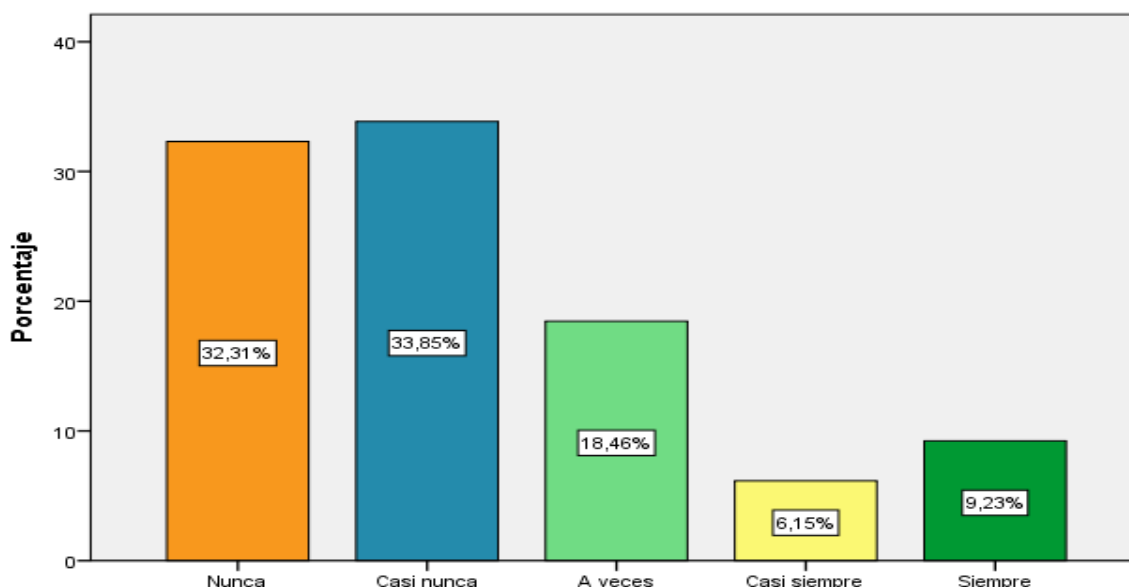
Cuando los contribuyentes realizan una infracción la municipalidad los sanciona de manera inmediata

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	32,3	32,3	32,3
	Casi nunca	22	33,8	33,8	66,2
	A veces	12	18,5	18,5	84,6
	Casi siempre	4	6,2	6,2	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 29 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 29

Cuando los contribuyentes realizan una infracción, la municipalidad los sanciona de manera inmediata.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 29 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que cuando los contribuyentes realizan una infracción casi nunca la municipalidad los sanciona de manera inmediata, ante lo cual otro 32% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 19% que ocurre a veces, un 9% manifestaba que cuando los contribuyentes realizan una infracción siempre la municipalidad los sanciona de manera inmediata, y un 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 36

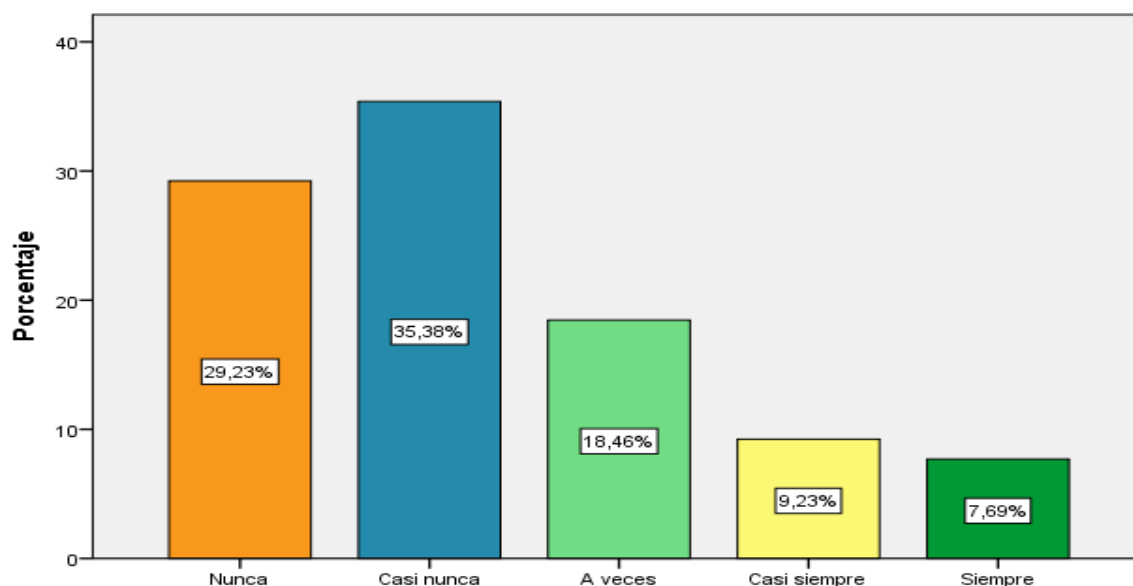
Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	23	35,4	35,4	64,6
	A veces	12	18,5	18,5	83,1
	Casi siempre	6	9,2	9,2	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 30 del cuestionario de la variable gestión de cobranza

Figura 30

Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses.



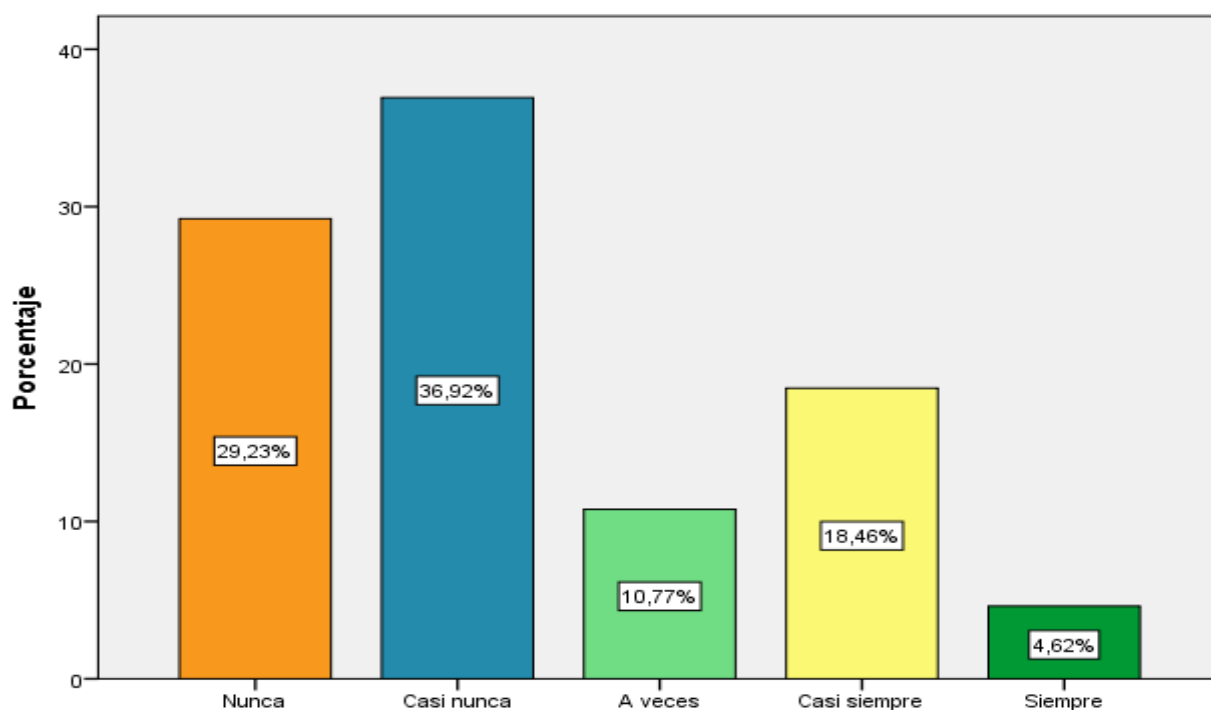
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 30 del cuestionario de la variable gestión de cobranza.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 35% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que cuando se emite la resolución de multa casi nunca se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses, ante lo cual otro 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 18% que ocurre a veces, un 9% manifestaba que cuando se emite la resolución de multa casi siempre se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses, y un 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 37*Se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	24	36,9	36,9	66,2
	A veces	7	10,8	10,8	76,9
	Casi siempre	12	18,5	18,5	95,4
	Siempre	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 1 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 31*Se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al primer ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 37% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo, ante lo cual otro 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 18% que ocurre casi siempre, un 11% manifestaba que se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo, y un 5% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 38

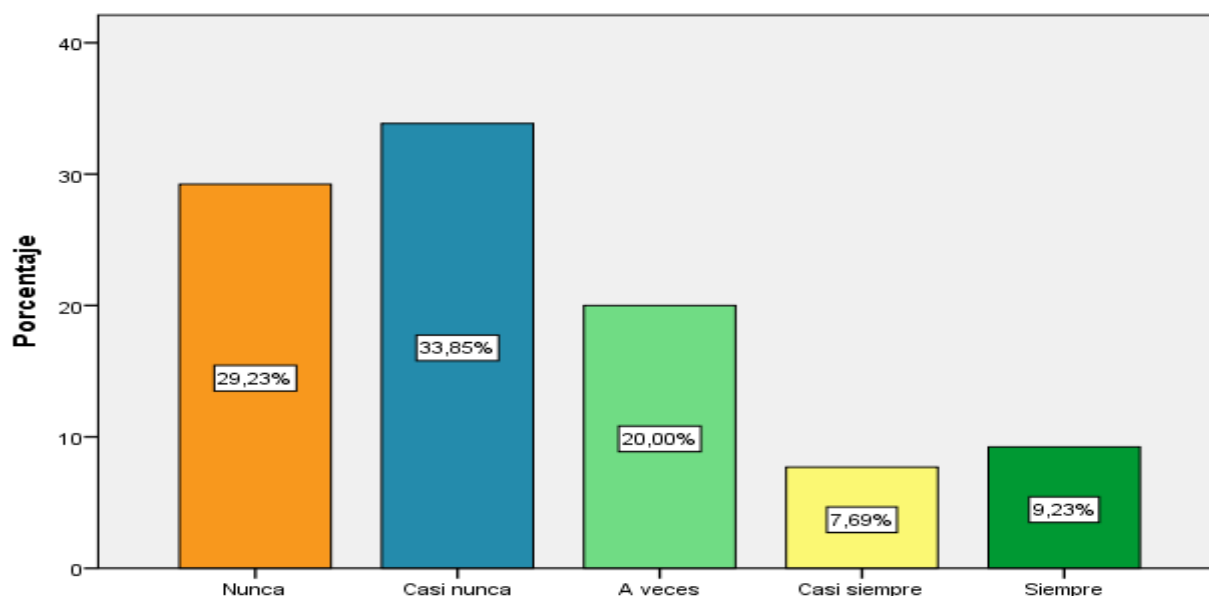
La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	29,2	29,2	29,2
	Casi nunca	22	33,8	33,8	63,1
	A veces	13	20,0	20,0	83,1
	Casi siempre	5	7,7	7,7	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 2 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 32

La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo



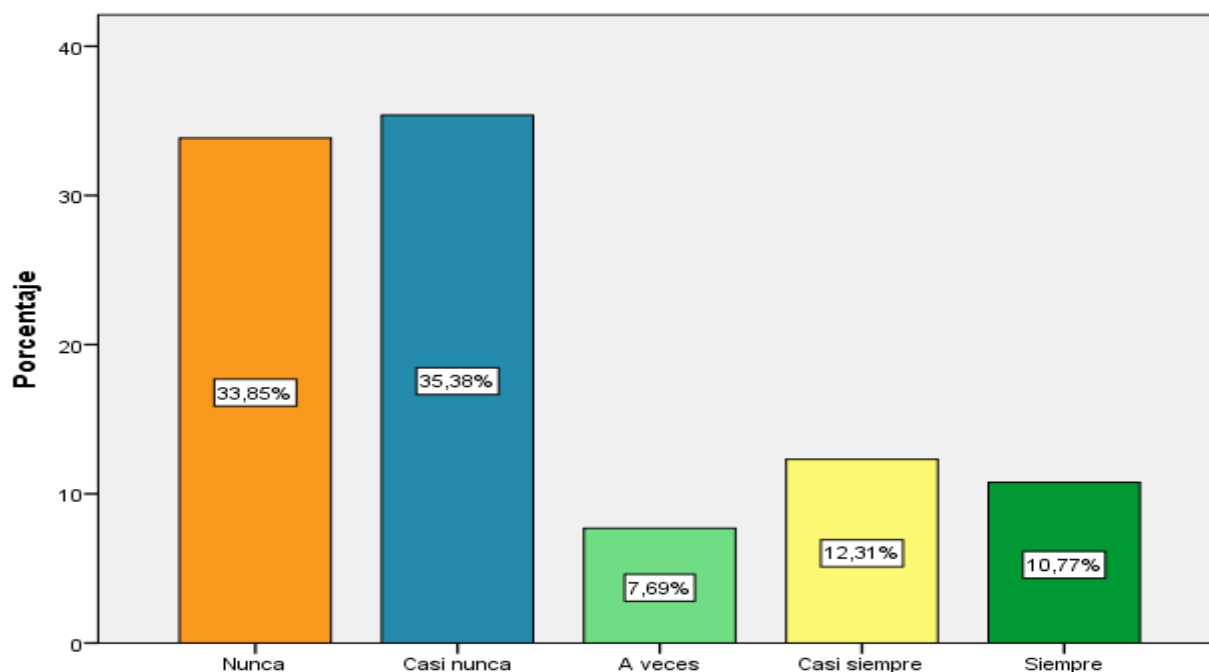
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al segundo ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca la municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo, ante lo cual otro 29% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 20% que ocurre a veces, un 9% manifestaba que siempre la municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo, y un 8% manifestaba que ello ocurre casi siempre.

Tabla 39*Con poca frecuencia, se presentan deudas de años anteriores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	33,8	33,8	33,8
	Casi nunca	23	35,4	35,4	69,2
	A veces	5	7,7	7,7	76,9
	Casi siempre	8	12,3	12,3	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 3 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 33*Con poca frecuencia, se presentan deudas de años anteriores*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al tercer ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 35% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca son frecuentes la presencia de deudas de años anteriores, ante lo cual otro 34% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 12% que ocurre casi siempre, un 11% manifestaba que siempre es poca frecuente que se presenten deudas de años anteriores, y un 8% manifestaba que ello ocurre solo a veces.

Tabla 40

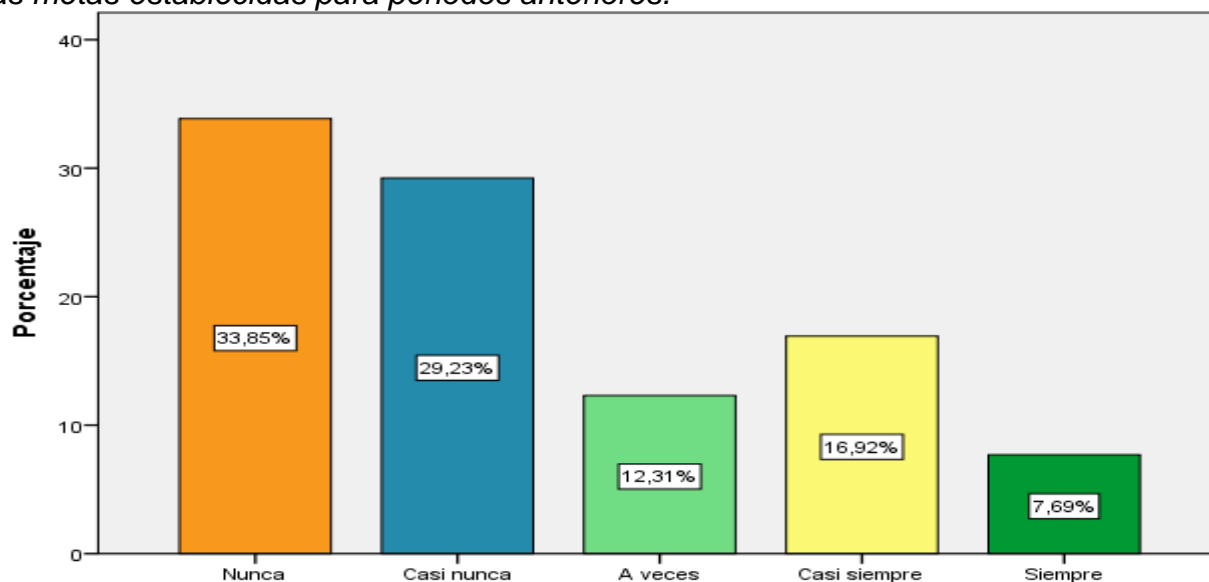
La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	33,8	33,8	33,8
	Casi nunca	19	29,2	29,2	63,1
	A veces	8	12,3	12,3	75,4
	Casi siempre	11	16,9	16,9	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 4 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 34

La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores.



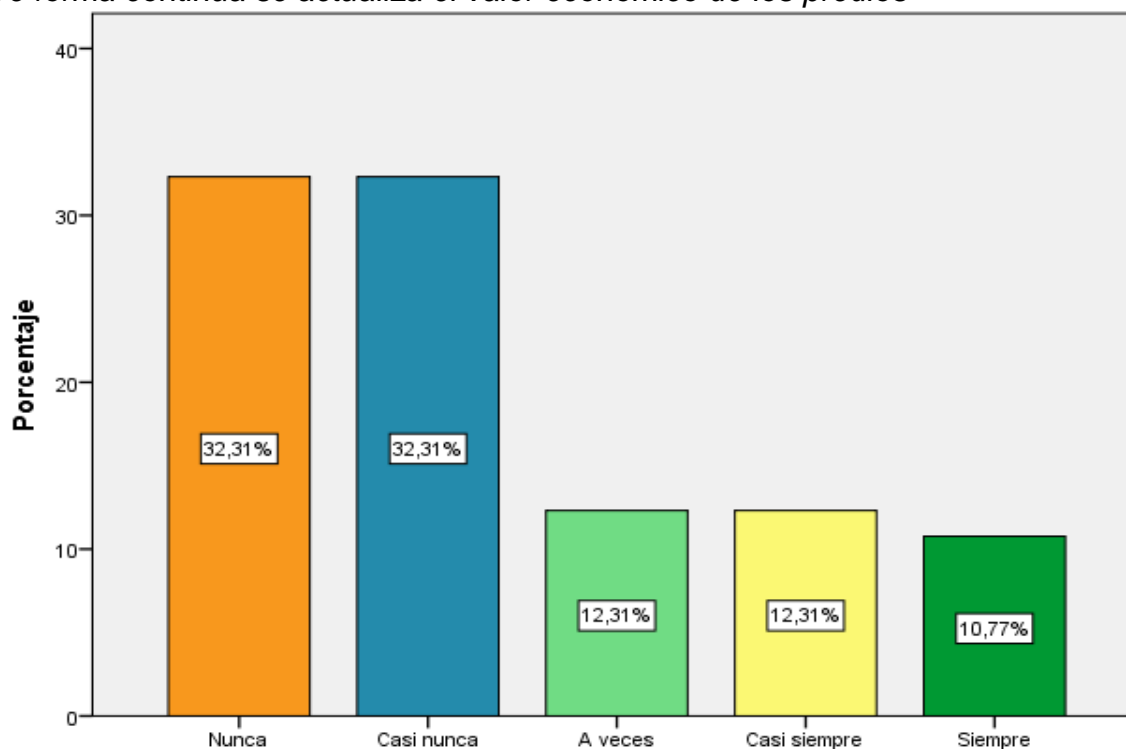
Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al cuarto ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 34% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que nunca la municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores, ante lo cual un 29% manifestaba que ocurre casi nunca, un 17% que ocurre casi siempre, un 12% manifestaba que solo a veces la municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores, y un 8% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 41*De forma continua se actualiza el valor económico de los predios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	32,3	32,3	32,3
	Casi nunca	21	32,3	32,3	64,6
	A veces	8	12,3	12,3	76,9
	Casi siempre	8	12,3	12,3	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 5 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 35*De forma continua se actualiza el valor económico de los predios*

Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al quinto ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 32% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que nunca se actualiza de forma continua el valor económico de los predios, ante lo cual otro 32% manifestaba que ello ocurre casi nunca, un 12% que ocurre casi siempre, otro 12% manifestaba que solo a veces se actualiza de forma continua el valor económico de los predios, y un 11% manifestaba que ello ocurre siempre.

Tabla 42

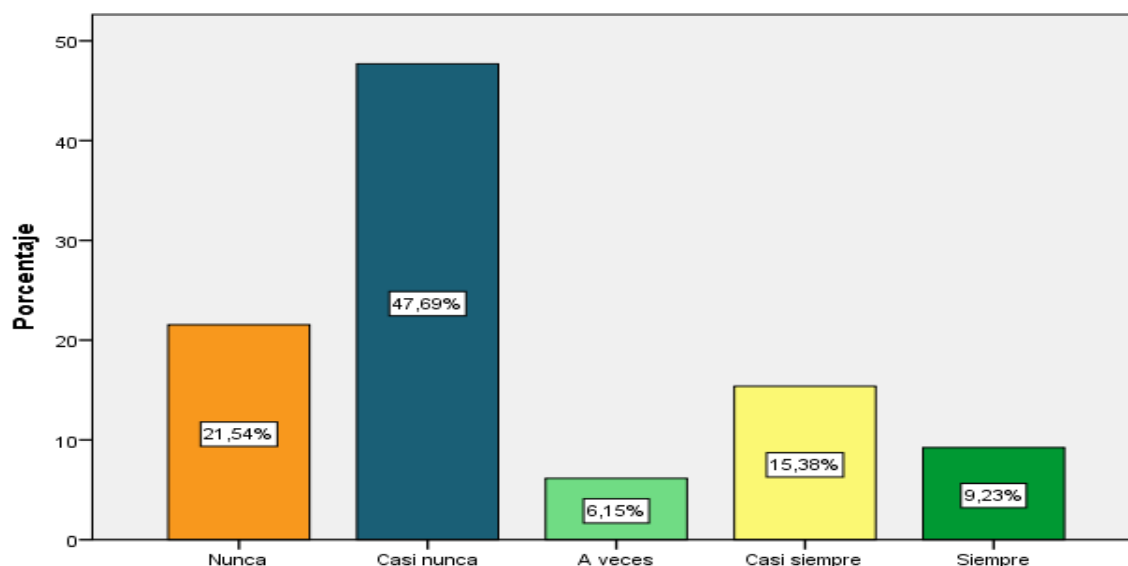
Se verifica siempre las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	31	47,7	47,7	69,2
	A veces	4	6,2	6,2	75,4
	Casi siempre	10	15,4	15,4	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al ítem 6 del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial

Figura 36

Se verifica siempre las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas.



Nota: La figura agrupa en porcentajes la frecuencia de las respuestas de los integrantes de la muestra en cuanto al quinto ítem del cuestionario de la variable recaudación del impuesto predial.

Interpretación: Tal como muestran los resultados, el 48% de la muestra, conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo, consideraban que casi nunca se verifica las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas, ante lo cual el 22% manifestaba que ello no ocurre nunca, un 15% que ocurre casi siempre, un 9% manifestaba que casi siempre se verifica las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas, y un 9% manifestaba que ello ocurre siempre.

4.3. Validación de hipótesis

En este apartado se realizará la contrastación de las hipótesis a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, mediante la cual se hace posible conocer el nivel de correlación que existe entre las variables de la investigación y las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

Tabla 43

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor		Significado
Desde	Hasta	
-0.91	-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76	-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.26	-0.50	Correlación negativa media
-0.11	-0.25	Correlación negativa débil
-0.01	-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.01	0.10	Correlación positiva muy débil
0.11	0.25	Correlación positiva débil
0.26	0.50	Correlación positiva media
0.51	0.75	Correlación positiva considerable
0.76	0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91	1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla presenta los valores de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de acuerdo con el planteamiento de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014).

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ha= La gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Ho= La gestión de cobranza no se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Si el Sigma es menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario, de suceder que el Sigma sea

mayor al nivel de significancia (0.05) se determinará la aceptación de la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna.

Tabla 44

Correlación entre la variable gestión de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial

			Gestión de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: La tabla presenta los resultados de la correlación entre la variable gestión de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, hallados a través de la prueba Rho de Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En base a los resultados de la tabla 44, se puede apreciar un coeficiente de correlación equivalente a 0.715, el mismo que, acorde a la valoración mostrada en la tabla 43, establece que la variable gestión de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial tienen una correlación positiva considerable.

Contrastación

Los resultados de la tabla 44 muestra un valor sigma igual a 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis general de la investigación “La gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Ha= El análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Ho= El análisis de la cartera de cobranza no se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Si el Sigma es menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario, de suceder que el Sigma sea mayor al nivel de significancia (0.05) se determinará la aceptación de la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna.

Tabla 45

Correlación entre la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial

			Análisis de la cartera de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Análisis de la cartera de cobranza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .65	,626** ,000 65
	Recaudación del impuesto predial	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,626** ,000 65	1,000 .65

Nota: La tabla presenta los resultados de la correlación entre la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, hallados a través de la prueba Rho de Spearman.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En base a los resultados de la tabla 45, se puede apreciar un coeficiente de correlación equivalente a 0.626, el mismo que, acorde a la valoración mostrada en la tabla 43, establece que la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial tienen una correlación positiva considerable.

Contrastación

Los resultados de la tabla 45 muestran un valor sigma igual a 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación “El análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”.

4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Ha= La segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Ho= La segmentación de la cartera de cobranza no se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Si el Sigma es menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario, de suceder que el Sigma sea mayor al nivel de significancia (0.05) se determinará la aceptación de la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna.

Tabla 46

Correlación entre la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial

			Segmentación de la cartera de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Segmentación de la cartera de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: La tabla presenta los resultados de la relación entre la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial, hallados a través de la prueba Rho de Spearman.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En base a los resultados de la tabla 46, se puede apreciar un coeficiente de correlación equivalente a 0.709, el mismo que, acorde a la valoración mostrada en la tabla 43, establece que la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial tienen una correlación positiva considerable.

Contrastación

Los resultados de la tabla 45 muestra un valor sigma igual a 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación “La segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”.

4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Ha= La cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Ho=La cobranza domiciliaria no se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Si el Sigma es menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario, de suceder que el Sigma sea mayor al nivel de significancia (0.05) se determinará la aceptación de la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna.

Tabla 47

Correlación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable recaudación del impuesto predial

			Cobranza domiciliaria	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Cobranza domiciliaria	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: La tabla presenta los resultados de la relación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable recaudación del impuesto predial, hallados a través de la prueba Rho de Spearman.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En base a los resultados de la tabla 47, se puede apreciar un coeficiente de correlación equivalente a 0.750, el mismo que, acorde a la valoración mostrada en la tabla 43, establece que la dimensión cobranza domiciliaria y la variable recaudación del impuesto predial tienen una correlación positiva considerable.

Contrastación

Los resultados de la tabla 47 muestra un valor sigma igual a 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación “La cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”.

4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Ha= El control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Ho= El control de deuda no se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.

Si el Sigma es menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario, de suceder que el Sigma sea mayor al nivel de significancia (0.05) se determinará la aceptación de la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna.

Tabla 48

Correlación entre la dimensión control de deuda y la variable recaudación del impuesto predial

			Control de deuda	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Control de deuda	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota: La tabla presenta los resultados de la relación entre la dimensión control de deuda y la variable recaudación del impuesto predial, hallados a través de la prueba Rho de Spearman.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En base a los resultados de la tabla 48, se puede apreciar un coeficiente de correlación equivalente a 0.692, el mismo que, acorde a la valoración mostrada en la tabla 43, establece que la dimensión control de deuda y la variable recaudación del impuesto predial tienen una correlación positiva considerable.

Contrastación

Los resultados de la tabla 48 muestra un valor sigma igual a 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis específica 4 de la investigación “El control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”.

DISCUSIONES

Mediante los resultados la **hipótesis general** de la investigación se halló que la gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, lo cual se determinó a partir de los datos obtenidos de los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, los cuales fueron procesados a través de la prueba Rho de Spearman hallándose un valor sigma menor a 0.05, el cual acorde con la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), determinando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Este resultado se encuentra en similitud con lo hallado en la investigación de Valverde (2019), en la cual se determinó que la gestión de cobranza es un instrumento que logra incidir significativamente en la mejorar la recaudación de impuesto predial, así mismo, en el estudio de Blake & Kriticos (2019), se determinaba que el principal factor para lograr una mayor recaudación del impuesto se encuentra en la mejora de la capacidad de la administración tributaria para gestar adecuadas estrategias de cobranza; mientras que, desde el planteamiento de Hernández y Hernández (2019) también se llegó a establecer la gestión de la cobranza se relaciona de manera positiva y significativa con la recaudación del impuesto predial; así mismo, Gonzáles (2018) manifestaba que la gestión de cobranza logra mejorar de manera significativa la recaudación del impuesto predial. Por tanto, se puede observar sustento de estudios anteriores que refuerzan el hallazgo del objetivo general del presente estudio.

En los resultados referentes a la **hipótesis específico 1** de la investigación se halló que el análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, lo cual se determinó a partir de los datos obtenidos de los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, mismos que fueron procesados a través de la prueba Rho de Spearman hallándose un valor sigma menor a 0.05, el cual acorde con la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), determinando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Este resultado se encuentra

asociado con los resultados de investigaciones tales como la de DorĀević, Durović, & Tomić (2017), en la que se determinó que un oportuno análisis de la cartera de cobranza fomenta un adecuado nivel de recaudación del impuesto a la propiedad; mientras que, en el estudio de Gonzáles (2018) se concluía que la gestión de cobranza logra mejorar de manera significativa la recaudación del impuesto predial; así mismo, Hernández y Hernández (2019), manifestaban que dentro de las dimensiones de la gestión de cobranza, el análisis de la cartera de cobranza muestra una fuerte correlación significativa en la recaudación del impuesto predial. En tal sentido, se observa que el resultado mostrado tiene sustento en estudios anteriores realizados en la materia.

Los resultados en cuanto a la **hipótesis específico 2** de la investigación, se halló que la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, lo cual se determinó a partir de los datos obtenidos de los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, los cuales fueron procesados a través de la prueba Rho de Spearman hallándose un valor sigma menor a 0.05, mismo que, acorde con la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), determinan la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. El resultado presentado guarda concordancia o es reforzado por otras investigaciones tales como las de DorĀević, Durović, & Tomić (2017), en la cual se concluyó que una oportuna segmentación de la cartera de cobranza y el adecuado seguimiento de la misma logra mejorar los niveles de recaudación de la del impuesto predial, además, Quispe, Ayaviri, & Borja (2020) también manifestaba que dentro de los procesos eficientes para efectuar la cobranza del impuesto predial, se encuentra la segmentación de la cartera de cobranza, por su parte, Gonzáles (2018), manifestaba que dentro de las dimensiones de la cobranza que inciden positivamente sobre la recaudación se encuentra la segmentación de los contribuyentes para la gestión de herramientas de cobranza. Es así que, se puede observar la existencia de investigaciones realizadas con anterioridad, que sustentan la aceptación de la hipótesis.

Los resultados referentes a la **hipótesis específico 3** de la investigación mostraban que la cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, lo cual se determinó a partir de los datos obtenidos de los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, los cuales fueron procesados a través de la prueba Rho de Spearman hallándose un valor sigma menor a 0.05, mismo que, acorde con la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), determinan la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Este resultado se refuerza con hallazgos de investigaciones anteriores realizadas en la materia, tales como la de Chirico, Inman, Loeffler, MacDonald, & Sieg (2016) en la cual se concluyó que las cartas de notificación cuidadosamente diseñadas son herramientas de cobranza, las cuales constituyen parte de la cobranza domiciliaria, pueden mejorar la recaudación del impuesto predial y el cumplimiento de los contribuyentes; así también, Quispe, Ayaviri, & Borja (2020), determinaron que dentro de los procesos eficientes para realizar la cobranza y obtener mejoras positivas en los niveles de recaudación del impuesto predial, se encuentra la aplicación de herramientas de cobranza domiciliaria. Por ende, se muestra que las investigaciones citadas concuerdan con lo hallado en el presente estudio.

Finalmente, en los resultados referentes a la **hipótesis específico 4** de la investigación se halló que el control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, lo cual se determinó a partir de los datos obtenidos de los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, los cuales fueron procesados a través de la prueba Rho de Spearman hallándose un valor sigma menor a 0.05, mismo que, acorde con la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), determina la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. El resultado descrito, guarda concordancia con estudios tales como el de Dorčević, Durović, & Tomić (2017), en el que se llegó a determinar que para lograr una mayor recaudación del impuesto se debe llevar a cabo el seguimiento y control del pago del tributo para asegurar que su pago se realice oportunamente; así también, el estudio de Quispe, Ayaviri, & Borja (2020),

señalaba que dentro de los procesos eficientes que pueden mejorar los niveles de recaudación del impuesto predial se encuentra el control de la cobranza; en la misma línea, Hernández y Hernández (2019), en su estudio concluían que el control de la deuda se relaciona de manera positiva y significativa con la recaudación del impuesto predial.

CONCLUSIONES

Conclusión general

Según el objetivo general planteado determinar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, y con la contrastación de la hipótesis general, se concluyó que la gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, es decir, existe asociación estadística significativa ($p=0.000$ menor a 0.05) entre la variable gestión de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Según el objetivo específico 1 planteado, identificar la manera en que el análisis de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, y con la contrastación de la hipótesis específica 1, se concluyó que el análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, es decir, existe asociación estadística significativa ($p=0.000$ menor a 0.05) entre la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Según el objetivo específico 2 planteado, establecer la manera en que la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, y con la contrastación de la hipótesis específica 2, se concluyó que la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, es decir, existe asociación estadística significativa ($p=0.000$ menor a 0.05) entre la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Según el objetivo específico 3 planteado, identificar la manera en que la cobranza domiciliaria se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, y con la contrastación de la hipótesis específica 3, se concluyó que la cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, es decir, existe asociación estadística significativa ($p=0.000$ menor a 0.05) entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Según el objetivo específico 4 planteado, establecer la manera en que el control de deuda se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, y con la contrastación de la hipótesis específica 4, se concluyó que el control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019, es decir, existe asociación estadística significativa ($p=0.000$ menor a 0.05) entre la dimensión control de deuda y la variable recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al encargado de la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo realizar una reunión con el personal pertinente, a fin de dar a conocer las necesidades en cuanto a la gestión del proceso de cobranza en la institución, de esa manera realizar un análisis del estado de la deuda de los contribuyentes, y en base a ello plantear estrategias para incluir actividades de cobranza efectivas.

Es recomendable que el personal encargado de la recaudación de impuestos programe reuniones en las cuales se analice la cartera de cobranza del impuesto predial, y realizar un cronograma para efectuar el cobro de cada uno de los contribuyentes que se encuentren dentro de dicha cartera, planteando estrategias y metas en un periodo determinado

Dentro de la municipalidad los encargados de ejecutar la cobranza del impuesto predial, deberán diseñar formatos escritos y/o digitales en los cuales conste la segmentación de la cartera de cobranza, de esa manera, se podrá ubicar con facilidad los contribuyentes a los cuales se les realizará la cobranza y las modalidades asumidas para cada segmento de los mismos.

En la municipalidad se deberá designar al personal responsable de ejecutar la cobranza domiciliaria, a los cuales además se les deberá brindar una previa capacitación y acceso a la documentación necesaria para que puedan efectuar con éxito la cobranza, además, de entregarles formatos en los cuales puedan registrar oportunamente los resultados de la cobranza de cada contribuyente.

Dentro del área encargada de ejecutar el cobro del impuesto predial se deberán diseñar formatos digitales y /o escritos que contribuyan a mantener un registro actualizado de la recaudación del impuesto predial, los contribuyentes morosos y los niveles de deuda. Así mismo, se deberían planificar cronogramas para realizar la revisión de dichos documentos y dar seguimiento a los procesos de cobranza.

REFERENCIAS

- Acosta, S., & Neira, N. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47360/Acosta_MS-Neira_SNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it? *Occasional paper*, 4(1), 2-43. Obtenido de <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>
- Balogun, T. (2019). An Assessment of Property Tax Administration in Edo State, Nigeria. *Indonesian Journal of Geography*, 51(1), 69-77. doi:<http://dx.doi.org/10.22146/ijg.28922>
- Benites, A. (2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 12(3), 227-233. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1495/1501>
- Blake, M., & Kriticos, S. (febrero de 2019). Enhancing property tax compliance in Mandalay. *International Growth Centre*, 1(1), 2-17. Obtenido de http://eprints.lse.ac.uk/103070/1/Kriticos_enhancing_property_tax_compliance_Mandalay_published.pdf
- Bleske, A., Morrison, K., & Hiedtke, L. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48-70. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>
- Canavire, G., & Zúñiga, N. (mayo-agosto de 2015). Transferencias e impuesto predial en México. *Revista UNAM*, 12(35), 69-99. doi:10.1016/j.eunam.2015.09.004
- Cantú, N. (2016). Determinantes en la recaudación del impuesto predial: Nuevo León, México. *Innovaciones de Negocios*, 13(26), 165-190. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12637/1/13.26%20A2.pdf>

- Castro, L., & Scartascini, C. (agosto de 2016). Tax compliance and enforcement in the pampas evidence from a field experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 116(1), 65-82. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167268115001067>
- Chirico, M., Inman, R., Loeffler, C., MacDonald, J., & Sieg, H. (2016). An Experimental Evaluation of Notification Strategies to Increase Property Tax Compliance: Free-Riding in the City of Brotherly Love. *The University of Chicago Press Journals*, 30(1), 130-161. doi:10.1086/685595
- Curtis, E., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse Researche*, 23(6), 20-25. doi:10.7748/nr.2016.e1382
- DorĀević, M., Durović, J., & Tomić, Z. (enero-junio de 2017). The way of increasing the abundance of property tax in the Republic of Serbia. *Novi Ekonomist*, 11(1), 31-38. doi:10.7251/NOE1721031DJ
- Durán, L., & Mejía, M. (2016). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 43-66. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087/14855>
- Franzsen, R., & McCluskey, W. (2017). *Property tax in Africa*. Cambridge: Lincoln Institute of Land Policy. Obtenido de https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/property-tax-in-africa-full_0.pdf
- González, R. (2018). *Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30746/gonzales_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, R., & Noriega, H. (2015). Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 36(1), 133-152. doi:http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.25
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 165-176.

- Recuperado el 2020, de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911/3074>
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Almería, España: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=5190163&query=gesti%25C3%25B3n%2B%2Bfinanciera%2BAND%2Bgestion%2Bfinanciera>
- Hernández, C., & Hernández, J. (2019). *Gestión de cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39373/Hernandez_RC-Hernandez_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R. ; Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. XIII). México: Mc. Graw Hill.
- Kono, T., Pines, D., & Yokoi, T. (2019). Spatially-variable property tax and optimal tax composition in congested monocentric cities: George, Pigou, Ramsey and Strotz unified. *Journal of Urban Economics*, 122(1), 122-132. doi:10.1016/j.jue.2019.05.003
- McCluskey, W. (2018). *Property Tax: An International Comparative Review*. Routledge. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=lqp-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=+property+tax&ots=wTyZYDmncT&sig=YqJmr4UpIJheGIGuGVW2x4WigQo#v=onepage&q=property%20tax&f=false>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-14739. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Guía para el cumplimiento de la meta 2 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal*. Lima: Dirección General de Política de Ingresos Públicos. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/Guia_Meta_2_RD004_2020EF5001.pdf

- Mogollón, J. (enero-abril de 2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014 -2016. PURIQ, 3(1), 262-285.* doi:10.37073/puriq.3.1.121
- Perez, A. (2020). Lack of Uniformity in the Israeli Property Tax System 1997–2017. *Journal of Risk and Financial Management, 13(12), 2-11.* doi:10.3390/jrfm13120327
- Quispe, G., Ayaviri, D., & Borja, M. (2020). Causes of institutional efficiency in tax collection in rural municipalities in Ecuador. Application of the theory of resources and institutional capacities. *Revista Espacios, 41(29), 45-63.* Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p04.pdf>
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development, 40(8/9), 676-690.* Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015). Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal. *Negotium, 11(31), 3-23.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241171002.pdf>
- Ruelas, I. (2015). Evaluación de las características del impuesto predial en México. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales, 12(6), 67-10.* Recuperado el 2020, de <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/riem/article/view/363/366>
- Ruiz, C. (2020). Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo, 11(1), 81-94.* Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2265>
- Samar, R. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms. *International Journal of Economics & Management Sciences, 6(2), 2-5.* doi:10.4172/2162-6359.1000403
- Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina, 4(2), 635-654.* doi:10.37811/cl_rcm.v4i2.105

- Torres, J., & Torres, S. (2016). Programa de mejora de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de mariscal nieta. Moquegua 2015. *Ciencia y Tecnología*, 2(4), 53-59. Obtenido de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/54/51>
- Universidad César Vallejo. (23 de mayo de 2017). Resolución de consejo universitario N° 126-2017/UCV. Trujillo. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Valverde, S. (2019). *Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en municipalidad provincial de Huaura, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3399/VALVERDE%20TUME%20STREAZY%20KATHERYNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Van, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative research. *PlosOne*, 12(7), 1-17. doi:<https://doi.org/10.1371/journal>.
- Vázquez, M. (2018). Perspectivas de mejora de la gestión tributaria en el impuesto sobre los ingresos personales en el sector de trabajadores por cuenta propia en el Municipio de Santiago de Cuba. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-16. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Q9xKlx5Ct-IJ:https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/gestion-tributaria-trabajadores.html+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Velastegui, E., & Sánchez, C. (julio-septiembre de 2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. doi:10.33262/visionariodigital.v1i3.257
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Zangirolami, J., Echeimberg, J., & Leone, C. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360. doi:<http://dx.doi.org/10.7322/jhgd.152198>

ANEXOS

ANEXO 1. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (AUTORES)

DECLARACIÓN PERSONAL DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Yo, YESENI FLORMERA PEREZ CURO (Tesisista 1)

Identificado con D.N.I. 76734113

Yo, STEFANI HUARI PEREZ (Tesisista 2)

Identificado con D.N.I. 73141763

De la Escuela Profesional Contabilidad, autor(a/es) de la Tesis titulada:

"Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019"

DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi (nuestro) trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy (somos) consciente(s) de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Anco Huallo ,10 de febrero del 2021

Tesisista 1: _____

D.N.I. 76734113

Tesisista 2: _____

D.N.I. 73141763

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranza	Comprende un conjunto de acciones que buscan el cumplimiento del pago de las deudas tributarias. Este proceso es una de las funciones esenciales de la administración tributaria que le demanda un alto grado de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016, p. 23)	La evaluación de la gestión de cobranza, se llevará a cabo mediante los procedimientos y actividades que debe de realizar la entidad con el propósito de efectuar el cobro.	Análisis de la cartera de cobranza	Identificación de cantidad de contribuyentes	Ordinal
				Delimitación de tipo de contribuyente	
				Antigüedad de deuda	
				Comportamiento de deudor	
				Concentración de contribuyentes	
			Segmentación de la cartera de cobranza	Tamaño de deuda	
				Estado de la deuda	
				Saldo de la deuda	
				Uso del predio	
			Cobranza domiciliaria	Selección de modalidad	
				Asignación de cartera de cobranza	
				Registro del resultado	
				Seguimiento del pago de deuda	
			Control de deuda	Orden de pago	
Resolución de determinación					
Resolución de multa					
Recaudación del impuesto predial	Es el acto por medio del cual, se lleva a cabo el cobro de la obligación del impuesto configurado en el año lectivo o de periodos anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)	La evaluación se llevará puntualmente a partir del análisis de los valores de recaudación y la emisión del valor.	Valor de recaudación	Recaudación corriente	Ordinal
				Recaudación no corriente	
			Emisión inicial	Actualización de valores de predios	

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES																										
<p>Problema general ¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera el análisis de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?</p> <p>¿De qué manera la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?</p> <p>¿De qué manera la cobranza domiciliaria se relaciona con la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019</p> <p>Objetivos específicos Identificar la manera en que el análisis de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>Establecer la manera en que la segmentación de la cartera de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>Identificar la manera en que la cobranza domiciliaria se relaciona con la recaudación</p>	<p>Hipótesis general Hi: La gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El análisis de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>H2: La segmentación de la cartera de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p>	Variable 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA																										
			<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de cobranza</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Análisis de la cartera de cobranza</td> <td>Identificación de cantidad de contribuyentes</td> </tr> <tr> <td>Delimitación de tipo de contribuyente</td> </tr> <tr> <td>Antigüedad de deuda</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento de deudor</td> </tr> <tr> <td>Concentración de contribuyentes</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Segmentación de la cartera de cobranza</td> <td>Tamaño de deuda</td> </tr> <tr> <td>Estado de la deuda</td> </tr> <tr> <td>Saldo de la deuda</td> </tr> <tr> <td>Uso del predio</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Cobranza domiciliaria</td> <td>Selección de modalidad</td> </tr> <tr> <td>Asignación de cartera de cobranza</td> </tr> <tr> <td>Registro del resultado</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento del pago de deuda</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Control de deuda</td> <td>Orden de pago</td> </tr> <tr> <td>Resolución de determinación</td> </tr> <tr> <td>Resolución de multa</td> </tr> </tbody> </table>			Variables	Dimensiones	Indicadores	Gestión de cobranza	Análisis de la cartera de cobranza	Identificación de cantidad de contribuyentes	Delimitación de tipo de contribuyente	Antigüedad de deuda	Comportamiento de deudor	Concentración de contribuyentes	Segmentación de la cartera de cobranza	Tamaño de deuda	Estado de la deuda	Saldo de la deuda	Uso del predio	Cobranza domiciliaria	Selección de modalidad	Asignación de cartera de cobranza	Registro del resultado	Seguimiento del pago de deuda	Control de deuda	Orden de pago	Resolución de determinación	Resolución de multa
			Variables	Dimensiones	Indicadores																								
			Gestión de cobranza	Análisis de la cartera de cobranza	Identificación de cantidad de contribuyentes																								
					Delimitación de tipo de contribuyente																								
					Antigüedad de deuda																								
					Comportamiento de deudor																								
					Concentración de contribuyentes																								
				Segmentación de la cartera de cobranza	Tamaño de deuda																								
					Estado de la deuda																								
Saldo de la deuda																													
Uso del predio																													
Cobranza domiciliaria	Selección de modalidad																												
	Asignación de cartera de cobranza																												
	Registro del resultado																												
	Seguimiento del pago de deuda																												
Control de deuda	Orden de pago																												
	Resolución de determinación																												
	Resolución de multa																												
Variable 2: RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL																													
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>Recaudación corriente</td> </tr> </tbody> </table>			Variables	Dimensiones	Indicadores			Recaudación corriente																					
Variables	Dimensiones	Indicadores																											
		Recaudación corriente																											

<p>recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?</p> <p>¿De qué manera el control de deuda se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019?</p>	<p>del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>Establecer la manera en que el control de deuda se relaciona con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p>	<p>H3: La cobranza domiciliaria se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p> <p>H4: El control de deuda se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Recaudación del impuesto predial</td> <td>Valor de recaudación</td> <td>Recaudación no corriente</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Emisión inicial</td> <td>Actualización de valores de predios</td> </tr> </table>	Recaudación del impuesto predial	Valor de recaudación	Recaudación no corriente		Emisión inicial	Actualización de valores de predios		
Recaudación del impuesto predial	Valor de recaudación	Recaudación no corriente									
	Emisión inicial	Actualización de valores de predios									
<p>Método y Diseño</p>	<p>Población</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Tratamiento de Datos</p>						
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	<p>Población La población es la Municipalidad Distrital Anco Huallo. Se tomará en cuenta a los 65 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra La muestra se encontrará compuesta por los 65 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Anco Huallo</p>		<p>Técnica Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>		<p>El tratamiento de los datos se llevará a cabo a través del Software SPSS V.25 y Microsoft Excel.</p>						

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Gestión de cobranza

Muy buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene como finalidad el poder evaluar aspectos relacionados con la gestión de cobranzas del impuesto predial realizado por la municipalidad, por lo que es de suma importancia que por favor responda con total sinceridad. Recuerde que el trabajo es totalmente anónimo, así que puede responder con total confianza, pues ello permitirá identificar los puntos críticos en los que se podrá realizar cambios o modificaciones. Lea con cuidado las siguientes instrucciones:

Instrucciones:

Ingrese datos generales dentro de los puntos suspensivos y en cuanto a los ítems, deberá de marcar con una "X" sobre la respuesta o alternativa que mejor se adecúe al ítem presentado. Tenga en consideración la siguiente calificación:

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

Análisis de la cartera de cobranza		Respuestas				
N°	Identificación de cantidad de contribuyentes	1	2	3	4	5
01	¿Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito?					
02	¿Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes?					
N°	Delimitación de tipo de contribuyente	1	2	3	4	5
03	¿Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas?					
04	¿Los contribuyentes con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a los naturales?					
N°	Antigüedad de deuda	1	2	3	4	5
05	¿Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo?					
06	¿Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos?					

N°	Comportamiento de deudor	1	2	3	4	5
07	¿Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto?					
08	¿Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago?					
N°	Concentración de contribuyentes	1	2	3	4	5
09	¿La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica?					
10	¿Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes?					
Segmentación de la cartera de cobranza		Respuestas				
N°	Tamaño de deuda	1	2	3	4	5
11	¿La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)?					
12	Cuando los contribuyentes son empresa, ¿Éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños?					
N°	Estado de la deuda					
13	¿Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria?					
14	¿Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas?					
N°	Uso del predio	1	2	3	4	5
15	¿La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio?					
16	¿Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios?					
Cobranza domiciliaria		Respuestas				
N°	Selección de modalidad	1	2	3	4	5
17	Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, ¿Es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes?					
18	Cuando el cliente no atiende al correo, ¿Es usual que se le notifique y cite a la municipalidad?					
N°	Asignación de cartera de cobranza	1	2	3	4	5
19	¿Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios?					
20	¿Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima?					
N°	Registro del resultado	1	2	3	4	5
21	¿Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas?					

22	¿Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente?					
N°	Seguimiento del pago de deuda	1	2	3	4	5
23	Cuando el cliente realiza el pago, ¿Se suele comparar con la fecha de compromiso pactado?					
24	¿Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa?					
Control de deuda		Respuestas				
N°	Orden de pago	1	2	3	4	5
25	¿La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda?					
26	¿Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación?					
N°	Resolución de determinación	1	2	3	4	5
27	¿A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación?					
28	¿Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización?					
N°	Resolución de multa	1	2	3	4	5
29	Cuando los contribuyentes realizan una infracción, ¿La municipalidad los sanciona de manera inmediata?					
30	Cuando se emite la resolución de multa, ¿Se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses?					

Recaudación del impuesto predial

Muy buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene como finalidad el poder evaluar aspectos relacionados con la Recaudación del impuesto predial de la municipalidad, por lo que es de suma importancia que por favor responda con total sinceridad. Recuerde que el trabajo es totalmente anónimo, así que puede responder con total confianza, pues ello permitirá identificar los puntos críticos en los que se podrá realizar cambios o modificaciones. Lea con cuidado las siguientes instrucciones:

Instrucciones:

Ingrese datos generales dentro de los puntos suspensivos y en cuanto a los ítems, deberá de marcar con una "X" sobre la respuesta o alternativa que mejor se adecúe al ítem presentado. Tenga en consideración la siguiente calificación:

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

Valor de recaudación		Respuestas				
N°	Recaudación corriente	1	2	3	4	5
01	¿Se suele realizar con frecuencia el cobro del año lectivo?					
02	¿La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para el año lectivo?					
N°	Recaudación no corriente	1	2	3	4	5
03	¿Con poca frecuencia, se presentan deudas de años anteriores?					
04	¿La municipalidad emplea estrategias que permiten recaudar de manera efectiva las metas establecidas para periodos anteriores?					
Emisión inicial		Respuestas				
N°	Actualización de valores de predios	1	2	3	4	5
05	¿De forma continua se actualiza el valor económico de los predios?					
06	¿Se verifica siempre las condiciones de los predios antes de llevar a cabo la actualización de las mismas?					

ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Confiabilidad de Gestión de cobranza

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1_Ítem_01	83,37	315,137	,834	,920
V1_Ítem_02	83,50	325,362	,683	,923
V1_Ítem_03	83,63	325,068	,707	,922
V1_Ítem_04	83,80	328,510	,541	,924
V1_Ítem_05	83,60	329,628	,609	,924
V1_Ítem_06	83,53	336,257	,416	,926
V1_Ítem_07	83,50	321,086	,692	,922
V1_Ítem_08	83,63	340,240	,335	,927
V1_Ítem_09	83,33	335,954	,379	,926
V1_Ítem_10	83,57	331,151	,484	,925
V1_Ítem_11	83,80	339,338	,363	,926
V1_Ítem_12	83,43	322,668	,708	,922
V1_Ítem_13	83,83	335,109	,380	,927
V1_Ítem_14	83,27	333,582	,584	,924
V1_Ítem_15	83,47	340,395	,224	,929
V1_Ítem_16	83,40	335,559	,402	,926
V1_Ítem_17	83,43	320,461	,705	,922
V1_Ítem_18	83,33	331,678	,521	,925
V1_Ítem_19	83,73	322,685	,783	,921

V1_Ítem_20	83,33	327,195	,602	,924
V1_Ítem_21	83,27	335,789	,343	,927
V1_Ítem_22	83,73	318,409	,705	,922
V1_Ítem_23	83,77	345,082	,163	,929
V1_Ítem_24	83,40	323,903	,686	,922
V1_Ítem_25	83,57	348,944	,063	,930
V1_Ítem_26	83,57	328,047	,616	,923
V1_Ítem_27	83,57	327,702	,605	,924
V1_Ítem_28	83,40	329,697	,554	,924
V1_Ítem_29	83,23	335,151	,425	,926
V1_Ítem_30	83,60	321,421	,683	,922

Confiabilidad de Recaudación del impuesto predial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	6

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2_Ítem_01	13,70	20,424	,773	,872
V2_Ítem_02	13,83	22,213	,751	,876
V2_Ítem_03	13,77	20,806	,718	,882
V2_Ítem_04	13,70	21,803	,775	,872
V2_Ítem_05	13,80	22,648	,629	,894
V2_Ítem_06	14,03	22,792	,720	,881

ANEXO 6. CARTA DE AUTORIZACION DE INSTITUCION

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCOHUALLO

Yo, GREGORIO CRUZ SALAZAR identificado con DNI N°07303859 en mi calidad de GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCOHUALLO-URIPA CON RUC N°20175831747, ubicada en el distrito de Anco Huallo – Uripa, Provincia de Chincheros, Departamento de Apurímac.

OTORGO AUTORIZACION

A las Srtas YESSINI F. PEREZ CURO identificada con de DNI N°76734113 y STEFANY HUARI PEREZ identificada con N° de DNI 73141763, ambas realizan un trabajo de investigación por lo cual doy autorización a que utilice la siguiente información de la institución sobre la RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, PERÍODO 2019, con la finalidad de que puedan desarrollar su trabajo de Tesis.

Adjunto a esta carta, la siguiente documentación:

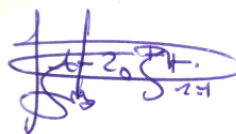
-Ficha RUC.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANCO HUALLO URIPA
Ing. Gregorio Cruz Salazar
GERENTE MUNICIPAL
Firma y sello del Representante Legal
DNI 07303859

Los egresados / Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el trabajo de investigación en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos los egresados serán sometidos al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, asimismo asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la institución otorgante de información, pueda ejecutar.



YESSINI F. PEREZ CURO
DNI: 76734113



STEFANY HUARI PEREZ
DNI:73141763

Ancohuallo, 11 de noviembre del 2020.

ANEXO 7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CARTA DE PRESENTACION

Señor: MG. CARLOS FUENTES GUIZADO

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo deseo hacer de su conocimiento que, siendo nosotras estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título de Contadoras Públicas.


El título de nuestro proyecto de investigación es: "Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del Impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de ciencias empresarial y/o Investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del Instrumento de recolección de datos.
- Cuestionarios

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



YEŞENI F. PEREZ CURO
DNI N° 76734113



STEFANY HUARI PEREZ
DNI N°73141763

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

Apellidos y nombres del juez validador: CARLOS FUENTES GUIZADO

DNI: 41818884

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Fecha, 15 de enero del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

*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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Mg. en Gestión Pública

CARTA DE PRESENTACION

Señor: CPC. JUAN ROJAS MAYTAN

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo deseo hacer de su conocimiento que, siendo nosotras estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título de Contadoras Públicas.

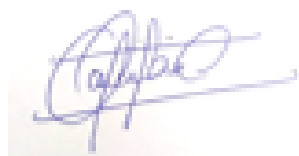
El título de nuestro proyecto de investigación es: "Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, periodo 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de ciencias empresarial y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del instrumento de recolección de datos.
- Cuestionarios

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



YE SENI F. PEREZ CURO

DNI N° 76734113



STEFANY HUARI PEREZ

DNI N°73141763

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: JUAN ROJAS MAYTAN

DNI: 42688187

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

*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

Fecha, 15 de enero del 2021



C.P.C. Juan Rojas Maytan
CONTADOR PUBLICO
N° MATRICULA D.A. 914

Firma del Experto Informante.

MG. GESTION PUBLICA

CARTA DE PRESENTACION

Señor: CPC. MARICARMEN ORTIZ MONTEZ

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo deseo hacer de su conocimiento que, siendo nosotras estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título de Contadoras Públicas.

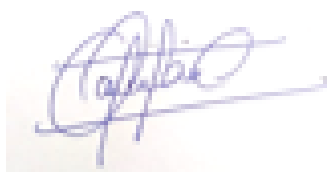
El título de nuestro proyecto de investigación es: "Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de ciencias empresarial y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del instrumento de recolección de datos.
- Cuestionarios

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



YE SENI F. PEREZ CURO

DNI N° 76734113



STEFANY HUARI PEREZ

DNI N°73141763

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

Apellidos y nombres del juez validador: MARICARMEN ORTIZ MONTE S

DNI: 47086063

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Fecha, 16 de enero del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

*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.



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Mg. en Gestión Pública

ANEXO 10. EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS PROCESADOS EN SPSS

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayu

¿Para may
¿Siempre
¿Cada una
¿Una vez II
Cuando el
¿Al términ
¿La munic
¿Las órde
¿A la hora
¿Esta resc
Cuando lo
Cuando se
¿Se suele
¿La munic
¿Con poca
¿La munic
¿De forma
¿Se verific

Explorar
Notas
Gestión de cob
Recaudación d

Registro
Explorar
Título
Notas
Pruebas de no
Gestión de cob
Recaudación d

Registro
Correlaciones no pa

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Análisis de la cartera de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Análisis de la cartera de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Recaudación del impuesto predial		Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=DIMENSIÓN2 VARIABLE2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayu

¿Para may
¿Siempre
¿Cada una
¿Una vez II
Cuando el
¿Al términ
¿La munic
¿Las órde
¿A la hora
¿Esta resc
Cuando lo
Cuando se
¿Se suele
¿La munic
¿Con poca
¿La munic
¿De forma
¿Se verific

Explorar
Notas
Gestión de cob
Recaudación d

Registro
Explorar
Título
Notas
Pruebas de no
Gestión de cob
Recaudación d

Registro

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Segmentación de la cartera de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Segmentación de la cartera de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Recaudación del impuesto predial		Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=DIMENSIÓN3 VARIABLE2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

¿Para mayor información...
 ¿Siempre...
 ¿Cada una...
 ¿Una vez...
 ¿Cuando el...
 ¿Al término...
 ¿La munic...
 ¿Las órde...
 ¿A la hora...
 ¿Esta resc...
 ¿Cuando lo...
 ¿Cuando se...
 ¿Se suele...
 ¿La munic...
 ¿Con poca...
 ¿La munic...
 ¿De forma...
 ¿Se verific...

Explorador
 Notas
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Explorador
 Título
 Notas
 Pruebas de no...
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Correlaciones no pa...

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Cobranza domiciliaria	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Cobranza domiciliaria	Coefficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=DIMENSIÓN4 VARIABLE2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

¿Para mayor información...
 ¿Siempre...
 ¿Cada una...
 ¿Una vez...
 ¿Cuando el...
 ¿Al término...
 ¿La munic...
 ¿Las órde...
 ¿A la hora...
 ¿Esta resc...
 ¿Cuando lo...
 ¿Cuando se...
 ¿Se suele...
 ¿La munic...
 ¿Con poca...
 ¿La munic...
 ¿De forma...
 ¿Se verific...

Explorador
 Notas
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Explorador
 Título
 Notas
 Pruebas de no...
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Correlaciones no pa...

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Control de deuda	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Control de deuda	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VARIABLE1 VARIABLE2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

¿Para mayor información...
 ¿Siempre...
 ¿Cada una...
 ¿Una vez...
 Cuando el...
 Al término...
 ¿La munic...
 ¿Las órde...
 ¿A la hora...
 ¿Esta resc...
 Cuando lo...
 Cuando se...
 ¿Se suele...
 ¿La munic...
 ¿Con poca...
 ¿La munic...
 ¿De forma...
 ¿Se verific...

Explorar
 Notas
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Explorar
 Título
 Notas
 Pruebas de no...
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Correlaciones no p...

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Control de deuda	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Control de deuda	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VARIABLE1 VARIABLE2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

ResultadoS.spv [Documento12] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

¿Para mayor información...
 ¿Siempre...
 ¿Cada una...
 ¿Una vez...
 Cuando el...
 Al término...
 ¿La munic...
 ¿Las órde...
 ¿A la hora...
 ¿Esta resc...
 Cuando lo...
 Cuando se...
 ¿Se suele...
 ¿La munic...
 ¿Con poca...
 ¿La munic...
 ¿De forma...
 ¿Se verific...

Explorar
 Notas
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Explorar
 Título
 Notas
 Pruebas de no...
 Gestión de cob...
 Recaudación d...

Registro
 Correlaciones no p...

N 65 65

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VARIABLE1 VARIABLE2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Recaudación del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

ANEXO 11. FICHA RUC DE INSTITUCION

Reporte de Ficha RUC

Lima, 11/02/2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO

20175831747

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	20 GOBIERNO REGIONAL, LOCAL
Fecha de Inscripción	21/09/1993
Fecha de Inicio de Actividades	05/08/1980
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0093 - I.R.CUSCO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	01/08/2019
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 01/08/2019)
Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL
Actividad Económica Secundaria 1	-
Actividad Económica Secundaria 2	-
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	83 - 783898
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	-- 951680297
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	cargasi2012@hotmail.com
Correo Electrónico 2	mercedeszorrillam@hotmail.com
Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL
Departamento	APURIMAC
Provincia	CHINCHEROS
Distrito	ANCO-HUALLO
Tipo y Nombre Zona	---- CERCADO
Tipo y Nombre Vía	-
Nro	S/N
Página 1 de 3	
Km	-
Mz	-
Lote	-

Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	PLAZA MAYOR DE URIPA
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	-

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	-
Número de Partida Registral	-
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	02/09/1998	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	05/08/1980	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	05/08/1980	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR PENSIONIST	01/02/2010	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/09/2000	-	-	-
CONTRIB. SOLID. ASIST. PREVIS.	01/02/2010	-	-	-

Representantes Legales

Página 2 de 3

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE 41168493	CACERES GUTIERREZ HELI EDMUNDO	ALCALDE	17/03/1981	01/01/2019	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	AV. LA CULTURA 699	APURIMAC CHINCHEROS ANCOHUALLO	03 924403726	-	

Dependencia SUNAT: I.R.CUSCO-MEPECO

Fecha:
11/02/
2021
Hora:
10:25

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec->

<visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=>

<a1P8gPdK508nT6O5vqkZ40ltLvGAIFApN%2BLGinwt64kmqM0EIqTAO7n3iQx>

<r%2F0wKaPv6PuZMyDvfZdyd17zGjhG6%2BGpwnyoqTTHUO0kdbYQ%3D>