



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial
de Huarmey, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Nuñez Lozada, Jhino Paoly (ORCID: 0000-0002-1194-5355)

ASESOR:

Mg. Baca López, Marcos Gregorio (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE — PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Agustín Nuñez Quiroz
y Margot Lozada Rimarache
quienes me brindan su Amor y
fortaleza.

Jhino Nuñez.

Agradecimiento

A mis padres por haberme formado como persona y motivarme a seguir adelante.

A mi asesor, el cual compartió sus enseñanzas y experiencias.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	lv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	5
METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de las variables	14
3.3. Población, muestra	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
RESULTADOS	18
DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020.	15
Tabla 2	Distribución de la población de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020.	15
Tabla3	Distribución de la muestra de trabajadores de la oficina de la correlación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey.	18
Tabla 4	Nivel de gestión de cobranza en la municipalidad provincial de Huarmey.	18
Tabla 5	Nivel de políticas.	19
Tabla 6	Nivel de recaudación.	20
Tabla7	Nivel de transparencia.	21
Tabla 8	Nivel de información.	22
Tabla 9	Nivel de ejecución y control.	23
Tabla 10	Nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey.	24
Tabla11	Nivel de impuestos prediales.	25
Tabla 12	Nivel de arbitrios municipales.	26
Tabla 13	Nivel de inadecuada conciencia tributaria.	27
Tabla 14	Nivel de Liquidez.	28

Tabla15	Pruebas de normalidad.	29
Tabla 16	Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión Impuestos prediales en la municipalidad provincial de Huarmey.	30
Tabla 17	Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión arbitrios municipales de la municipalidad provincial de Huarmey.	30
Tabla 18	Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión inadecuada conciencia tributaria en la municipalidad provincial de Huarmey.	31
Tabla 19	Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión liquidez en la municipalidad provincial de Huarmey.	31

Índice de figuras

		Pág
Figura 1	Niveles de gestión de cobranza en la municipalidad provincial de Huarmey	19
Figura 2	Niveles de políticas en la municipalidad provincial de Huarmey.	20
Figura 3	Niveles de recaudación en la municipalidad provincial de Huarmey.	21
Figura 4	Niveles de transparencia en la municipalidad provincial de Huarmey.	22
Figura 5	Niveles de información en la municipalidad provincial de Huarmey.	23
Figura 6	Niveles de ejecución en la municipalidad provincial de Huarmey.	24
Figura 7	Niveles de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey.	25
Figura 8	Niveles de impuestos en la municipalidad provincial de Huarmey.	26
Figura 9	Niveles de arbitrios en la municipalidad provincial de Huarmey.	27
Figura 10	Niveles de inadecuada conciencia tributaria en la municipalidad provincial de Huarmey.	28
Figura 11	Niveles de liquidez en la municipalidad provincial de Huarmey.	29

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general el cual fue determinar la relación en la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020, para ello se siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, el diseño de investigación que se empleó fue el no experimental. La población estuvo conformada por los 20 trabajadores de la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, razón por la cual la muestra estuvo compuesta por los 20 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente, los resultados arrojaron que, el nivel de la gestión de cobranza, de acuerdo al 75% de los trabajadores, se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, el nivel de morosidad, de acuerdo a casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 90% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio. En conclusión, se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020.

Palabras clave: gestión, cobranza, morosidad, impuestos.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship in the collection management and the level of delinquency in the provincial municipality of Huarmey, 2020, for this a quantitative, descriptive correlational approach was followed, the research design that was used it was the non-experimental one. The population was made up of the 20 workers of the Tax Administration management of the Provincial Municipality of Huarmey, to choose the sample size the nonprobabilistic convenience sampling was used, which is why the sample was made up of the 20 workers, to whom the questionnaire was applied as an instrument. Finally, the results showed that the level of collection management, according to 75% of the workers, is at a regular level, meanwhile, the level of delinquency, according to almost all the workers, is In other words, 90% of the workers surveyed stated that they are at an average level. In conclusion, it was found that there is a moderate positive correlation between collection management and the delinquency level, 0.688, with a bilateral significance level of 1% (0.002), therefore, the research hypothesis is accepted, which establishes that there is a positive relationship between collection management and the level of delinquency in the provincial municipality of Huarmey, 2020.

Keywords: management, collection, delinquency, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, toda institución gubernamental del estado necesita planificar correctamente su presupuesto con el objetivo de llevar a cabo la ejecución de obras y realizar los pagos correspondientes a los colaboradores que laboran en dicha entidad; por ello, es necesario que para que se cumpla dicho escenario, es vital que la entidad cree una serie de mecanismos y procedimientos legales que permitan una correcta gestión de cobranza, esto tendría un efecto positivo en la gestión de cualquier entidad, dado que esta dispondría de los recursos necesarios para solventar las necesidades básicas de la población o zona que gobierna.

Para explicar el contexto, se cita a Barreto (2011), quien describe la gestión de cobranzas como el desarrollo de una serie o conjunto de estrategias que permiten alcanzar el éxito en el cobro de deudas; señala también que para que esta sea efectiva, se debe tener en cuenta una serie de parámetros, tales como el contacto, la comunicación y el entorno que rodea al negocio (p. 45). Refiere entonces que efectividad de la gestión de cobranzas, se encuentra definida por el nivel de las estrategias desarrolladas, dado que estas permitirán asegurar o conseguir una mayor probabilidad de que la cobranza se efectúe con normalidad.

Sin embargo, el mencionado panorama no siempre se cumple en la mayoría de instituciones gubernamentales o municipalidades, cabe señalar que uno de los principales problemas que atraviesa toda gestión municipal es la falta de presupuesto para ejecución de obras o pagos a los trabajadores, siendo el alto nivel de morosidad uno de los orígenes del problema, de acuerdo a Vidales & Espinoza, (2015), existen una serie de errores comunes que comete todo gobierno, en una de ellas se menciona sobre la gestión de cobranza, donde se afirma que la mayoría de gobiernos no llevan a cabo auditorías que permitan determinar el nivel de las estrategias establecidas para realizar las debidas cobranzas, por tanto, se siguen aplicando las mismas, las cuales presentan una serie de vacíos e inconsistencias dentro de su estructura.

De acuerdo a lo anterior, Vaca (2014), los gobiernos no suelen llevar a cabo auditorías en durante o al término de sus gestiones, esto muchas veces debido a actos de corrupción o malos manejos del presupuesto público. Estos problemas antes mencionados influyen directamente el comportamiento tributario de la

población; esto se denota en el estudio de Mendoza, Martínez, & Coronado (2016), quienes mencionaron a su vez una investigación llevada a cabo en Quito, Ecuador, donde de acuerdo a una encuesta aplicada a la población de dicha ciudad, se trató de determinar cuál era su percepción respecto a las deficientes gestiones municipales, el 89.56% de estos coinciden que en su mayoría se debe a malos manejos de fondos o recursos públicos, el 56.34% coincide también que el alto nivel de morosidad que impera en la ciudad en estudio, se encuentra influenciada por la gestión deficiente por parte de sus autoridades, es decir, de algún modo estos se niegan a efectuar el pago de los arbitrios, debido a la desconfianza que tienen sobre la gestión de estos.

Según lo visto, el nivel de morosidad se ve influenciado fuertemente por el nivel de la gestión de cobranza por parte de la municipalidad, para explicar más a fondo ello, se realiza una comparación de contextos entre Europa y Sudamérica, entre tanto, se toma la realidad de Suecia, país que es reconocido según la ONU (2015, citado en Armando, 2016), como el más eficiente en torno a su gestión pública, además, esto debido a una serie de factores, tales como la transparencia de las gestiones, eficientes estrategias de recaudación de recursos, sin embargo, un punto importante dentro de este prospero escenario es la cultura de la población, quienes reconocen sus deberes ciudadanos; este panorama cambia radicalmente en Sudamérica, dado que tomando como referencia a Venezuela, según el mencionado estudio, el principal país que presenta los mayores índices de corrupción y una alta tasa de morosidad por parte de la población.

Ahora bien, los aspectos negativos concernientes tanto a la gestión de cobranza y nivel de morosidad se encuentran también muy presentes en el país, y es que estos son indicadores que miden una gestión pública. Un dato importante es que da el Instituto Peruano de Administración Municipal (2010), quien en su informe presentado en el año 2010, señala que solo en Lima el concepto de morosidad de arbitrios es del 73%, esto debido a que las municipalidades no han sido creativas en la recaudación de impuestos, siendo el principal problema entonces la ineficiencia en la gestión de cobranzas, es más, en un informe más reciente presentado en el 2015, esta cifra se mantiene y hace que las municipalidades trabajen solo con los ingresos de la tercera parte de los pobladores que si realizan sus contribuciones, representando estos solo el 30%.

Todo la problemática antes mencionada se encuentra presente en la municipalidad provincial de Huarmey, en la mencionada se vienen presentando graves faltas en la recaudación de impuestos, dado que a pesar de tener un considerable índice de morosidad que pasa el 60% al cabo del año 2019, no se han presentado cambios en los procesos de recaudación, en ese sentido, la principal razón del alto índice de morosidad es a causa de una pésima gestión de cobranzas, que se viene arrastrando de las gestiones anteriores. Frente al mencionado problema, se formuló la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la gestión de cobranzas y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020?

Respecto a la justificación del desarrollo de la investigación, se presentó fundamentación teórica, puesto que existen postulados teóricos que permiten teorizar y conceptualizar las variables objeto de estudio, y explicar su posible relación. Del mismo modo, es relevante a nivel social, esto debido a que la labor investigativa permitió generar ayuda a la administración municipal y a la población en general de la zona en estudio, todo esto en torno a mejorar su gestión de cobranzas y por ende reducir el nivel de morosidad.

Presenta también implicancias prácticas, puesto que el propósito de la presente investigación fue coadyuvar a la mejora de la administración tributaria de la municipalidad provincial de Huarmey, y en base a la relación que se tiene con el nivel de morosidad, poder de alguna forma incidir en la mejora de estrategias que reduzcan este nivel. Por último, presenta importancia metodológica, dado que los resultados obtenidos, sirvieron como información científica, la cual pudo ser empleada por futuros investigadores que traten el mismo estudio.

En seguida se tiene el objetivo general, el cual fue determinar la relación en la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020, en cuanto a los objetivos específicos, fue identificar la relación entre la gestión de cobranza y las dimensiones impuestos municipales, arbitrios municipales, inadecuada conciencia tributaria y liquidez de la variable nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey.

En cuanto a la hipótesis de la investigación se planteó: H1: Existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020. y como hipótesis nula, se tiene: H0: No existe una

relación la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los artículos científicos que anteceden a la presente investigación, los cuales se encuentra clasificados en función al entorno internacional y nacional, mismos que estudian las variables objeto de investigación.

Así pues, se tiene la tesis de Cunalema (2017), quien buscó determinar como índice la gestión de cobranzas en la cartera vencida (cuentas por cobrar) en una municipalidad de Ecuador, siguiendo un enfoque de investigación mixto cualitativo y de tipo exploratoria. La población estuvo conformada por 1329 contribuyentes y una muestra compuesta 308, a los cuales se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente se realizó un análisis del nivel de eficiencia del municipio en la recaudación o cobro de tributos y la proyección de la morosidad, por tanto, permitió concluir que existe un notable nivel en la cartera vencida, graficada en un 54.30%, generada debido a que los contribuyentes no llegan a efectuar a tiempo sus tributos.

En la misma línea Herrera, Obando y Urbina (2015), buscaron analizar comparativamente el sistema de cobro administrativo y judicial de una municipalidad de Costa Rica, por consiguiente, se empleó un enfoque mixto cualitativo – cuantitativo. Se trabajó con toda la población de jurisdicción de la municipalidad en estudio, a los cuales se les aplicó como instrumentos de recolección de datos la guía de entrevista y observación. Finalmente, los resultados arrojaron que las principales estrategias aplicadas para disminuir el nivel de morosidad fue el arreglo de pago, así también, la municipalidad cuenta con un manual de procedimientos.

En cambio, Arévalo (2016), buscó determinar cuáles eran los factores causantes en la impuntualidad de pagos de impuestos prediales urbanos, los cuales ocasionan un desfase presupuestario en una municipalidad de Ecuador, para ello se empleó un enfoque de investigación mixta cualitativa – cuantitativa, de tipo explorativa. Para el estudio, se conformó una muestra conformada por 395 contribuyentes de jurisdicción de la municipalidad en estudio. Finalmente se llegó a la conclusión que los ciudadanos no le dan la importancia debida a la cancelación puntual de sus impuestos, aunado a ello, existe un alto nivel de desconocimiento por parte de estos respecto al destino o en lo que se invierten sus tributos por parte

de la municipalidad, por último, hay un poco cultura tributaria en los ciudadanos, lo que incide negativamente en el presupuesto de la institución en estudio.

Por su parte Cruz (2017), buscó diseñar procedimientos para mejorar la recaudación del impuesto predial y determinar cómo esto incide en la ejecución presupuestaria, para ello la metodología de estudio fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Finalmente, los resultados arrojaron que los valores codificados pertenecientes al año 2017 fue de \$77.000,00, mientras que la recaudación llegó a alcanzar los \$50.758,44, con un valor de recaudación del 65.92%, con lo que se distingue una relación directa entre el impuesto de predios con la ejecución presupuestaria municipal, esto debido a que, a mayor recaudación fiscal de fondos propios, mayor es la reinversión en la ejecución de la inversión pública.

Ahora bien, en el entorno nacional Julián y Vílchez (2017), quienes buscaron determinar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación de impuestos en una municipalidad, para ello la investigación fue no experimental, correlacional – causal de diseño longitudinal. Se conformaron documentos correspondientes a los 2013 al 2015, los cuales fueron analizados, así mismo, se aplicó una guía de entrevista a los miembros del área de cobranza de la municipalidad, con el fin de determinar cómo se había venido desarrollando la gestión durante esos años. Finalmente, los resultados arrojaron que existen influencia directa de la gestión de cobranza en la recaudación de impuestos, además, las estrategias aplicadas estuvieron sujetas a cartas de recordatorio de pago, campañas para un pago puntual, notificaciones y embargos.

Del mismo modo Rimarachín (2018), quien buscó determinar el grado de incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación de impuesto predial en una municipalidad, para ello se empleó el diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. La población estuvo constituida por 35 trabajadores del área de gestión tributaria de la municipalidad, a los cuales se les aplicaron la encuesta y la entrevista, aunado a ello, se aplicó una guía de revisión documental. Finalmente, los resultados permitieron concluir que la gestión de cobranza de la municipalidad objeto de estudio, se encuentra en un nivel deficiente, además de no promover el control de la morosidad tributaria, y una clara falta de estrategias de gestión de cobranza.

Mientras tanto Santamaria (2019), buscó disminuir la morosidad del impuesto predial en una municipalidad, para ello se propone el diseño de estrategias de cobranza que incidan en dicha disminución, para ello se empleó un tipo de investigación descriptivo-analítico, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por cuatro funcionarios del área de tributación de la municipalidad en estudio, a los cuales se les aplicaron una guía de entrevista, con el fin de plantear estrategias de cobranza que de algún modo solucionen el problema. Finalmente, se encontraron que, en los predios urbanos, existen una morosidad del 35% y para de los rústicos un 40%; en conclusión, la municipalidad solo presenta como estrategias la comunicación a los contribuyentes respecto a las fechas de vencimiento de sus pagos.

Por su parte Rímac (2017), tuvo como propósito el determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en el nivel de recaudación del impuesto predial de una municipalidad, para ello se empleó el diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, de corte transversal. La población estuvo compuesta por 21109 pobladores, mientras tanto la muestra fue de 370, a los cuales se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente, los resultados arrojaron que la gestión de cobranza se encuentra en un nivel regular, respecto a la recaudación de impuestos, esta se ha incrementado año a año, en conclusión, existe relación entre las variables objeto de estudio.

Entre tanto Idrogo (2016), tuvo como propósito analizar la recaudación del impuesto predial en una municipalidad, para ello se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. Para ello se empleó una población compuesta por seis trabajadores del área de tributación de la municipalidad en estudio, a los cuales se les aplicaron una guía de entrevista, con el fin de analizar el estado de la recaudación y las estrategias que se emplean para llevarla a cabo de forma eficiente. Finalmente, los resultados permiten concluir que el área de cobranzas de la municipalidad no cuenta con una información correcta sobre los contribuyentes morosos, así mismo, esta presenta un deficiente plano catastral, el cual se encuentra desactualizado, esto tiene como consecuencia que haya desconocimiento respecto a la situación actual del predio y el incorrecto cálculo de la base imponible del predio.

Ahora bien, una vez detallado los artículos científicos que anteceden la presente investigación, a continuación, se presentan los postulados teóricos, los cuales permiten definir las variables objetivo de estudio, esto desde diferentes perspectivas y posiciones.

Iniciando con los aspectos teóricos, se define la variable gestión de cobranza, que de acuerdo a Brachfield (2016), es el conjunto de procesos y acciones que se desarrollan para poder optimizar en lo posible en la recaudación de deudas. Esto concuerda con lo manifestado por Aakerm (1998), quien habla de que estos factores antes mencionados, permiten gestionar una eficiente cobranza de deudores, sin embargo, menciona que se debe realizar un análisis de esto para mejorar la gestión. Por su parte Ackhoff (1981), define a la gestión de cobranza, como un conjunto de acciones que se da de forma coordinada, las cuales son aplicadas de forma oportuna a los contribuyentes con la finalidad de lograr la recuperación del incumplimiento de los pagos.

Con una definición más relacionada al sector municipal, Argyris (1991), manifiesta que la gestión de cobranza en el gobierno trata de aplicar acciones que tienen por propósito el incrementar la recaudación de los impuestos municipales, con esto se logra el cumplimiento de los pagos, los cuales son asignados a diferentes funciones.

Si se habrá de gestión de cobranza, se debe definir también las estrategias de cobranza, de acuerdo a ello Bason (2018), estas se encuentran conformadas de la forma que el único objetivo sea la recaudación eficaz de pagos, además, manifiesta que estas siguen un proceso que inicia desde la planificación hasta las acciones que se ejecutarán. De una forma más detallada Jasso, Del Valle, y Nuñez, (2017), afirma que una estrategia de cobranza establece dentro de sus parámetros la mejor forma de efectuar la cobranza, los criterios de negociación a seguir, además de establecer de forma correcta los plazos, y las condonaciones.

Según el MEF (2015), las estrategias de cobranza se clasifican en dos etapas bien marcadas , la primera es la etapa de cobranza ordinaria, esta se encuentra conformada por un conjunto de acciones orientadas a la administración tributaria municipal, las cuales se encuentran referidas al cumplimiento voluntario del ciudadano respecto a su pago del impuesto predial. La segunda etapa es la de cobranza coactiva, la cual está regulada estrictamente por la ley, por tanto, exige el

cumplimiento de una serie de condiciones, tales como el designar un funcionario para encargarse de realizar las cobranzas, además de emitir los documentos y notificaciones pertinentes, todo en cumplimiento con los plazos que se establecen.

El MEF (2011), refiere una serie de mecanismos para la mejora de la recaudación municipal, esto teniendo en cuenta que sería previo a la fecha de vencimiento del pago del impuesto. Bien pues, como primer mecanismo hace manifiesto a la difusión de las fechas de vencimiento, además de la presentación juradas, y las debidas orientaciones que aseguran el correcto pago voluntario en los plazos establecidos de acuerdo a ley; otro mecanismo es la difusión de las actividades u obras que se ejecutan con el presupuesto de los impuestos recaudados; por último, manifiesta que la municipalidad debe contar con un Catastro.

Ahora bien, la gestión de cobranzas se encuentra conformadas por una serie de políticas, de acuerdo a esto Mazzucato y Semieniuk (2017), refieren que estos se encuentran compuestos por un conjunto de procedimientos que la organización emplea para efectuar las cobranzas de las cuentas que se tienen por cobrar. Esto coincide con lo afirmado por Valliere y Peterson (2009), quienes afirman que las organizaciones siguen procedimientos con el propósito de recuperar su cartera vigente y vencida, es por ello que se diseñan de acuerdo a las condiciones del mercado y otros factores aparados por la ley.

Por su parte, Zawislak (2017) refiere que las políticas de cobranza se encuentran compuestas por procedimientos que son empleadas por una empresa para solicitar el pago que les adeudan. Esto es similar a lo que afirma Anderson, Potocnik y Zhou (2014), quien manifiesta que la política de cobranza son procedimientos que se encuentran adaptados al contexto del cobro de deudas que le tienen a la organización, refiere también que esta debe mantener un equilibrio entre los costos y beneficios y notificar de los cobros en fechas previas.

La variable gestión de cobranza, ha sido orientada en base a las dimensiones de investigación a continuación detalladas:

Dimensión política, entendida por la simplificación que se realice del sistema tributario, con el fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes, otorgándoles beneficios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

mediante campañas, incentivos por el pago de sus tributos, con un sistema de rentas actualizado (Austin, 2007).

Dimensión de recaudación; una vez determinada la deuda tributaria lo que se persigue es recaudar la misma. Se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias (Purificación, 2011).

Dimensión de transparencia; entendida como el derecho y obligación de la administración tributaria de informales a los contribuyentes en que utilizan los recursos recaudados por el pago de sus tributos, así como de resolver sus solicitudes de manera transparente; para lo cual puede utilizar diferentes medios como vía web, atención en ventanilla, call center (Hewett, Money, y Sharma, 2002).

Dimensión de información; significa que la administración tributaria realice planes y/o campañas de difusión sobre las fechas de vencimiento de pago de los tributos-calendario tributario, fortalecimiento de cultura tributaria, capacitaciones, etc (Henderson, Beck, y Palmatier, 2011).

Dimensión de ejecución y control; acá nos encontramos en todos los actos propiamente del procedimiento de ejecución coactiva (Purificación, 2011).

Ahora bien, a continuación, se procede a teorizar y conceptualizar la variable morosidad. De acuerdo a ello, Gummesson y Grönroos (2012), definen la morosidad como el retraso e incumplimiento de pagos exigibles debido a ciertos factores y contextos. Del mismo modo Palmer y Bejou (2010), manifiestan que la morosidad se encuentra referenciada al incumplimiento de las obligaciones de los pagos. Ulaga y Eggert (2006), manifiestan que la mora no debe suponer o ser definido como el incumplimiento de la obligación del pago, por el contrario, debe ser definido como el cumplimiento tardío de este.

Por su parte, Branchfield (2012), define la morosidad como un fenómeno que es generado por personas naturales o jurídicas, que debido a una serie de factores han hecho que se retracen en el pago de sus obligaciones para con una institución financiera en una fecha establecida.

De acuerdo a Granovetter (2009), referido al nivel de morosidad, mencionada que, debido a los altos niveles, las organizaciones tienden a mejorar la calidad de sus carteras, como una alternativa a combatir dicha problemática, esto enfocado en el establecimiento de estrategias para otorgar un crédito, buscando una

sostenibilidad en la recuperación de este, de esta forma se realizaría una eficiente evaluación de los créditos en una organización financiera.

Dentro de la morosidad de tejen una serie de términos que hacen referencia a ella, dentro de el se encuentran las insolvencias, las cuales actúan como un indicador que mediante la incapacidad o limitaciones que tiene una organización para poder combatir o cumplir con sus obligaciones financieras, dado que debido a varios factores como la liquides, este debe presentan altos niveles de morosidad debido al incumplimiento de los pagos de deudas de sus clientes (Bushman, Chen Y Smith, 2010).

Según refieren Demsetz y Lehn (2009), la morosidad presente una serie de efectos negativos para las municipalidades, este escenario se denota en la restricción de liquidez, es por ello que se generan problemas en la capacidad de pagos hacia los trabajadores, a su vez, esto también se ve reflejado en la falta de ejecución de obras públicas. Por su parte, Zamora y Wicijwski (2008) el término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes.

Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

De acuerdo al impacto de la morosidad, Guillén (2001), refiere que es uno de los factores que generan una crisis financiera en una organización, una situación que lleva al deterioro del portafolio crediticio el cual perjudica la rentabilidad y provoca una ruptura de la rotación de los fondos. Es por ello que la morosidad se encuentra dentro de los más destacados problemas que sufre toda gestión municipal, sin embargo, según refieren los autores esto se debe a una falta de estrategias que no se encuentran encaminadas a cumplir su objetivo, además que no se encuentran debidamente diseñadas.

Si se habla de morosidad en el sector municipal, se debe definir también la recaudación del impuesto predial, que según manifiesta Camacho (2012), este se lleva a cabo de manera anual, se encuentra obligado a aplicarse tanto a personas

naturales como jurídicas, los cuales deben ser dueños de predios debidamente gravados desde el primer día del año.

Según Crespo (2016), la recaudación de este debe ser definida como un tributo que debe llevarse a cabo de forma anual, el cual grava el valor de los predios tanto urbanos como rústicos. Refiere también que debe considerarse los terrenos, los ríos y otros espejos de agua, del mismo modo que las edificaciones, esta recaudación, administración y fiscalización del impuesto, desde ser de neta responsabilidad de la municipalidad de la jurisdicción.

En otros términos, referidos a la morosidad, en esta se encuentra directamente implicado el contribuyente, quien es la persona que se encuentra incumpliendo la obligación de efectuar el pago de sus impuestos, así también, será quien reciba las debidas notificaciones por parte de la municipalidad, además de las sanciones correspondientes de ser el caso y el contexto en que se dé (Cossio, 2011).

Respecto a las dimensiones de estudio de la presente investigación tenemos: Tributos municipales; en lo que concierne a la facultad de recaudación, las Administraciones Tributarias locales tienen competencia para cobrar determinados tributos, sea municipalidad distrital o provincial, según se indica a continuación (Diario El Peruano, 2020).

Por otro lado, Chero y Taboada (2016), afirman que el nivel morosidad se encuentra directamente relacionado a una serie de factores que relacionan tanto al moroso como a la institución a la que adeuda. Según refiere Dorantes (2014), las municipalidades presentan una serie de deficiencias en sus estrategias, el dicho autor define esta deficiencia como la incompetencia o negligencia cometida por colaboradores que trabajan en el área de cobranza de la institución, esto debido a una clara falta de capacitación y una clara visión de lo que se pretende planificar y ejecutar para la recaudación de impuestos.

De acuerdo a Huamanchumo (2016), afirma que si bien es cierto el actor principal en una ineficiente gestión de cobranza es la municipalidad, sin embargo, refiere que el deudor es quien contribuye al problema, dado que ya sea debido a una falta de cultura tributaria o factores asociados a problemas económicos, es quien se convierte en el segundo principal problema, y por tanto, valida la relación entre las variables objeto de estudio de forma teórica.

Por su parte, Pascual (2016) y Vera (2007), coinciden que el sistema tributario en el Perú presenta una serie de vacíos legales e inconsistencias que hacen que los responsables que deben hacer realizar las gestiones de cobranza, muchas veces no encuentren los medios necesarios para llevarla a cabo de forma eficiente, pero, es responsabilidad de estos el diseñar y aplicar estrategias que permitan promover una mejora de la cultura tributaria en el contribuyente. Finalizando este apartado, Zavaleta y Zavaleta (2011), recomiendan que las municipalidades deben ser transparentes en el gasto de los tributos de los ciudadanos, de esta forma se genera confianza en estos, fomentando un sentimiento de responsabilidad social, logrando así mejorar a gestión tributaria y teniendo esto un efecto positivo en la disminución del nivel de morosidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

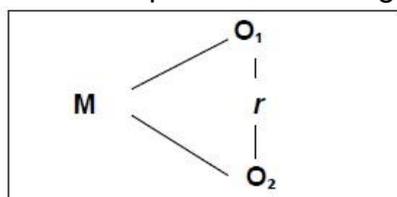
Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó fue básica.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleó fue el no experimental, descriptivo correlacional, dado que no se incurrió en la manipulación alguna de las variables objeto de estudio.

El diseño que se utilizó se grafica en el siguiente esquema:



Componentes:

M = Muestra (integrada por los usuarios y gerentes de administración tributaria)

O₁ = Gestión de cobranza

O₂ = Nivel de morosidad r =

Relación entre las variables

3.2. Variable y Operacionalización

Ver Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los 20 trabajadores de la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey.

Tabla 1:
*Distribución de la población de trabajadores de la Gerencia de
 Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020*

ÁREA	TRABAJADORES		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Gerencia	03	02	05
Recaudación y Fiscalización	08	05	13
Ejecutoria Coactiva	01	01	02
TOTAL	12	08	20

Fuente: Relación de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey

Muestra

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, razón por la cual la muestra estuvo compuesta por los 20 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey.

Tabla 2:

*Distribución de la muestra de trabajadores de la oficina de la Gerencia de
 Administración
 Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020*

ÁREA	TRABAJADORES		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Gerencia	03	02	05
Recaudación y Fiscalización	08	05	13
Ejecutoria Coactiva	01	01	02
TOTAL	12	08	20

Fuente: Relación de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

En el presente informe de tesis se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, a esto según Tamayo (2008), define la técnica como “aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”

Instrumentos de recolección de datos:

En el presente informe de tesis se empleó como instrumento de colección de datos el cuestionario, que de acuerdo a lo que manifiesta Arístides (2012), “es utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista”. Para el caso de la variable gestión de cobranza, el cuestionario estuvo compuesto por 50 ítems, clasificados en 5 dimensiones de la variable. En el caso de la variable nivel de morosidad, estuvo compuesto 31 ítems, clasificados entre las 4 dimensiones de la variable.

Cabe señalar que los presentes instrumentos fueron sometidos a validación de juicio de experto, posterior a ello, se obtuvo aplicó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach con la finalidad de determinar el grado o nivel de confiabilidad de los instrumentos.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo y obtención de resultados en el presente informe de tesis, se siguieron una serie de procedimientos que permitieron alcanzar cada objetivo trazado, en ese sentido, se diseñaron los instrumentos de recolección de datos, con la finalidad de ser aplicados a los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, previo a ello se consiguió la validación de los especialistas o expertos. Como segundo paso llevado a cabo, fue el solicitar la autorización correspondiente a la municipalidad, ello permitió llevar a cabo el tratamiento de los instrumentos a

los trabajadores, esto mediante el envío de los mismos a sus respectivos correos electrónicos, siendo reenviados estos posteriormente.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente informe de tesis, se empleó la estadística descriptiva para la obtención de gráficos y tablas de frecuencia, sin embargo, para la contrastación de hipótesis, se empleó la estadística inferencial, la cual específicamente ayudó a desarrollar los objetivos de correlación; cabe señalar que, para el caso, se empleará el coeficiente de correlación R de Pearson. Una vez obtenido y conformado una base de datos producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, estos fueron procesados en el software estadístico SPSS V. 23, aunado a ello, se utilizó el software Excel 2019, ello para el diseño de gráficos y tablas.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se detallaron postulados teóricos, los cuales fueron debidamente citados siguiendo los parámetros exigidos por las normativas de citado APA en su sexta edición. Se debe precisar también, que se mantuvo en reserva la identidad de los encuestados, aunado a ello, no se incurrió a la manipulación alguna de los resultados, siendo estos representativos de la realidad que se estudia.

IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados, los cuales se encuentran clasificados por cada objetivo planteado, en primera instancia se muestra el resultado respecto al objetivo general, posterior a ello se evidencian los resultados de objetivos específicos.

Tabla 3:

Correlación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey

		Gestión de cobranza	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	0.688
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	20

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 3 se puede observar la correlación entre las variables gestión de cobranza y el nivel de morosidad, en donde existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020

Variable Gestión de Cobranza

Tabla 4: *Nivel de gestión de cobranza en la municipalidad provincial de Huarmey*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	3	15.0
Regular	15	75.0
Deficiente	2	10.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

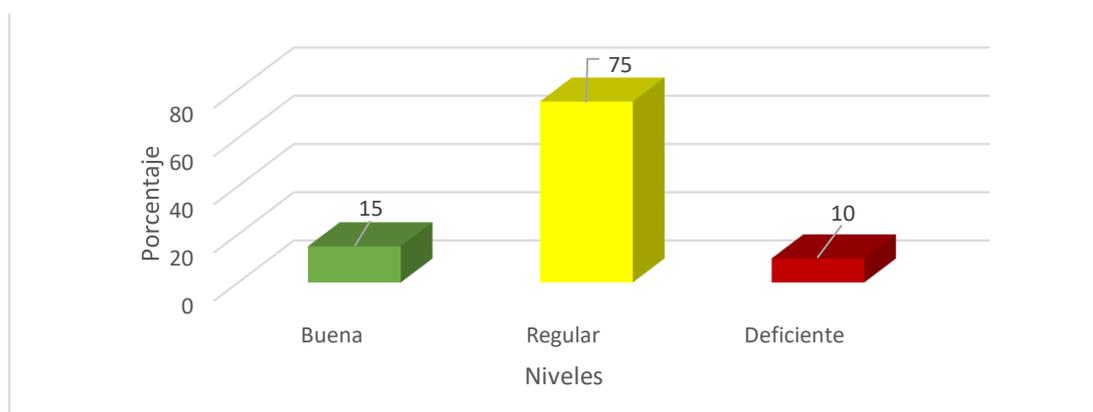


Figura 1. Niveles de gestión de cobranza en la municipalidad provincial de Huarney

Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 4 y Figura 1 se pueden observar los niveles de la gestión de cobranza en la municipalidad provincial de Huarney, en donde de acuerdo al 75% de los trabajadores, se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un 10% afirma se encuentra en un nivel deficiente y un 15% manifiesta que está en un nivel bueno.

Niveles de dimensiones de la gestión de cobranza

Tabla 5: Nivel de políticas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	0	0.0
Media	19	95.0
Baja	1	5.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

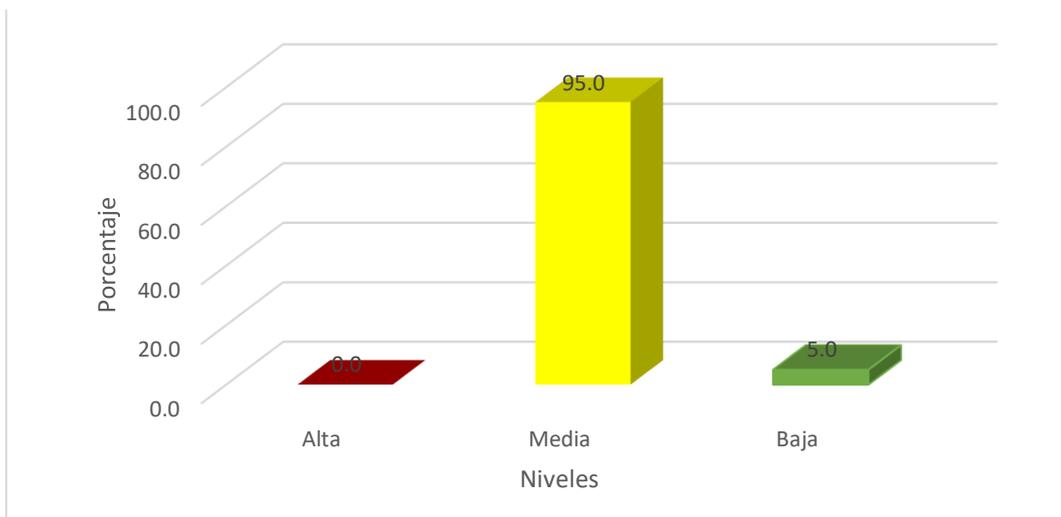


Figura 2. Niveles de políticas en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 5 y Figura 2, se observan los niveles de la dimensión políticas en la municipalidad provincial de Huarmey, donde se puede evidenciar que casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 95% de estos, que representan a 19 de los 20, califican las políticas en un nivel medio, mientras tanto, solo un 5% manifiesta que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 6: Nivel de recaudación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	25.0
Regular	11	55.0
Deficiente	4	20.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

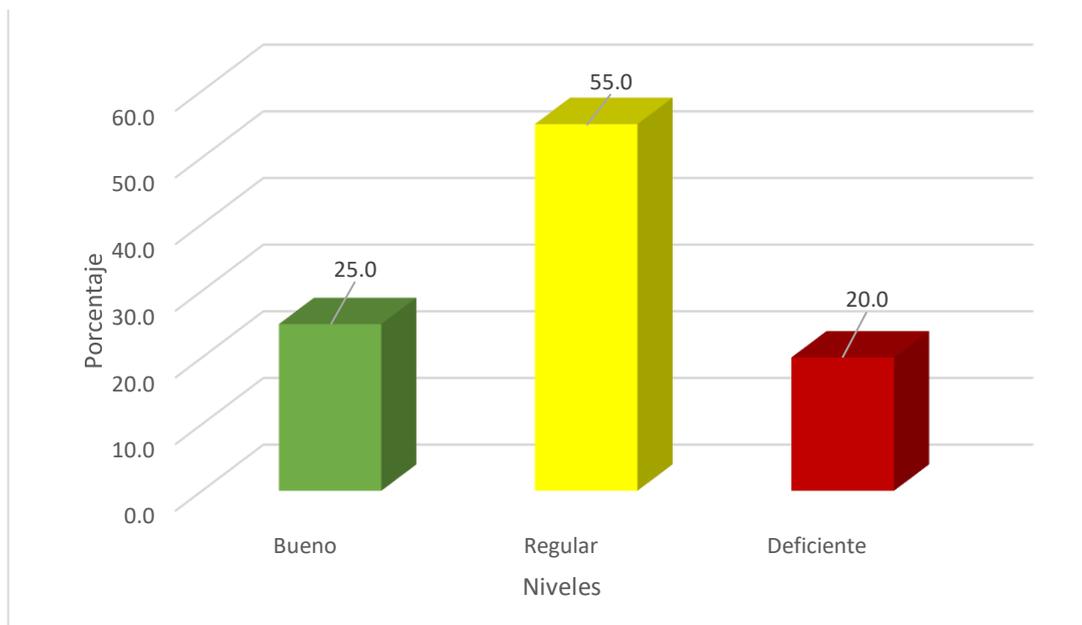


Figura 3. Niveles de recaudación en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 6 y Figura 3, se observan los niveles de recaudación en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde el 55% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un considerable grupo conformado por un 20%, lo califica en un nivel deficiente, no obstante, un 25% afirma se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 7: *Nivel de transparencia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	10.0
Regular	11	55.0
Deficiente	7	35.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

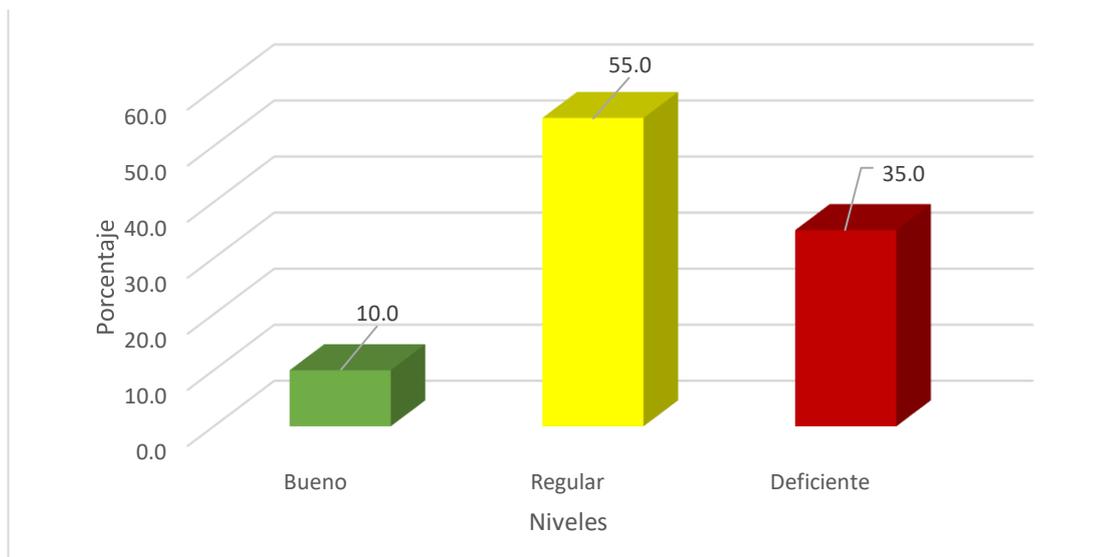


Figura 4. Niveles de transparencia en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 7 y Figura 4, se observan los niveles de transparencia en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde el 55% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un considerable grupo conformado por un 35%, lo califica en un nivel deficiente, no obstante, solo un 10% afirma se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 8: Nivel de información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	30.0
Regular	12	60.0
Deficiente	2	10.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

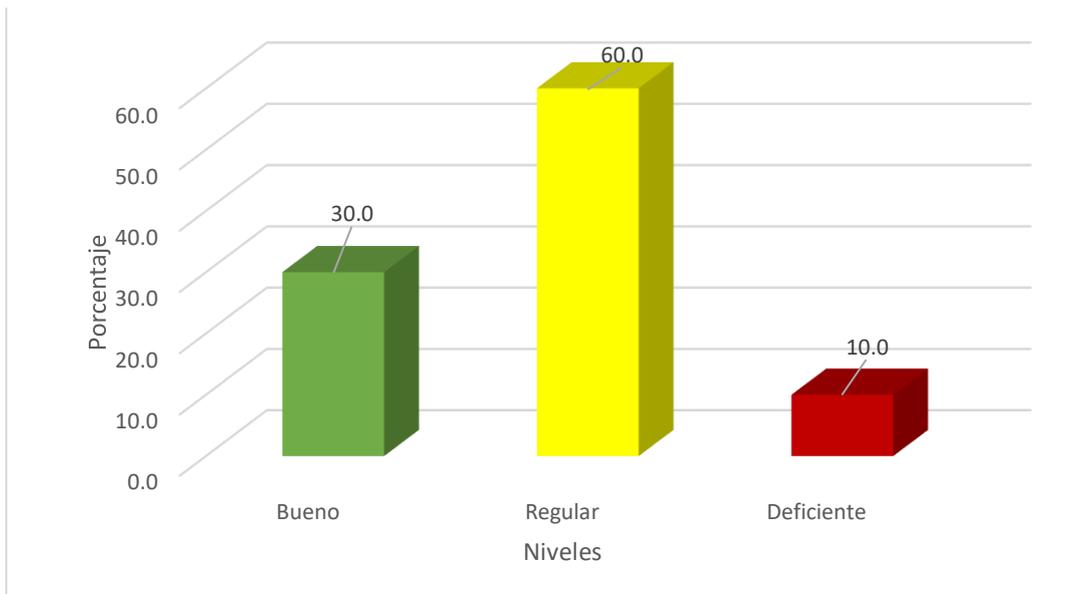


Figura 5. Niveles de información en la municipalidad provincial de Huarney

Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 8 y Figura 5, se observan los niveles de información en la municipalidad provincial de Huarney, en donde el 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, solo un grupo conformado por el 10%, lo califica en un nivel deficiente, no obstante, un considerable grupo conformado por el 30% afirma se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 9: Nivel de ejecución y control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	20.0
Regular	15	80.0
Deficiente	2	10.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

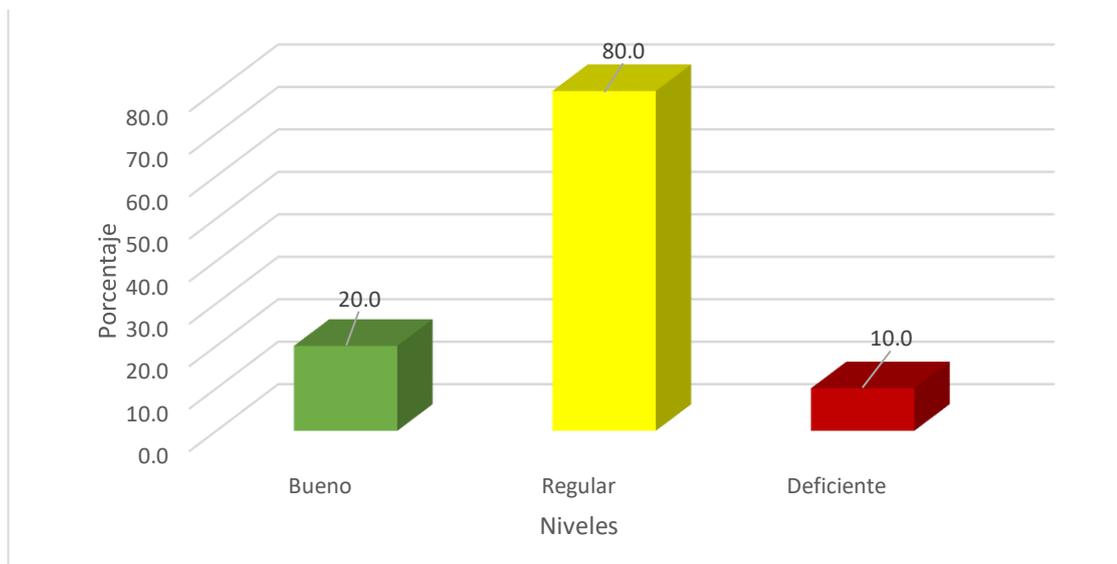


Figura 6. Niveles de ejecución y control en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 9 y Figura 6, se observan los niveles de ejecución y control en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde el 80% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, solo un grupo conformado por el 10%, lo califica en un nivel deficiente, no obstante, un considerable grupo conformado por el 20% afirma se encuentra en un nivel bueno.

Variable Morosidad

Tabla 10: Nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	0	0.0
Media	19	95.0
Baja	1	5.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

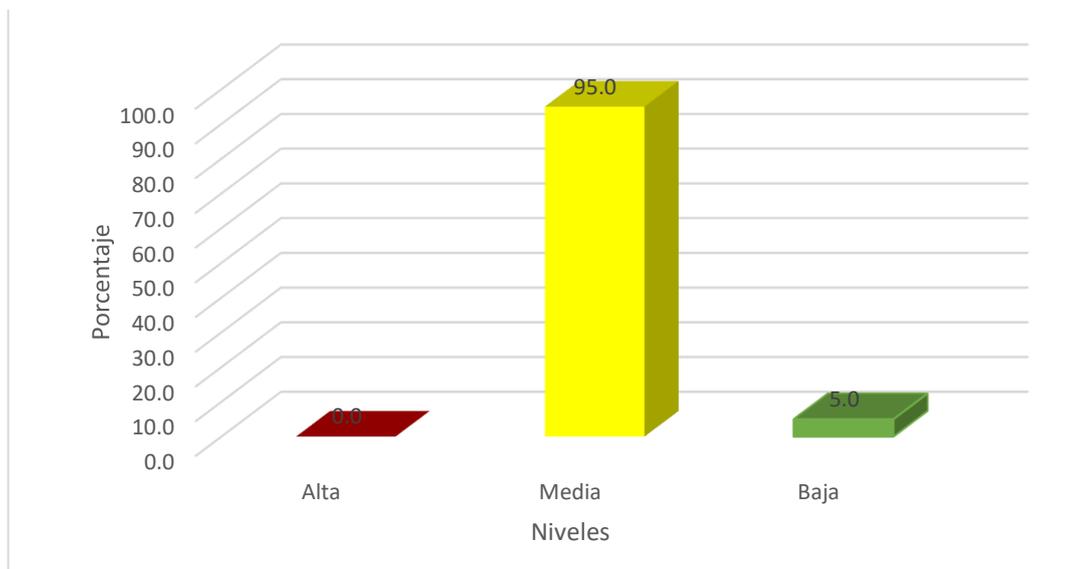


Figura 7. Niveles de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 10 y Figura 7, se observan los niveles de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 90% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, solo un grupo conformado por el 5%, lo califica en un nivel bajo.

Dimensiones de la variable Morosidad

Tabla 11: Nivel de impuestos prediales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	9	45.0
Media	11	55.0
Baja	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

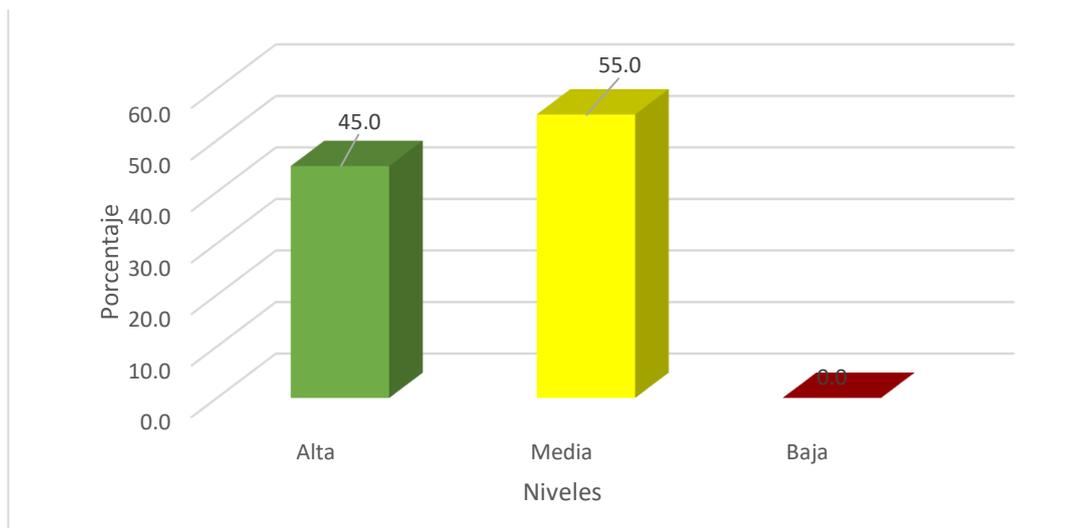


Figura 8. Niveles de impuestos prediales en la municipalidad provincial de Huarney

Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 11 y Figura 8, se observan los niveles de impuestos prediales en la municipalidad provincial de Huarney, en donde el 55% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, casi la mitad de los trabajadores, es decir, el 45%, lo califica en un nivel alto.

Tabla 12: Nivel de arbitrios municipales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	5	25.0
Media	10	50.0
Baja	5	25.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

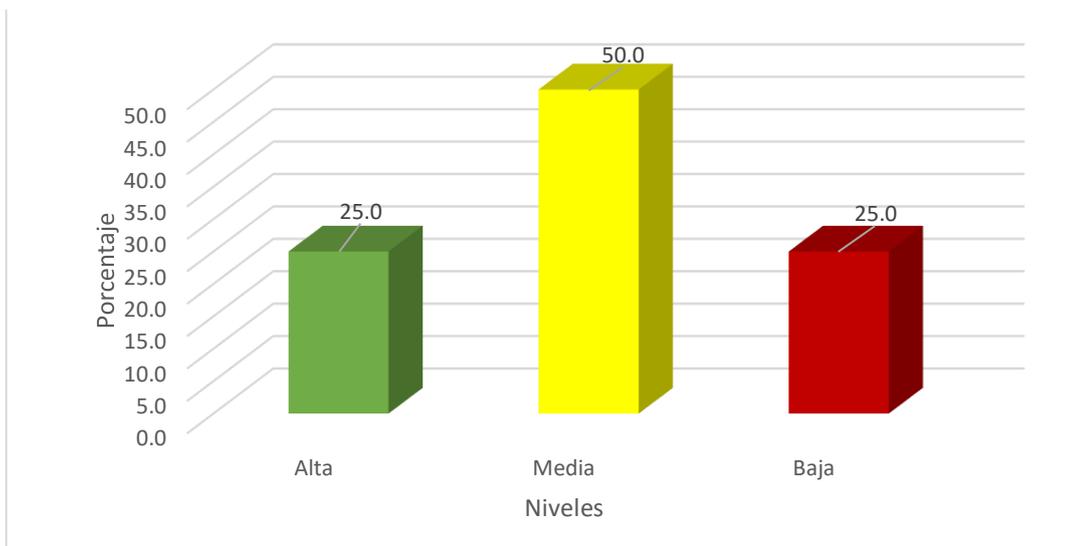


Figura 9. Niveles de arbitrios municipales en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 12 y Figura 9, se observan los niveles de arbitrios municipales en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde la mitad de los trabajadores, es decir, el 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, un considerable grupo conformado por el 25, manifiesta se encuentra en un nivel bajo, no obstante, un 25% la califica en un nivel alto.

Tabla 13: Nivel de inadecuada conciencia tributaria

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	0	0.0
Media	6	30.0
Baja	14	70.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

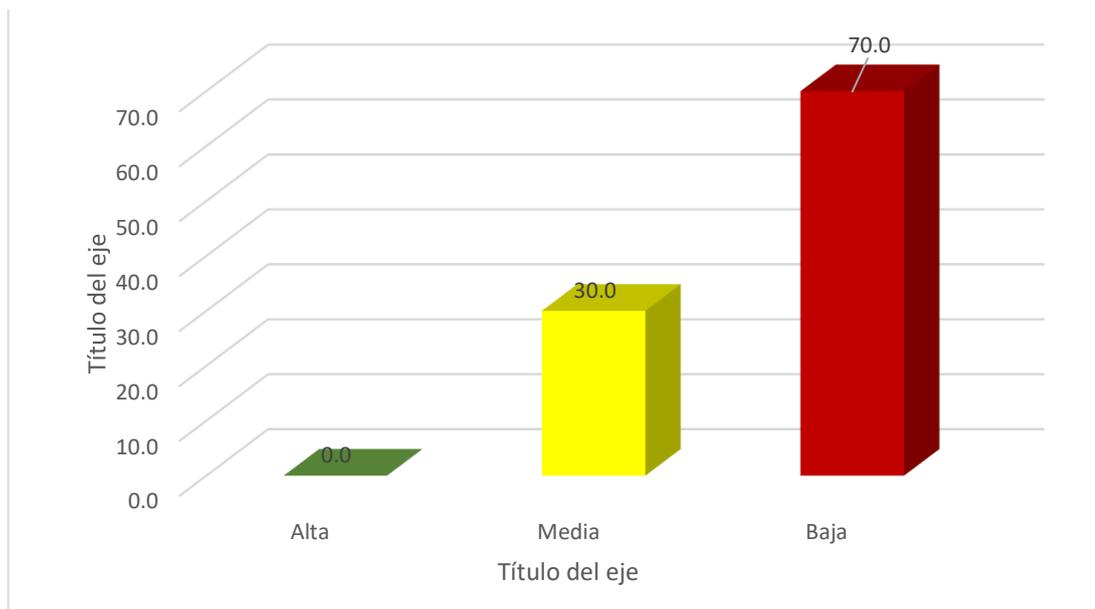


Figura 10. Niveles de inadecuada conciencia tributaria en la municipalidad provincial de Huarney

Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 13 y Figura 10, se observan los niveles de inadecuada conciencia tributaria en la municipalidad provincial de Huarney, en donde el 30% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, el 70%, que representa a 14 trabajadores, manifiestan se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 14: Nivel de Liquidez

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	4	20.0
Media	16	80.0
Baja	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

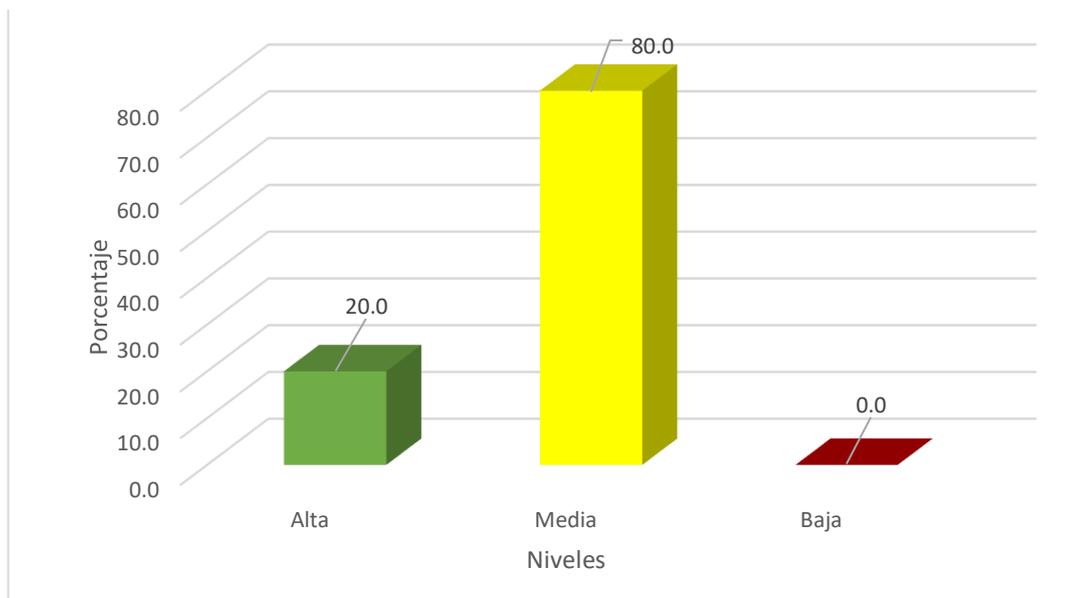


Figura 11. Niveles de liquidez en la municipalidad provincial de Huarmey

Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 14 y Figura 11, se observan los niveles de liquidez en la municipalidad provincial de Huarmey, en donde casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 80% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, un considerable grupo conformado por el 20%, manifiesta se encuentra en un nivel alto.

Tabla 15: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajadores	0.245	20	0	0.687	20	0

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN: Según se observa en la Tabla 15, se identifica la prueba de normalidad, en donde al considerar que la población es menor 50 (20 trabajadores), se elige a Shapiro-Wilk, en el mismo se puede identificar un nivel de significancia menor a 0.05, en ese sentido, se hace mención que los datos no son paramétricos, ante ello entonces se emplea el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 16: *Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión impuestos prediales en la municipalidad provincial de Huarmey*

			Gestión de cobranza	Impuestos prediales
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1	0.602
		Sig. (bilateral)	.	0.004
		N	20	20
	Impuestos Prediales	Coeficiente de correlación	0.602	1
		Sig. (bilateral)	0.004	.
		N	20	20

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 16 se puede observar la correlación entre las variables gestión de cobranza y el nivel de la dimensión impuestos municipales, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.602, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.004), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación

Tabla 17: *Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión arbitrios municipales en la municipalidad provincial de Huarmey*

			Gestión de cobranza	Arbitrios municipales
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1	0.652
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	20	20
	Arbitrios municipales	Coeficiente de correlación	0.652	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	20	20

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 17 se puede observar la correlación entre las variables gestión de cobranza y el nivel de la dimensión arbitrios municipales, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada en

Rho de Spearman de 0.652, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación.

Tabla 18: *Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión inadecuada conciencia tributaria en la municipalidad provincial de Huarmey*

			Gestión de cobranza	Inadecuada conciencia tributaria
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1	0.633
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	20	20
	Inadecuada conciencia tributaria	Coeficiente de correlación	0.633	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	20	20

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 18 se puede observar la correlación entre las variables gestión de cobranza y el nivel de la dimensión inadecuada conciencia tributaria, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.633, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación.

Tabla 19: *Correlación entre la gestión de cobranza y la dimensión liquidez en la municipalidad provincial de Huarmey*

			Gestión de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1	0.669
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	20	20
	Liquidez	Coeficiente de correlación	0.669	1
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	20	20

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 19 se puede observar la correlación entre las variables gestión de cobranza y el nivel de la dimensión liquidez, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.669, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se someten a contrastación los resultados obtenidos, en ese sentido, en instancias previas a los objetivos específicos, se obtuvieron los niveles tanto de la variable gestión de cobranza y nivel de morosidad, cuyos resultados demostraron que el 75% y 95% de los trabajadores, calificaron las variables en un nivel regular y medio respectivamente, resultados que permiten inferir que el escenario tributario en la municipalidad provincial de Huarmey, presenta aún ciertas deficiencias, mismas entonces que validan y permiten justificar la problemática detallada al inicio de la investigación, esto se explica particularmente con Cunalema (2017), quien analizando el panorama respecto a la tributación, encontró que el 54.30% de déficit en la recaudación de impuestos, era generado debido a que los contribuyentes no llegan a efectuar a tiempo sus tributos; no obstante, difiere con Herrera, Obando y Urbina (2015), quienes encontraron que las principales estrategias aplicadas para disminuir el nivel de morosidad fue el arreglo de pago, así también, la municipalidad cuenta con un manual de procedimientos; para explicar estos resultados, se cita a Brachfield (2016), quien manifiesta que la gestión de cobranza en una institución, debe comprender una serie de procesos y acciones que se desarrollan para poder optimizar en lo posible en la recaudación de deudas. Esto concuerda con lo manifestado por Aakerm (1998), quien habla de que estos factores antes mencionados, permiten gestionar una eficiente cobranza de deudores, sin embargo, menciona que se debe realizar un análisis de esto para mejorar la gestión. Por su parte Ackhoff (1981), define a la gestión de cobranza, como un conjunto de acciones que se da de forma coordinada, las cuales son aplicadas de forma oportuna a los contribuyentes con la finalidad de lograr la recuperación del incumplimiento de los pagos.

Ahora bien, respecto al primer objetivo específico, en el cual tuvo el propósito de identificar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, en donde el resultado demostró que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, esto entonces concuerda con lo

encontraron por Rimac (2017), quien encontró que existe relación positiva entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad; así mismo, el resultado concuerda con la teoría de Huamanchumo (2016), quien afirma que si bien es cierto el actor principal en una ineficiente gestión de cobranza es la municipalidad, sin embargo, refiere que el deudor es quien contribuye al problema, dado que ya sea debido a una falta de cultura tributaria o factores asociados a problemas económicos, es quien se convierte en el segundo principal problema, y por tanto, valida la relación entre las variables objeto de estudio de forma teórica.

En cuanto al segundo objetivo en el cual se tuvo el propósito de identificar la relación entre la gestión de cobranza y la dimensión impuestos prediales, en donde se pudo demostrar que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.602, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.004), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación, radicando la relación en que, los arbitrios municipales son pagos incurridos en la utilización de servicios públicos, el mismo que se encuentra directamente relacionado con la gestión de cobranza, premisa que explica también Idrogo (2016), quien encontró resultados parcialmente parecidos, en donde demostró que el área de cobranzas de la municipalidad, no cuenta con una información correcta sobre los contribuyentes morosos, así mismo, esta presenta un deficiente plano catastral, el cual se encuentra desactualizado, esto tiene como consecuencia que haya desconocimiento respecto a la situación actual del predio y el incorrecto cálculo de la base imponible del predio.

En cuanto al tercer objetivo, en el cual se tuvo el propósito de identificar la relación entre la gestión de cobranza y la dimensión inadecuada conciencia tributaria, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.633, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación. De acuerdo al resultado obtenido, la relación radica en la cultura tributaria por parte de los usuarios para estar al día con sus impuestos, en ese sentido, una mejor concientización a través de una correcta gestión de cobranza, tendrá un efecto positivo en la mejora de la conciencia respecto al contexto de tributos por parte de la población; particularmente, este resultado coincide con lo concluido por Arévalo (2016), quien llegó a la conclusión que los ciudadanos no

le dan la importancia debida a la cancelación puntual de sus impuestos, aunado a ello, existe un alto nivel de desconocimiento por parte de estos respecto al destino o en lo que se invierten sus tributos por parte de la municipalidad, por último, hay un poco cultura tributaria en los ciudadanos, lo que incide negativamente en el presupuesto de la institución en estudio. El hallazgo es explicado por Huamanchumo (2016), quien argumenta que si bien es cierto el actor principal en una ineficiente gestión de cobranza es la municipalidad, sin embargo, refiere que el deudor es quien contribuye al problema, dado que ya sea debido a una falta de cultura tributaria o factores asociados a problemas económicos, es quien se convierte en el segundo principal problema, y por tanto, valida la relación entre las variables objeto de estudio de forma teórica. Respecto al cuarto objetivo, en el cual se tuvo el propósito de identificar la relación entre la gestión de cobranza y la dimensión liquidez, en donde se demostró que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.669, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000), en ese sentido, dicha cifra es menor a 0.05 (5%), por lo tanto, existe relación. Demostrándose similar resultado en la investigación de Cruz (2017), donde logró demostrar que la recaudación llegó a alcanzar los \$50.758,44, con un valor de recaudación del 65.92%, con lo que se distingue una relación directa entre el impuesto de predios con la ejecución presupuestaria municipal, esto debido a que a mayor recaudación fiscal de fondos propios, mayor es la reinversión en la ejecución de la inversión pública; este resultado es validado por Zavaleta y Zavaleta (2011), recomiendan que las municipalidades deben ser transparentes en el gasto de los tributos de los ciudadanos, de esta forma se genera confianza en estos, fomentando un sentimiento de responsabilidad social, logrando así mejorar a gestión tributaria y teniendo esto un efecto positivo en la disminución del nivel de morosidad. Así mismo, Según refieren Demsetz y Lehn (2009), la morosidad presente una serie de efectos negativos para las municipalidades, este escenario se denota en la restricción de liquidez, es por ello que se generan problemas en la capacidad de pagos hacia los trabajadores, a su vez, esto también se ve reflejado en la falta de ejecución de obras públicas. Por su parte, Zamora y Wicijwski (2008) el término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes.

Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. De acuerdo al impacto de la morosidad, Guillén (2001), refiere que es uno de los factores que generan una crisis financiera en una organización, una situación que lleva al deterioro del portafolio crediticio el cual perjudica la rentabilidad y provoca una ruptura de la rotación de los fondos. Es por ello que la morosidad se encuentra dentro de los más destacados problemas que sufre toda gestión municipal, sin embargo, según refieren los autores esto se debe a una falta de estrategias que no se encuentran encaminadas a cumplir su objetivo, además que no se encuentran debidamente diseñadas.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020.

Segundo: Se encontró respecto al nivel de la gestión de cobranza, que de acuerdo al 75% de los trabajadores, se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un 10% afirma se encuentra en un nivel deficiente y un 15% manifiesta que está en un nivel bueno.

Tercero: Se encontró respecto al nivel de morosidad, que casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 90% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, solo un grupo conformado por el 5%, lo califica en un nivel bajo.

Cuarto: Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión impuestos municipales, de 0.602, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.004).

Quinto: Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión arbitrios municipales, de 0.652, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000).

Sexto: Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión inadecuada conciencia tributaria, de 0.633, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000).

Séptimo: Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión liquidez, de 0.669, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000)

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a la municipalidad provincial de Huarmey, el conforma grupos de trabajo que permitan llevar a cabo una auditoria para identificar los puntos débiles de la actual gestión de cobranza, en ese sentido, poder capacitar al personal que la conforma, con el propósito que estos tengan conocimientos acerca del diseño de estrategias que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión de cobranza y por ende, contribuir a aumentar el presupuesto que dispone la misma municipalidad.

Segundo: Se sugiere a la municipalidad provincial de Huarmey, el llevar a cabo programas de concientización, que permitan informar a la población la importancia de sus tributos en las obras públicas y mejoramiento de la ciudad, así mismo, brindar facilidades de pago con descuentos, de esta forma los usuarios morosos se puedan poner al día, teniendo en cuenta claro está el nivel económico de las familias.

Tercero: Se sugiere a la municipalidad provincial de Huarmey, el tener en cuenta datos históricos respecto a antecedentes de morosidad de ciertos ciudadanos, con la finalidad de diseñar estrategias que permitan facilitar el pago de sus impuestos atrasados.

Cuarto: Se sugiere a la municipalidad provincial de Huarmey, el tener en cuenta el registro de cobranzas mensuales, de esta forma deberán trabajar de forma conjunta las áreas encargadas de la cobranza y el de tesorería, con la finalidad de mantener y mejorar la liquidez, cumpliendo así con los pagos que debe hacer la municipalidad.

REFERENCIAS

- Aakerm, D. (1998). *Developing business strategies*. New York: John Wiley & Sons.
- Ackhoff, L. (1981). *Crafting the corporate future*. New York: Wiley.
- Anderson, N., Potocnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*, 40(5), 1297-1333 pp.
- Arévalo, G. (2016). *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la ilustre municipalidad del cantón paraje provincia de El Oro*. (Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Argyris, C. (1991). *Management and organization development*. New York: McGraw-Hill.
- Armando, J. (2016). *Los 10 países más felices del mundo, según la ONU*. Recuperado de: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/paises-mas-felices-mundo-onu>
- Austin, J. (2007). Capitalizing on Convergence. *Stanford Social Innovation Review*, 24-31. Recuperado de: http://web.stanford.ford.edu/class/e145/2007_fall/materials/2007WI_feature_austinetal.pdf.
- Barreto, J. (2011). *Crisis financiera internacional: Entre recetas y paradigmas* (1 ed.). Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a better Society*. Bristol: U.K. Policy.
- Bernilla, S. (2018). *Evasión y morosidad tributaria en la municipalidad provincial de Moyobamba*. (Tesis para optar el grado de economista). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Brachfield, J. (2016). *Collection and credit management*. Florida: Redalyc.
- Branchfield, P. (2012). The new legislation against late payment decoding - Debt claim and management of unpaid. *Profit*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=084DgXDlynIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Bushman, R., Chen, Q., & Smith, A. (2010). Financial accounting information, organizational complexity and corporate governance systems. *Journal of Accounting and Economics*, 167-201.
- Camacho, A. (2012). *El impuesto predial: análisis desde una perspectiva nacional*. Lima: Instituto Contemporaneo de Derecho Tributario.
- Chero, M., & Taboada, J. (2016). *Efectos de la amnistía tributaria en la recaudación de la Municipalidad Provincial de Jaén*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.
- Cossio, V. (2011). *Tributos municipales*. Lima: Biblioteca USS.
- Crespo, R. (2016). *Recaudación fiscal y morosidad en la municipalidad del distrito de Independencia*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Cruz, M. (2017). *Procedimientos de recaudación del impuesto predial rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD municipal del cantón Chambo*. (Tesis para optar el grado de contabilidad y auditoría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cunalema, E. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015*. (Tesis para optar el grado de contador y auditor). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Demsetz, H., & Lehn, K. (2009). The structure of corporate ownership: causes and consequences. *Journal of Political Economy*, 1155-1177.
- Diario El Peruano. (2020). *Texto único ordenado de la ley de tributación municipal decreto supremo 156-2004-EF*. Lima: Diario El Peruano.
- Dorantes, L. G. (2014). *Derecho fiscal*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3227844>.
- Granovetter, M. (2009). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 481-510.
- Guillén, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-deTrabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

- Gummesson, E., & Grönroos, C. (2012). The emergence of the new service marketing: Nordic school perspectives. *Journal of Service Management*, 23(4), 479-479.
- Henderson, C., Beck, J., & Palmatier, R. (2011). Review of the theoretical underpinnings of loyalty programs. *Journal of Consumer Psychology*, 21(3), 331-338.
- Herrera, C., Obando, E., & Urbina, G. (2015). *Análisis comparativo del sistema de cobro administrativo y judicial de la Municipalidad de Pococí y la de Sarapiquí, para los periodos 2011, 2012 y 2013*. (Tesis para optar el grado de administración financiera). Universidad Nacional de Costa Rica, Sarapiquí, Costa Rica.
- Hewett, K., Money, R., & Sharma, S. (2002). An exploration of the moderating role of buyer corporate culture in industrial buyer-seller relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 229-239.
- Huamanchumo, D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.
- Idrogo, M. (2016). *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación, 2015*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Instituto Peruano de Administración Municipal. (2010). *Promedio de morosidad por arbitrios*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-promedio-morosidadarbitrios-conos-lima-llega-al-73-segun-ipam-303422.aspx>
- Jasso, J., Del Valle, M., & Nuñez, E. (2017). Innovation and development: a revisión of Latin American Thought. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(4), 444-458.
- Julian, G., & Vilchez, Y. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de el Porvenir, 2013 - 2017*. (Tesis para optar el grado de magister en administración). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

- Mazzucato, M., & Semieniuk, G. (2017). Public financing of innovation: new questions. *Oxford Review of Economic Policy*, 33(1), 24-48.
- MEF. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades (1ra Edición)*. Recuperado de:
<http://www.prodescentralizacion.org.pe/assets/2.%20FORTALECIMIENTO%20DE%20CAPACIDADES/2.3%20GUIAS%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20CAPACITACION%20Y%20ASISTENCIA%20T%20C9CNICA/Manual%20para%20la%20mejora%20de%20la%20recaudaci%20n%20del%20impuesto%20predial%20de%20>
- MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Lima: Manual N° 4: Cobranza. (3ra Edición). Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metad/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Mendoza, J., Martínez, A., & Coronado, M. (2016). *Gestión pública y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Ucayali*. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali.
- Palmer, R., & Bejou, D. (2010). Buyer-seller relationships: A conceptual model and empirical investigation. *Journal of Marketing Management*, 495-512.
- Pascual, B. (2016). *Análisis de la cartera vencida del GAD municipal Colimes, y la implementación de propuestas de cobranzas*. (Tesis para optar el grado de magister en tributación y finanzas). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Rimac, L. (2017). *Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la municipalidad de Independencia*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración). Universidad San Pedro, Huaraz, Perú.
- Rimarachin, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Santamaria, D. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo.

- Ulaga, W., & Eggert, A. (2006). Relationship value and relationship: Broadening the nomological network of business-tobusiness relationships. *European Journal of Marketing*, 311-327.
- Vaca, A. (2014). *Revisión literaria: Gestión pública en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Valliere, D., & Peterson, R. (2009). Entrepreneurship and economic growth: evidence from emerging and developed countries. *Entrepreneurship & Regional Development*, 21(5-6), 459-480.
- Vera, M. (2007). *Sistema tributario municipal en el Perú*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Vidales, M., & Espinoza, A. (2015). *Indicadores de éxito en la gestión municipal*. Bogotá: Redalyc.
- Zamora, L., & Wicijwski, C. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad*. España: UPF Barcelona School of Management.
- Zavaleta, M., & Zavaleta, W. (2011). *Manual para la actividad municipalidad*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Zawislak, P. (2017). Innovation beyond technology: perspectives from Latin America. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(4), 420-428.

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Cobranza	Ackhoff (1981), define a la gestión de cobranza, como un conjunto de acciones que se da de forma coordinada, las cuales son aplicadas de forma oportuna a los contribuyentes con la finalidad de lograr la recuperación del	La gestión de cobranza se mide de acuerdo a sus dimensiones, las cuales son: política, recaudación, transparencia, información, ejecución y control. Para determinar cuán eficaz es la gestión de cobranza, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey. Para valorar la variable se tuvo en cuenta los niveles:	Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia del sistema tributario - Eficacia de organización de funciones - Flexibilidad en la estructura tributaria 	Ordinal de tipo Likert Deficiente 20-32 Regular 33-45 Bueno 46-60
			Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de estrategias tributarias - Efectividad de reglas de tributación - Efectividad de procedimientos de recaudación 	
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de difusión de recaudación - Eficiencia del registro de tributos 	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de campañas de concientización tributaria. - Eficiencia de procedimientos de recaudación - Eficiencia de estrategias de facilidades de pago 	

	incumplimiento de los pagos.	Deficiente: 20- 32 Regular: 33 – 45 Buena: 46-60	Ejecución y Control	- - Eficiencia de medidas de control de tributación Efectividad de sanciones tributarias	
Nivel de Morosidad	Branchfield (2012), define la morosidad como un fenómeno que es generado por personas naturales o jurídicas, que debido a una serie de factores han hecho que se retrasen en el pago de sus obligaciones para con una institución	El nivel de morosidad debe ser medido de acuerdo a cada una de sus dimensiones, siendo estas las siguientes: Impuestos municipales, Arbitrios Municipales, Inadecuada conciencia tributaria y liquidez. Para determinar el nivel de morosidad, se aplicó como instrumento de recolección de datos una cuestionario a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de Municipalidad Provincial de Huarmey.	Impuestos municipales	- Recaudación fiscal (prediales) - Reporte de recaudación (prediales)	Ordinal de tipo Likert Baja 16-26 Media 27-37 Alta 38-48
			Arbitrios Municipales	- Recaudación fiscal (municipales) - Reporte de recaudación (municipales)	
			Inadecuada conciencia tributaria	- Promoción de tributación - Cultura tributaria	

	financiera en una fecha establecida.	Para valorar la variable se tuvo en cuenta los niveles: Baja: 16-26 Media: 27-37 Alta: 36-48	Liquidez	- Contexto tributario - Nivel económico	
--	--------------------------------------	---	----------	--	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Encuesta para conocer el nivel de la gestión de cobranza

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M ()

Régimen Laboral: Contratado () Nombrado ()

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLA UNA, marque con un aspa (x) **Leyenda:**

3	Siempre
2	A veces
1	Nunca

Niveles:

Niveles	Escalas
Deficiente	20-32
Regular	33-45
Buena	46-60

Dimensión políticas			
Eficacia del sistema tributario	1	2	3
1. Existe la simplificación del sistema tributario.			
Eficacia de organización de funciones			
2. Es eficaz y versátil la gestión del sistema tributario.			
3. Realizan la sistematización del padrón de contribuyentes.			
Flexibilidad en la estructura tributaria			
4. Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos.			
5. Han rediseñado la estructura fiscal municipal.			
Dimensión Recaudación			
Efectividad de estrategias tributarias	1	2	3
6. Los logros de la municipalidad se hacen en base a sus estrategias.			
Efectividad de reglas de tributación			
7. Implementan medidas que facilite el pago de los tributos.			
Efectividad de procedimientos de recaudación			
8. Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre- coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos).			
9. Son las reglas claras y sencillas para entenderlas y aplicarlas.			
Dimensión Transparencia			
Efectividad de difusión de recaudación			
10. Dan a conocer a la población la utilización de sus tributos.			
11. Realizan acciones de fiscalización y control.			
Eficiencia del registro de tributos			
12. Mantienen un registro ordenado y confiable.			
13. Utilizan la página Web como herramienta de información abierta.			
Dimensión Información			
Efectividad de campañas de concientización tributaria.	1	2	3
14. Realizan campañas informativas institucionales.			

15. Realizan difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial.			
Eficiencia de procedimientos de recaudación			
16. Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades.			
Eficiencia de estrategias de facilidades de pago			
17. Facilitan al contribuyente los diversos medios de pago.			
Dimensión Ejecución y control			
Eficiencia de medidas de control de tributación	1	2	3
18. Aplican medidas cautelares de retención de cuentas bancarias			
Efectividad de sanciones tributarias			
19. Aplican medidas cautelares de secuestro conservativo de bienes.			
20. Aplican medidas cautelares de inscripción de propiedad			

Encuesta para conocer el nivel de morosidad

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M ()

Régimen Laboral: Contratado () Nombrado ()

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLA UNA, marque con un aspa (x) **Leyenda:**

3	Siempre
2	A veces
1	Nunca

Niveles de la variable:

Niveles	Escalas
Baja	16-26
Media	27-37
Alta	38-48

Niveles por dimensión:

Impuestos prediales	
Alta	7-9
Media	5-6
Baja	3-4
Arbitrios	
Alta	7-9
Media	5-6
Baja	3-4
Inadecuada conciencia tributaria	
Alta	10-12
Media	7-9
Baja	4-6
Liquidez	
Alta	14-18

Media	10-13			
Baja	6-9			
Impuestos prediales				
Recaudación fiscal (prediales)		1	2	3
1. Se verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual.				
2. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda				
Reporte de recaudación (prediales)				
3. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda				
Arbitrios municipales				
Recaudación fiscal (municipales)		1	2	3
4. Se verifica el nivel de Morosidad en el ejercicio fiscal anual.				
5. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda				
Reporte de recaudación (municipales)				
6. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda				
Inadecuada conciencia tributaria				
Promoción de tributación		1	2	3
7. Incentivan a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago.				
8. Realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la ciudadanía.				
Cultura tributaria				
9. Saben los contribuyentes que con el pago de los impuestos se financian los servicios públicos.				
10. Asumen los contribuyentes la tributación como un compromiso que forma parte de los deberes y derechos ciudadanos.				
Liquidez				
Contexto tributario		1	2	3
11. Los contribuyentes se encuentran imposibilitados de pagar su acumulación de deuda.				
12. Se suelen incrementar las deudas de los contribuyentes con intereses y multas.				
13. Se suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial.				
Nivel económico				

14. Las familias con pobreza extrema pagan a tiempo sus tributos.			
15. Las familias con desempleo pagan a tiempo sus tributos.			
16. Las familias con integrantes con enfermedad crónica y/o discapacitado pagan a tiempo sus tributos.			

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarney, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de cobranza	Políticas	- Eficacia del sistema tributario	1. Existe la simplificación del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓		
		- Eficacia de organización de funciones	2. Es eficaz y versátil la gestión del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓		
			3. Realizan la sistematización del padrón de contribuyentes.				✓		✓		✓		✓		
			4. Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos.				✓		✓		✓		✓		
		- Flexibilidad en la estructura tributaria	5. Han rediseñado la estructura fiscal municipal.				✓		✓		✓		✓		
	Recaudación		- Efectividad de estrategias tributarias	6. Los logros de la municipalidad se hacen en base a sus estrategias.				✓		✓		✓		✓	
		- Efectividad de reglas de tributación	7. Implementan medidas que facilite el pago de los tributos.				✓		✓		✓		✓		
		- Efectividad de procedimientos de recaudación	8. Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos).				✓		✓		✓		✓		
	9. Son las reglas claras y sencillas para entenderlas y aplicarlas.					✓		✓		✓		✓			
	Transparencia	- Efectividad de difusión de recaudación	10. Dan a conocer a la población la utilización de sus tributos.				✓		✓		✓		✓		
			11. Realizan acciones de fiscalización y control.				✓		✓		✓		✓		
		- Eficiencia del registro de tributos	12. Mantienen un registro ordenado y confiable.				✓		✓		✓		✓		
			13. Utilizan la página Web como herramienta de información abierta.				✓		✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Información	- Efectividad de campañas de concientización tributaria.	14. Realizan campañas informativas institucionales.			✓	✓	✓	✓		
			15. Realizan difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de procedimientos de recaudación	16. Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	17. Facilitan al contribuyente los diversos medios de pago.			✓	✓	✓	✓		
	Ejecución y control	- Eficiencia de medidas de control de tributación	18. Aplican medidas cautelares de retención de cuentas bancarias			✓	✓	✓	✓		
		- Efectividad de sanciones tributarias	19. Aplican medidas cautelares de secuestro conservativo de bienes.			✓	✓	✓	✓		
20. Aplican medidas cautelares de inscripción de propiedad					✓	✓	✓	✓			
Nivel morosidad	Impuestos prediales	- Recaudación fiscal (prediales)	1. Se verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			2. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (prediales)	3. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Arbitrios municipales	- Recaudación fiscal (municipales)	4. Se verifica el nivel de Morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			5. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (municipales)	6. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Inadecuada conciencia tributaria	- Promoción de tributación	7. Incentivan a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago.			✓	✓	✓	✓		
			8. Realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la ciudadanía.			✓	✓	✓	✓		
		- Cultura tributaria	9. Saben los contribuyentes que con el pago de los impuestos se financian los servicios públicos.			✓	✓	✓	✓		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liquidez	- Contexto tributario	10. Asumen los contribuyentes la tributación como un compromiso que forma parte de los deberes y derechos ciudadanos.			✓	✓	✓	✓		
		11. Los contribuyentes se encuentran imposibilitados de pagar su acumulación de deuda.			✓	✓	✓	✓		
		12. Se suelen incrementar las deudas de los contribuyentes con intereses y multas.			✓	✓	✓	✓		
	- Nivel económico	13. Se suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial.			✓	✓	✓	✓		
		14. Las familias con pobreza extrema pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
		15. Las familias con desempleo pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
		16. Las familias con integrantes con enfermedad crónica y/o discapacitado pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma

Post firma

DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey

DIRIGIDO A: Municipalidad Provincial de Huarmey

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				<input checked="" type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Sánchez Sánchez Jairo Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Negocios (MBA)



Post firma
DNI 46174185

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarney, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de cobranza	Políticas	- Eficacia del sistema tributario	1. Existe la simplificación del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓			
		- Eficacia de organización de funciones	2. Es eficaz y versátil la gestión del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓			
			3. Realizan la sistematización del padrón de contribuyentes.				✓		✓		✓		✓			
			4. Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos.				✓		✓		✓		✓			
		- Flexibilidad en la estructura tributaria	5. Han rediseñado la estructura fiscal municipal.				✓		✓		✓		✓			
	Recaudación	- Efectividad de estrategias tributarias	6. Los logros de la municipalidad se hacen en base a sus estrategias.				✓		✓		✓		✓			
		- Efectividad de reglas de tributación	7. Implementan medidas que facilite el pago de los tributos.				✓		✓		✓		✓			
		- Efectividad de procedimientos de recaudación	8. Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos).				✓		✓		✓		✓			
			9. Son las reglas claras y sencillas para entenderlas y aplicarlas.				✓		✓		✓		✓			
	Transparencia	- Efectividad de difusión de recaudación	10. Dan a conocer a la población la utilización de sus tributos.				✓		✓		✓		✓			
			11. Realizan acciones de fiscalización y control.				✓		✓		✓		✓			
		- Eficiencia del registro de tributos	12. Mantienen un registro ordenado y confiable.				✓		✓		✓		✓			
			13. Utilizan la página Web como herramienta de información abierta.				✓		✓		✓		✓			

	Información	- Efectividad de campañas de concientización tributaria.	14. Realizan campañas informativas institucionales.			✓	✓	✓	✓		
			15. Realizan difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de procedimientos de recaudación	16. Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	17. Facilitan al contribuyente los diversos medios de pago.			✓	✓	✓	✓		
	Ejecución y control	- Eficiencia de medidas de control de tributación	18. Aplican medidas cautelares de retención de cuentas bancarias			✓	✓	✓	✓		
		- Efectividad de sanciones tributarias	19. Aplican medidas cautelares de secuestro conservativo de bienes.			✓	✓	✓	✓		
20. Aplican medidas cautelares de inscripción de propiedad					✓	✓	✓	✓			
Nivel morosidad	Impuestos prediales	- Recaudación fiscal (prediales)	1. Se verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			2. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (prediales)	3. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Arbitrios municipales	- Recaudación fiscal (municipales)	4. Se verifica el nivel de Morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			5. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (municipales)	6. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Inadecuada conciencia tributaria	- Promoción de tributación	7. Incentivan a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago.			✓	✓	✓	✓		
			8. Realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la ciudadanía.			✓	✓	✓	✓		
		- Cultura tributaria	9. Saben los contribuyentes que con el pago de los impuestos se financian los servicios públicos.			✓	✓	✓	✓		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			10. Asumen los contribuyentes la tributación como un compromiso que forma parte de los deberes y derechos ciudadanos.			✓	✓	✓	✓		
Liquidez	- Contexto tributario		11. Los contribuyentes se encuentran imposibilitados de pagar su acumulación de deuda.			✓	✓	✓	✓		
			12. Se suelen incrementar las deudas de los contribuyentes con intereses y multas.			✓	✓	✓	✓		
			13. Se suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial.			✓	✓	✓	✓		
	- Nivel económico		14. Las familias con pobreza extrema pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
			15. Las familias con desempleo pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
			16. Las familias con integrantes con enfermedad crónica y/o discapacitado pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

MG. EDDY G. TRUJILLO VIDAL

Post firma

DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey 2020

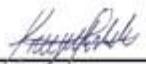
DIRIGIDO A: Municipalidad Provincial de Huarmey

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				<input checked="" type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Trujillo Vidal Eddy Bastón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. Gestión Pública



MG. EDDY G. TRUJILLO VIDAL

Post firma
DNI 45372973

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarney, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de cobranza	Políticas	- Eficacia del sistema tributario	1. Existe la simplificación del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓			
		- Eficacia de organización de funciones	2. Es eficaz y versátil la gestión del sistema tributario.				✓		✓		✓		✓			
			3. Realizan la sistematización del padrón de contribuyentes.				✓		✓		✓		✓			
			4. Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos.				✓		✓		✓		✓			
		- Flexibilidad en la estructura tributaria	5. Han rediseñado la estructura fiscal municipal.				✓		✓		✓		✓			
	Recaudación	- Efectividad de estrategias tributarias	6. Los logros de la municipalidad se hacen en base a sus estrategias.				✓		✓		✓		✓			
		- Efectividad de reglas de tributación	7. Implementan medidas que facilite el pago de los tributos.				✓		✓		✓		✓			
		- Efectividad de procedimientos de recaudación	8. Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo (cartas pre-coactivas, valores de cobranza y procedimientos coactivos).				✓		✓		✓		✓			
			9. Son las reglas claras y sencillas para entenderlas y aplicarlas.				✓		✓		✓		✓			
	Transparencia	- Efectividad de difusión de recaudación	10. Dan a conocer a la población la utilización de sus tributos.				✓		✓		✓		✓			
			11. Realizan acciones de fiscalización y control.				✓		✓		✓		✓			
		- Eficiencia del registro de tributos	12. Mantienen un registro ordenado y confiable.				✓		✓		✓		✓			
			13. Utilizan la página Web como herramienta de información abierta.				✓		✓		✓		✓			

	Información	- Efectividad de campañas de concientización tributaria.	14. Realizan campañas informativas institucionales.			✓	✓	✓	✓		
			15. Realizan difusión sobre las fechas de vencimiento de pago del tributo predial.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de procedimientos de recaudación	16. Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades.			✓	✓	✓	✓		
		- Eficiencia de estrategias de facilidades de pago	17. Facilitan al contribuyente los diversos medios de pago.			✓	✓	✓	✓		
	Ejecución y control	- Eficiencia de medidas de control de tributación	18. Aplican medidas cautelares de retención de cuentas bancarias			✓	✓	✓	✓		
		- Efectividad de sanciones tributarias	19. Aplican medidas cautelares de secuestro conservativo de bienes.			✓	✓	✓	✓		
20. Aplican medidas cautelares de inscripción de propiedad					✓	✓	✓	✓			
Nivel morosidad	Impuestos prediales	- Recaudación fiscal (prediales)	1. Se verifica el nivel de morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			2. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (prediales)	3. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Arbitrios municipales	- Recaudación fiscal (municipales)	4. Se verifica el nivel de Morosidad en el ejercicio fiscal anual.			✓	✓	✓	✓		
			5. Se verifica mensualmente la cartera vencida por el monto de la deuda			✓	✓	✓	✓		
		- Reporte de recaudación (municipales)	6. Se elabora el reporte de la recaudación del ejercicio fiscal anual, según la segmentación de la deuda			✓	✓	✓	✓		
	Inadecuada conciencia tributaria	- Promoción de tributación	7. Incentivan a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago.			✓	✓	✓	✓		
			8. Realizan charlas y programa de sensibilización y concientización a la ciudadanía.			✓	✓	✓	✓		
		- Cultura tributaria	9. Saben los contribuyentes que con el pago de los impuestos se financian los servicios públicos.			✓	✓	✓	✓		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liquidez	- Contexto tributario	10. Asumen los contribuyentes la tributación como un compromiso que forma parte de los deberes y derechos ciudadanos.			✓	✓	✓	✓		
		11. Los contribuyentes se encuentran imposibilitados de pagar su acumulación de deuda.			✓	✓	✓	✓		
		12. Se suelen incrementar las deudas de los contribuyentes con intereses y multas.			✓	✓	✓	✓		
	- Nivel económico	13. Se suele incrementar la tasa deudora por impuesto predial.			✓	✓	✓	✓		
		14. Las familias con pobreza extrema pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
		15. Las familias con desempleo pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		
		16. Las familias con integrantes con enfermedad crónica y/o discapacitado pagan a tiempo sus tributos.			✓	✓	✓	✓		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Post firma
DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el estado respecto a la gestión de cobranza y el nivel de morosidad

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey

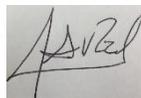
DIRIGIDO A: Municipalidad Provincial de Huarmey

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VILCO RUIZ CINTHIA ANAI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. GESTIÓN PÚBLICA



Post firma
DNI 44807878

Anexo 04: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



Huarmey, 24 de Noviembre de 2020.

OFICIO N° 265-2020-MPH-A.

SEÑORA:

DRA. ROSA MARÍA SALAS SANCHEZ

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO-CHIMBOTE.

PRESENTE.-

ASUNTO: REMITE ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tengo el honor de dirigirme a su digna persona, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que se autoriza y se le brindará las facultades al ABOG. JHINO PAOLY NUÑEZ LOZADA, para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación titulado "Gestión de Cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020" que estará dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, para complementar la información requerida para su trabajo de investigación con la finalidad de obtener el grado de Maestro en la Universidad que Ud. dirige.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY
ELMER ALFONSO DUENAS ESPIRITU
ALCALDE