



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

Estrategias de cobranza para mejorar el nivel de recaudación  
de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Br. Raico Ybañez, Jurgen Raúl (ORCID: 0000-0001-7125-3775)

Br. Tapias Robles, Luigui Stefano (ORCID: 0000-0002-4612-7459)

**ASESOR:**

Mg. Ulloa Bocanegra Segundo Gerardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación principalmente a Dios, que nos inspira y nos da poder para continuar este proceso para lograr una de nuestras cosas más deseadas.

Para nuestros padres, fue a través del amor, el trabajo y el sacrificio de los últimos años, fue gracias a ustedes que pudimos venir aquí y ser como nosotros. Es su orgullo y privilegio ser su hijo y son los mejores padres.

Nuestra familia que están siempre presentes, nos acompaña y agradecen el apoyo emocional que nos han brindado en esta etapa de nuestra vida.

A todos aquellos que nos han apoyado y hecho exitoso nuestro trabajo, especialmente a aquellos que nos han abierto sus puertas y nos han compartido nuestros conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por la bendición de Dios y la existencia de mi vida y de toda la familia.

A la universidad Cesar Vallejo, gracias a todas las autoridades y colaboradores que la crearon, por confiar en nosotros, abrirnos las puertas y permitirnos liderar todo el proceso de investigación dentro de la estructura de la institución.

De igual manera, quisiera agradecer a toda la Escuela de Ingeniería Industrial y a mis profesores, en especial al ingeniero Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra y el ingeniero Joe Alexis Gonzales Vásquez, que cada día nos ayudan a crecer profesionalmente con su preciado conocimiento, agradecemos su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente, queremos agradecer al ingeniero Roger Villar, importante colaborador en este proceso. Su orientación, conocimiento, educación y cooperación han ayudado a desarrollar este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN:.....	1
II.	MARCO TEÓRICO .....	5
III.	METODOLOGÍA.....	15
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: .....	15
3.1.1.	Tipo de investigación: .....	15
3.1.2.	Diseño de Investigación:.....	15
3.2.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	16
3.3.	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	17
3.3.1.	Población: .....	17
3.3.2.	Muestra:.....	17
3.3.3.	Muestreo:.....	18
3.3.4.	Unidad de análisis: .....	18
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	18
3.5.	PROCEDIMIENTOS:.....	18
3.6.	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:.....	19
3.7.	ASPECTOS ÉTICOS: .....	19
IV.	RESULTADOS .....	21
4.1.	RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1: EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA QUE APLICA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE}.....	30
4.2.	RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2: MEDIR EL NIVEL ACTUAL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE, 2020.	31
4.3.	RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3: MEDIR LA CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA CON EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE, 2020.	32
4.4.	RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR EN QUÉ MEDIDA SE RELACIONAN LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA CON EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE, 2020.....	35
V.	DISCUSIÓN .....	37
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	41

ANEXOS ..... 48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables de la investigación .....	16
Tabla 2: Instrumentos y técnicas de la investigación .....	18
Tabla 3: Estadísticos de la dimensión cultura tributaria .....	21
Tabla 4: Estadísticos de la dimensión beneficios tributarios .....	22
Tabla 5: Estadísticos de la dimensión personal capacitado .....	23
Tabla 6: Estadísticos de la variable estrategia de cobranza .....	24
Tabla 7: Estadísticos de la dimensión gestión de recaudación .....	25
Tabla 8: Estadísticos de la dimensión gestión de recaudación .....	26
Tabla 9: Estadísticos de la variable recaudación tributaria .....	27
Tabla 10: Prueba de normalidad kolmogorov-smirnov .....	28
Tabla 11: Coeficiente de correlación de rho de spearman .....	29
Tabla 12: Estadísticos de las estrategias de cobranza .....	30
Tabla 13: Estadísticos de la recaudación tributaria .....	31
Tabla 14: Prueba de correlación de cultura tributaria y la recaudación de impuestos .....	32
Tabla 15: Prueba de correlación de beneficios tributarios y la recaudación de impuestos .....	33
Tabla 16: Prueba de correlación de personal capacitado y la recaudación de impuestos .....	34
Tabla 17: Correlación de las dimensiones de estrategia de cobranza con la recaudación de impuestos .....	35
Tabla 18: Prueba de correlación entre estrategias de cobranza y recaudación de impuestos .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1:Diagrama de diseño correlacional.....	15
Ilustración 2: Porcentajes de la dimensión Cultura Tributaria.....	21
Ilustración 3: Porcentajes de la dimensión Beneficios tributarios.....	22
Ilustración 4: Porcentajes de la dimensión Personal capacitado.....	23
Ilustración 5: Porcentajes de la variable Estrategia de cobranza .....	24
Ilustración 6: Porcentajes de la dimensión Gestión de recaudación .....	25
Ilustración 7: Porcentajes de la dimensión Valor de recaudación .....	26
Ilustración 8: Porcentajes de la variable Recaudación tributaria .....	27
Ilustración 9: Porcentajes de las estrategias de cobranza .....	30
Ilustración 10: Porcentajes de la Recaudación tributaria.....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, de tipo Aplicada, bajo el enfoque cuantitativo y presenta un diseño No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional. Lo cual la investigación tuvo como población 33520 contribuyentes de la localidad de Moche y como muestra probabilística se contó con una cantidad correspondiente a 380 personas que aportan con sus impuestos a la Municipalidad Distrital de Moche, por lo que se utilizó las siguientes técnicas: encuesta y análisis documental. En los resultados de la correlación elaborada por los investigadores se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.759, 0.837, 0.603, lo que indica una correlación positiva media y correlación positiva considerable; esto nos permite concluir que si no se refuerza las estrategias de cobranza existe una alta probabilidad que el nivel de recaudación de impuestos sea bajo. Finalmente lo que se recomienda es aplicar las estrategias propuestas en la investigación.

**Palabras clave:** recaudación de impuestos, estrategias de cobranza.



## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine to what extent the collection strategies are related to the level of tax collection in the District Municipality of Moche, of the Applied type, under the quantitative approach and presents a non-experimental design, of the Correlational Transectional type. The population of the research was 33,520 taxpayers from the locality of Moche and, as a probability sample, 380 people contributed their taxes to the District Municipality of Moche, so the following techniques were used: survey and document analysis. The results of the correlation developed by the researchers resulted in a correlation coefficient of 0. 759, 0. 837, 0. 603, indicating an average positive correlation and a significant positive correlation; this leads us to conclude that if collection strategies are not strengthened, there is a high probability that the level of tax collection will be low. Finally, what is recommended is to apply the strategies proposed in the research.

**Keywords:** tax collection, collection strategies.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

El Grupo Verona (2020) en su publicación “Importancia de la tributación” manifiesta que los impuestos son una herramienta primordial para que el Gobierno logre incrementar los ingresos prudentemente pronosticables, enriquecer la relación macroeconómica, mejorar la reasignación del retorno a la comunidad y suministrar a la población una mejor estructura y funciones primarios, como la sanidad y la formación de los estudiantes. La arbitración tonifica la libertad y la entrega de momentos por parte del estado, igualmente promueve la colaboración de la población en los procedimientos políticos, alegando que los ingresos tributarios se destinen de una manera estratégica enfocado al bien común. Por ello debemos tener herramientas que nos permitan recaudar dichos arbitrios de manera óptima y también redistribuirlos con un objetivo común: beneficiar a toda la población.

La OCDE es una entidad mundial de foro único donde su función principal es la recopilación de datos económicos y políticos, como también el análisis de estos mismos. Según datos copilados por esta entidad nos dice que los tributos acerca del beneficio y las ganancias de las entradas fiscales del total en Estados Unidos en el 2018 tuvo una caída del 0.01% en comparativa al año 2017, el impuesto sobre la propiedad de los ingresos fiscales totales en Estados Unidos en el 2018 tuvo también una caída del 3.8% en comparativa al año 2017. Por lo que, nos da a entender que a nivel global hay una disminución de los ingresos tributarios, esto afecta las arcas de cada estado o gobierno en cuestión a la capacidad de invertir en las necesidades básicas de la población.

(Higgins and Pereira, 2014) Brasil tiene altas tasas impositivas y altos gastos sociales. Los datos de las encuestas de hogares se utilizan para estimar el impacto de la redistribución en la capacidad financiera de Brasil sobre la distribución del ingreso y la pobreza. Estos datos incluyen detalles sobre varios ingresos e ingresos no derivados del trabajo, impuestos directos pagados, tasas impositivas y remesas recibidas. Utilizar la educación y la salud públicas. En términos de gasto, encontramos que, aunque Brasil tiene algunos

programas específicos de lucha contra la pobreza, el monto per cápita de estas transferencias es relativamente bajo y una gran parte de los beneficiarios de las transferencias directas no son pobres. Como resultado, en relación con el gasto brasileño, la proporción de desigualdad y reducción de la pobreza es baja. En términos de impuestos al consumo, los impuestos indirectos que pagan los pobres a menudo superan las transferencias directas y los subsidios indirectos que reciben.

Según el diario mexicano “El Economista” (2020) en su publicación “Ingresos tributarios caerán en México y América Latina: OCDE” muestra que CEPAL y el BID demuestran que la brecha de recaudación que existe entre las naciones de Latinoamérica con el de las naciones de la OCDE nos permite esclarecer su limitada capacidad para actuar frente a esta crisis mundial causada por la emergencia sanitaria. La subdirectora del Centro para la fiscalización y administración de la OCDE, Grace Pérez Navarro nos informa que Latinoamérica percibe unos ingresos tributarios correspondientes a 23.1% del PIB, que haciendo una comparativa es 7 puntos menos de lo que se recaudaba en 1990 y resalta que esto se debe a diversos eventos y también a la alta informalidad que presenta Latinoamérica. Estos datos de investigación nos dan a entender que Latinoamérica no es ajena a la caída de la recaudación fiscal y que nos da cabida a una investigación minuciosa para buscar una solución.

El diario Gestión (2020) en su publicación “caída de la recaudación tributaria se acorta a 20.6% en julio” nos detalla que la entidad tributaria SUNAT dio un reporte donde en el año actual del mes de Julio los ingresos tributarios del Gobierno Central sumaron S/6,406 millones, lo que indica una caída de un 20.6% en comparativa al mismo mes de 2019 (S/7,918 millones). La entidad nos dice que esta disminución es menor a la que se registró en el anterior mes, que llegó a -47%.

La situación tributaria de la municipalidad de Moche no es ajena a lo presentado en el Gobierno Central, se percibe un crecimiento lento por parte de los indicadores de recaudación fiscal, a comparación del año pasado, ya que la Municipalidad Distrital de Moche en conjunto con su oficina de

Administración Tributaria obtiene ingresos aproximados provenientes de los Impuestos Prediales equivalentes a S/. 2,119,019.00 al año, Alcabala equivalente a S/. 172,558.00 al año y el pago de arbitrios equivalente a la suma de S/. 97,508.20 al año. En la actualidad la OAT (Oficina de Administración Tributaria) posee 33,500 contribuyentes con morosidad Tributaria de varios periodos, esto nos detalla la situación en la que está la municipalidad de Moche. Por lo que la inmovilización y la suspensión de pago del primer trimestre de la recaudación tributaria debido al estado de emergencia por Covid encontramos dicho factor que influye en el crecimiento tardío de la Municipalidad Distrital de Moche. Por ello, se debe tomar acciones para poder cubrir esta baja y regular en lo posible esta problemática, para así poder disponer de fondos para la gestión pública.

Debido a la problemática presentada, se ha decidido enfocarnos en este tema con un estudio investigativo dándole énfasis a una propuesta de mejorar los índices de recaudación tributaria, a través de realizar una buena gestión pública; en caso contrario, si esto no mejora se verán afectados gran parte de la población, por lo que no le brindaría los servicios básicos como la infraestructura de la educación, salud, agua y desagüe, entre otras.

Se ha concluido qué existe un problema que está afectando a la mayoría de Países y el nuestro no es ajeno a esta disminución de la recaudación de impuestos y mucho menos la municipalidad Distrital de Moche, por ello decidimos realizar un diagrama de Pareto para poder determinar qué tipo o tipos de impuestos representan el mayor porcentaje de ingresos para la Municipalidad Distrital de Moche, obteniendo como resultado el impuesto predial, es por ello que debemos establecer una problemática determinada con la siguiente pregunta: ¿Cuál sería la relación de la aplicación de estrategias de cobranza en el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche? Donde la tentativa respuesta a dicha interrogante sería qué el impacto de las dichas estrategias de cobranza va a ser positivo, aumentando los índices de recaudación de impuestos.

El propósito de esta investigación como justificación teórica es promover el uso

del conocimiento existente de las estrategias de recaudación como herramienta para el aumento del nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, los resultados pueden ser sistematizados en la propuesta e incorporados a la ciencia como conocimiento.

Para la justificación metodológica de este proyecto de investigación, es necesario demostrar su efectividad y confiabilidad para su posterior uso en otros estudios y otras instituciones educativas mediante la aplicación de estos métodos, método científico y títulos metodológicos. Hubo una razón práctica para este estudio de que existía la necesidad de mejorar la recaudación de impuestos en la ciudad de Moche utilizando una estrategia validada por la opinión de expertos.

Para cumplir con la investigación nuestro objetivo general de la presente investigación fue Determinar en qué medida las estrategias de cobranza mejoran el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020.

De otro modo se establecen que los objetivos específicos que son: Evaluar la percepción de los contribuyentes sobre las estrategias de cobranza que aplica la Municipalidad Distrital de Moche; Medir el nivel actual de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020; Medir la correlación de las dimensiones de las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021.

Como hipótesis se plantea: H1: Las estrategias de cobranza tienen una relación significativa en el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020. H0: Las estrategias de cobranza no tienen una relación significativa en el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, presentamos un estudio previo relacionado a nuestro tema de investigación, que fue realizado por Chinga (2019) en su tesis, encontró un problema común sobre si la recaudación de tributos del municipio impactaría en el crecimiento sustentable de dicha localidad, teniendo como objetivos específicos establecer, demostrar y verificar si la recaudación del impuesto al patrimonio predial, a alcabala, arbitrios municipales y de promoción municipal impacta a la sostenibilidad urbanística, social, económica y cultural respectivamente de la ciudad de Huacho, dando como conclusiones que cada punto analizado impacta de manera favorable a cada sostenibilidad de dicho distrito.

En la tesis de Pérez y Huari (2021), persiguió como finalidad evaluar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2019. La investigación fue correlacional, no experimental y transversal. Se evidenció que la gestión de cobranza se relaciona positiva y significativamente con la recaudación del impuesto predial. Es decir, llevar a cabo una adecuada gestión de los procesos de cobranza, a través de un correcto proceso de análisis de la cartera de cobranza, segmentando dicha cartera, planificar estrategias de cobranza abarcando dentro de ello a la cobranza domiciliaria, y realizar un adecuado seguimiento y control del estado de la deuda, posibilitará logros importantes en cuanto al incremento de los niveles de recaudación del impuesto predial.

En otro estudio realizado por Piscocoya (2019), en su estudio realizado, lo cual su propósito fue precisar si los planteamientos de tácticas mejoraría la cobranza de los tributos prediales y como objetivos específicos; es analizar la información y procesos que realizan, además de especificar las causas que impactan y poder manifestar tácticas para mejorar la cobranza del distrito de Pueblo Nuevo en el año 2017, el tipo de estudio fue Cuantitativa, por lo que le permitió investigar la información matemática y además fue descriptiva ya que se describirá los pasos del cobro y las tácticas que mejoren la cobranza y por último concluyeron de la investigación que encontraron altos índices de morosidad, además que el Sistema de Rentas que utiliza la municipalidad no cuenta con las competencias requeridas para mejorar el cobro de los tributos prediales de la municipalidad de

Pueblo Nuevo.

Así mismo, otro estudio realizado por Varela (2020), en su trabajo investigativo, del cual tuvo como objetivos analizar y calcular el cobro de los tributos prediales prescrito con lo que tiene el dinero previsto de la Municipalidad de Cajabamba, por lo que concluyeron, que el monto recolectado fue de S/. 580, 128.00 y monto calculado fue de S/. 716, 820.00; es por ello que se ha estimado el monto de S/. 136, 692.00 menos de lo calculado; por lo que este problema se ocasiona por la insuficiencia del método de cobranza del municipio, otra conclusión, que llegaron a describir, fue que el Municipio estudiado no posee con un Proyecto de Acción de Cobranza de Tributos Prediales.

Según Gordillo (2019) en su tesis, tuvo como finalidad, examinar si la evasión de los tributos de alcabala perjudica el cobro de los impuestos municipales de las entradas correspondientes en la municipalidad, además saber si la ilusión del impuesto de alcabala se origina por la falta de su reglamento nacional, lo cual la investigación fue de enfoque cualitativa con una finalidad de descripción de la problemática que se ve reflejada en la recaudación tributaria municipal, es por ello que se empleó la entrevista a especialistas en la materia, los cuales vienen hacer funcionarios del SAT – LIMA y de la Municipalidad Distrital de los Olivos, dando como conclusiones que la elusión del impuesto de alcabala afecta de manera negativa en la recaudación tributaria municipal de ingresos propios debido a que la base imponible genera un ilegítimo trato diferenciado al contribuyente.

Moreno, Beltrán, y Mata (2018) evaluaron las consecuencias de corto y largo plazo que tiene la condonación de créditos fiscales en la recaudación de Impuestos. Esta investigación obtuvo pudo determinar que dichos programas de condonación no impactan negativamente la recaudación del impuesto a las ventas en el largo plazo, pero sí afecta negativamente en el corto plazo. Los investigadores sugirieron no brindar estas facilidades a las empresas, ya que no incentivas el cumplimiento de pago de impuestos y disminuye la recaudación pública.

Favila y Armas (2018) realizaron una investigación para identificar los factores que facilitan los niveles de recaudación de impuestos en México. Se evaluaron a 32 instituciones. Los hallazgos determinaron que los factores que incluyen en la recaudación fueron: el Producto Bruto Interno per cápita, la presión fiscal, los

niveles de exportación atal y la tasa del Impuesto sobre Nóminas (ISN). De estos factores evaluados, el PIB per cápita es el que incide con mayor porcentaje en la recaudación. Los investigadores indicaron también que no se tiene una adecuada fiscalización y no hacen un despliegue logístico importante para mejorar dichas recaudaciones.

Guillermo y Vargas (2017) analizaron las probabilidades para incrementar la recaudación en favor de los municipios mexicanos. Sus principales hallazgos determinaron que la causa principal de los bajos niveles de recaudación es la transferencia que hace el gobierno a los municipios, ya que esto hace que los municipios no se preocupen e incentiven su proceso de recaudación local.

La siguiente investigación realizada por Colán (2018) en su estudio investigativo tenía establecido su objetivo general poder entender la eficacia de la cobranza de los tributos prediales del municipio del distrito de Huaura – 2015, lo cual la investigación fue de tipo descriptiva, lo cual se basó en recopilar datos a través de encuestas de sus variables de indicadores, una vez hecho el análisis, logro de que las consecuencias de su variable de sus tributos prediales, demostró que menos del 2% de operadores del municipio de Huaura notan que la cobranza es beneficiosa , mientras que el 86 % nos dice que es manera regular y por último tan solo el 12 % nos dice que es mala, por otro lado en el tema de las dimensiones de orientación referente al impuesto predial, fiscalización del tributo Predial y por último de la cobranza del impuesto predial se evidenciaron que solo el (3,2%, 6,3%, 12,7%) de los operadores del Municipio nos dice que es de forma óptima, con un valor de (77,8%, 58,7%, 71,4%) considera que es regular y por último un (19,0%,34,9%, 15,9%) considera que es deficiente de manera respectivamente.

Por otro lado, tenemos el siguiente trabajo investigativo de parte de Quispe (2018), lo cual estableció los siguientes objetivos específicos que fueron; determinar la conducta en el tiempo establecido en el Municipio de Trujillo, y su correlación con los tributos, Por otro lado se estableció examinar el sistema de los tributos y del dinero valorado del municipio de Trujillo, por lo que concluyeron que los problemas del tributo predial del dinero previsto, ha sido de un valor significativo entre los años del 2012 – 2016.

La investigación realizada por Medina (2017) buscó definir la correlación a través



de la recolecta de los tributos prediales y la economía del Municipio de Tambopata, lo cual su objetivo fue describir, lo cual como unidad de análisis contó con una cantidad de operarios del área de Rentas y administración de MPT, por lo que se utilizó como instrumento el procedimiento investigador, y logró como finalidad que se decretó que todas las correlaciones entre la cobranza de los tributos, la economía pública de la MPT – 2016 fueron todas positivas según el coeficiente de correlación con un porcentaje de ( 76,7%, 51,8%, 72,6% y 67,6%).

Por otro lado, en el año 2003, un 27 de mayo se conoció en el periódico oficial El Peruano noticia de la reciente Ley orgánica de todas las municipalidades – 27972, que fue realizado de un largo debate que involucraron una serie de instituciones y algunos sectores públicos y privados, la cual pone en evidencia que todas las municipalidades y sus operaciones en los distritos son observadas por sectores de la sociedad y del Estado como un cambio de valor muy importante para el progreso de las condiciones de vida de todas las personas, además de tomar un valor fundamental de la consolidación de un régimen democrático.

Por consiguiente, la Ley Orgánica de las Municipalidades basado por la Ley de Bases de la Descentralización nos informa que la presente Ley se encarga de regular el sistema y orden del estado de manera democrática, adecuado a las autoridades Nacionales, departamentales y de nuestra localidad, además se encarga de especificar las normas que se dispersan en el tema administrativo, económico, productivo, financiero, tributaria y fiscal. Por lo que la presente ley decreta los principios, objetivos, finalidad y criterios generales, además de definir los patrimonios y demandas de los estados tanto regionales como también locales, dicha ley brinda como conclusión el crecimiento global, armonioso de nuestra nación, a través de la independencia de capacidades y labores, y el prudente mando de los tres niveles del estado, a favor de la sociedad.

Romo de Vivar y Gómez (2016) señalan que el proceso de recaudación fiscal debe ser descentralizado, de tal manera que los municipios deben optimizar sus procesos administrativos haciéndolos más eficientes a nivel personas y recursos para que faciliten y eleven los niveles de recaudación. Los países en desarrollo, los municipios tienen como principal fuente de recursos, la recaudación de impuestos prediales y esto los obliga a mejorar sus procesos internos para

enfocarse y lograr incrementar dicha recaudación.

(Claros, 2016, p. 39) La recaudación y administración de impuestos es el proceso mediante el cual las autoridades tributarias recaudan todos los impuestos, aranceles, productos, usos y donaciones de los contribuyentes y contribuyentes según lo exigen las leyes, reglamentos y normas. Los impuestos que recaudan los municipios, en cambio, son el impuesto predial, el impuesto Alcabala, el impuesto a los juegos casuales, el impuesto a los juegos casuales, derechos de explotación, gastos, impuesto sobre contribuciones específicas e impuestos sobre actividades no deportivas. actuaciones. El municipio emitirá procedimientos para la recolección, inspección y gestión de donaciones. Cada uno de ellos se desarrolla a continuación. (Amasifuen, 2015, p. 31)

- Impuesto predial: impuesto sobre el valor de la propiedad urbana y rural. La cobranza, gestión e inspección corresponden al distrito o ciudad donde se ubica el inmueble. (Amasifuen, 2015, p. 31)

- Impuesto Alcabala: Tributación gratuita de las mudanzas urbanas y locales, por contraprestación o uso, cualquiera que sea la forma o modalidad, incluidas las ventas con reserva de dominio. La primera venta de un inmueble por parte de una empresa constructora está exenta de impuesto, excepto por el valor del terreno. La base imponible es la autoevaluación de la propiedad para el año de transferencia y se ajusta al índice de precios al por mayor de la ciudad de Lima (IPM) determinado por el Instituto Nacional de Información Estadística. (Amasifuen, 2015, p. 31)

- Impuesto de juego: Se cobran impuestos mensuales sobre las actividades relacionadas con los juegos, como boletos de lotería, salas de bingo, boletos de lotería y premios de juegos ganadores. (Amasifuen, 2015, p. 31)

- Impuesto al juego: Se aplica un impuesto mensual sobre los ingresos de las entidades que organizan eventos ecuestres o actividades similares y realizan apuestas. La gestión y recaudación tributaria corresponde a la ciudad provincial donde se ubica la sede de la unidad organizativa, pero el monto recaudado se distribuirá de acuerdo a la norma. (Amasifuen, 2015, p. 31)

- Impuesto sobre el patrimonio del vehículo: Un impuesto anual que grava la propiedad de vehículos, automóviles, camionetas, camionetas, camiones, autobuses y autobuses, que no exceda los tres (3) años de antigüedad. Dicho

período se calculará en base al primer registro en el formulario de registro de atributos del vehículo. (Amasifuen, 2015, p. 32)

- Impuesto al rendimiento público no deportivo: el impuesto que pagan los participantes por participar en espectáculos públicos no deportivos en recintos y parques cerrados, excepto espectáculos culturales aprobados oficialmente por el Instituto Nacional de Cultura. La obligación tributaria se originó en el derecho de las personas a pagar por ver una actuación. Estos son los contribuyentes, y las personas que organizan el espectáculo son los contribuyentes y agentes que reciben impuestos. Asimismo, el conductor del lugar donde se celebre la actuación 31 será solidariamente responsable. (Amasifuen, 2015, p. 32)

- Tasas: Son tasas recaudadas por el concejo municipal, y su obligación es como actividad tributaria municipal. La autoridad municipal efectivamente presta servicios públicos o administrativos y está reservada a la autoridad municipal de acuerdo con la ley orgánica de la autoridad municipal. (Amasifuen, 2015)

- Aportación especial a obras públicas: Este impuesto grava los ingresos del municipio por la ejecución de obras públicas. Al determinar el aporte especial de obra pública, el municipio calculará el monto considerando el mayor valor de la propiedad beneficiaria como resultado de la obra municipal. En ningún caso las autoridades municipales cobrarán tarifas especiales por obras públicas cuyos destinos no estén relacionados con el pago del costo total de la inversión o el porcentaje que determine el costo municipal” (Amasifuen, 2015).

Las estrategias de cobranza para Duemint (2018) Se refiere a una serie de acciones y negociaciones realizadas para permitir a los clientes recuperar préstamos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja.

La Gestión Municipal para Jhonatan Ignacio Carrasco (2018), nos dice que se inicia a través de la calidad y capacidad de recursos que se emplea para poder ejecutar, cumplir metas y objetivos trazados. Es por ello que estos bienes no se emplean únicamente a la capacidad presupuestal y financiera, programas, proyectos, actividades, recursos logísticos y humanos, sino que también le dan un gran valor sumar el carácter político en la toma de decisiones esenciales, lo cual nos encaminan y nos da la dirección y el desenlace de la gestión.

Debido a tributos que está a cargo cada municipalidad, es conveniente saber

diferenciar las definiciones entre impuestos y contribución; por lo que, según el MEF nos define que, los tributos Impuestos, es el tributo la cual su ejecución no produce una contraprestación directa a beneficio del pagador; mientras que Contribución, se define al tributo su obligación tiene la renta como evento generador, que proviene de la realización de obras públicas o actividades nacionales, Por lo que, nuestro presente trabajo de investigación, está enfocado plenamente a Impuestos, mas no enfocarnos en la contribución; una vez explicado la diferencia entre las anteriores definiciones, es conveniente tener más conocimiento sobre el significado de Recaudación Tributaria, según Stevenson (1998), La ingreso de impuestos es el beneficio que autoriza al Estado lograr todos sus compromisos, cuanto toda la cantidad de dinero que fue recolectada no logra cumplir con el objetivo establecido, daña al presupuesto designado para poder cubrir la prestación de servicios primarios que brinda. El cobro tributario se refiere a poder promover al tributario o pagador, poder realizar con el pago de todas sus responsabilidades tributarias en el tiempo establecido, mientras que Effio (2008), nos da a entender que la recaudación tributaria abarca, la amortización de impuestos, la amortización de los costes administrativos, penalizaciones “Un puesto de impuestos implica multas. Para realizar un eficaz régimen tributario, es fundamental el hecho de tomar una decisión justificándose en reglas, procesos y procedimiento. Este cobro estará definido en estrategias que logren ser óptimos, por lo contrario, no se logrará lo previsto. Por lo que, la recaudación tributaria tiene distintas funciones que son de suma importancia para lograr un eficaz manejo, lo cual Guerrero (2013) nos da a conocer que las funciones más relevantes para él son las siguientes; comunicar para la fianza de los tributos incluido en el tiempo fijado por ley, permitiendo usar estrategias decretadas, Revisar los ingresos tributarios y hacer un análisis de su incremento, Comunicar a la oficina de asesoría legal acerca de las personas que tienen deuda para comenzar el cobro judicialmente, gestionar la cancelación de las personas que tienen una deuda para así con colaboración de las estrategias decretadas.

Timana y Paso (2014, p. 62) Los contribuyentes han indicado que si sienten que el sistema tributario no es adecuado para su nivel de ingresos, violarán la ley y pagarán menos del monto estipulado por el sistema. impuesto. El estado fiscal será menor.

Además, otro punto muy importante en esta investigación es dar a conocer más a que se refieren los impuestos, según Quispe (2018), nos brinda la información que es el impuesto la cual su cancelación no comienza por parte del Gobierno una contraprestación directa por parte del pagador, dentro de la definición de Impuestos abarca la definición de Predial, que se define a la designación del precio de los predios urbanos y rústicos, también abarca la definición de Alcabala, lo cual se define a la designación de la traspaso de las propiedades de las edificaciones municipales o rústicos a título gratuito, ya sea de cualquier forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio, y por último tenemos al patrimonio vehicular, que se define al impuesto de periodicidad anual, y designación de los medios de transportes terrestres. Al consultar a otros investigadores del concepto de impuestos, existen muchas definiciones de lo que se refiere, entre las más destacadas tenemos a continuación, otra información tomada por Eherberg menciona que “los impuestos son prestaciones del patrimonio, al gobierno e instituciones , de la cuales todas estas solicitan en virtud de su poder coactivo, y sin contraprestaciones singular con la finalidad de poder complacer las carencias de todos”, Otra definición clara es por parte de Vitti de Marco que define a los impuestos como “una parte de la renta nacional que obtiene el país para obtener los medios necesarios para la producción de los servicios generales que presta” además tenemos la definición muy parecida por parte de Luigi Cossa que nos dice que “el impuesto es parte de la proporción de las instituciones públicas en el patrimonio personal, el propósito es proporcionar una parte de los fastos ordinarios de servicios públicos y esta tasa no es un ingreso hereditario”, es por ello que entendemos que los impuestos son recursos que todas brindan al sector público para que ellos puedan financiar el gasto público, mediante servicios que se le brinda a los ciudadanos para que estén satisfechos.

(Rose, 2016) El comportamiento ilegal de los empresarios se basa recientemente en la investigación sobre la evasión fiscal, que ha desviado la atención de la gente del modelo económico tradicional razonable y conforme, que establece que los ciudadanos evadirán impuestos cuando el pago exceda el costo esperado.

Según Olugoke (2016). Existen muchas teorías sobre el cumplimiento tributario y hay diferentes opiniones sobre la mejor manera de mejorar el cumplimiento

tributario. En este caso, muchas empresas no pagarán impuestos a menos que exista un incentivo para crearlos. Algunas personas piensan que la mejor manera es aumentar los impuestos. Por otro lado, un pensamiento es aumentar la multa fiscal. Por lo tanto, las teorías del cumplimiento tributario se pueden dividir en dos categorías: teorías basadas en la disuasión y teorías basadas en la psicología. Teoría de la disuasión: esta teoría enfatiza los incentivos. La teoría es que sus contribuyentes no éticos que maximizan las ganancias están influenciados por incentivos económicos como la maximización de las ganancias y el descubrimiento. Como resultado, los contribuyentes están explorando otras vías para el cumplimiento, como la evasión o no evasión fiscal, la posibilidad de ser descubierto y el impacto resultante, y luego eligen un enfoque alternativo que maximice sus expectativas después de la tributación. Ajusta el riesgo. Por lo tanto, según la teoría, para mejorar el cumplimiento, se deben aumentar las multas. Por tanto, existe una conexión teórica entre sanciones fiscales y cumplimiento tributario.

Por otro lado, para Grande (2004), nos da a entender que, las estrategias están vinculadas con tareas que ejecuta una empresa para poder conseguir sus objetivos, además le autoriza a la empresa y en particular a las unidades de información lograr sus objetivos previstos. Hoy en día se utiliza en las organizaciones para poder detallar como lo ejecutan para conseguir sus misiones y objetivos. Además, Duemint (2018) en su blog online de Estrategias de Cobranza, nos explica que son un grupo de actividades y convenios destinados a los usuarios para conseguir recuperar los créditos o arbitrios vencidos. El objeto es transformar las cuentas por cobrar en flujo económico con la mayor agilidad posible, liquidando así el efecto negativo en las arcas municipales. También nos dicen que se apoya en el contacto a los morosos mediante las diferentes vías comunicativas existentes y otros medios para comunicarles el estado de su obligación, requerir el pago y ofrecer opciones de normalización.

Según información proporcionada en el sitio web del SATT (2018) nos dice que el impuesto predial es aquel impuesto cuya exacción, gestión e inspección compete al municipio donde está situado el predio. La Municipalidad Metropolitana de Lima es el gestor de la recaudación, gestión e inspección de las edificaciones ubicadas en el Cercado de Lima. Este arbitrio impone la

cotización de los predios urbanos y rústicos en relación con su autoevaluación. La autovaluación se consigue atribuyendo los aranceles y precios unitarios de construcción admitido por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento anualmente. Por información obtenida por la Defensoría del pueblo (2014) las papeletas son los escritos donde se apunta las supuestas faltas o incumplimientos de tránsito y son sancionados solo por un policía en la vía pública. En el momento que se descubre la infracción, el efectivo policial debe exigir al chofer que se frene, para luego explicarle la infracción cometida. Por otro lado, SOTOOLS EXCELLENCE (2019) en su blog Calidad y Excelencia explica que AMEF es una metodología para analizar riesgos empleada con frecuencia por organizaciones y empresas. AMEF o AMFE se utiliza para analizar el bosquejo de un desarrollo y rastrea todos los posibles obstáculos o dificultades que pueden manifestarse, para luego clasificar el grado de nivel crítico del peligro y poder definir qué medidas podemos realizar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación será de tipo Aplicada, porque se ejecutará diferentes procedimientos y/o métodos de ingeniería, con la finalidad de llegar a una solución a la problemática mostrada, obteniendo cumplir con las metas de recaudación ya dadas (CONCYTEC, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de Investigación:

La presente investigación será elaborada bajo el enfoque cuantitativo, ya que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basado en un análisis estadístico” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La presente investigación presenta un diseño No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional, ya que los autores no han manejado a su favor ninguna variable del presente estudio y se representará de forma natural el comportamiento de las variables en estudio (Hernández et al, 2014).

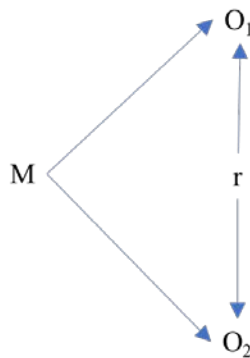


Ilustración 1:Diagrama de diseño correlacional

Dónde:

O1: Observación de la variable: estrategias de cobranza

O2: Observación de la variable: recaudación de impuestos

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2



### 3.2. Variables y operacionalización:

Tabla 1: Variables de la investigación

Tipo de variable	Variable
Variable independiente	Estrategias de cobranza
Variable dependiente	Recaudación de Impuestos

*Fuente: Elaboración propia*

**Variable Independiente:** Estrategias de cobranza.

- **Definición conceptual:** Se refiere a una serie de acciones y negociaciones realizadas para permitir a los clientes recuperar préstamos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. (Duemint 2018)
- **Definición Operacional:** Son los procedimientos (formalizadas en Directivas) que realiza la Municipalidad para recaudar los tributos y arbitrios.
- **Indicadores:** Cultura tributaria, beneficios tributarios, personal capacitado.
- **Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente:** Recaudación de impuestos.

- **Definición conceptual:** Es el ratio o indicador del tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa a favor del contribuyente. (MEF).
- **Definición Operacional:** Son procedimientos que se miden a través de la recopilación de información mediante el análisis documentario.
- **Indicadores:** Gestión de recaudación, valor de recaudación.
- **Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

La población “son todos los elementos que presentan ciertas características que serán útiles para el estudio” (Hernández et al., 2014, p. 174).

La población objetivo del presente proyecto de tesis está conformada por todos los contribuyentes registrados en la Municipalidad Distrital de Moche, año 2021. Siendo a la fecha: 33,520 contribuyentes

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a todos los contribuyentes debidamente registrados en la Municipalidad ya que todos tienen las mismas obligaciones de pago de tributos.
- **Criterios de exclusión:** No se consideraron las personas que no están dentro del registro oficial de contribuyentes de la Municipalidad.

#### 3.3.2. Muestra:

La muestra es “un subgrupo de la población sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que delimitarse de antemano con precisión y debe ser representativo de la población” (Hernández et al., 2014, p. 173).

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde

Z = Nivel de confianza de 95% = 1.96

E = Error de estimación (se considera un 5%) = 0.05

P = Proporción poblacional de la probabilidad de que un evento ocurra (no se tiene estudios previos, por lo que se asumirá un porcentaje de 50% = 0.50).

Q = Probabilidad de que un evento no ocurra Q = 1 – P = 1 – 0.5 = 0.50

n = 379.82 ≈ 380

Los resultados arrojan una muestra de 380 contribuyentes

### 3.3.3. Muestreo:

El muestreo aplicado a la población del estudio fue Probabilística, porque considera a que “todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández et al., 2014, p. 175).

### 3.3.4. Unidad de análisis:

Todos los contribuyentes registrados en la Municipalidad Distrital de Moche

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica empleada para la recopilación de información será la encuesta y el análisis documental, utilizando nuestra nota de apuntes y cuestionario siendo estos nuestros instrumentos de manera respectiva.

Ya que parte de la información no solamente está almacenada de manera física, sino también de manera virtual, el análisis documental tendrá apoyo de la tecnología de la información para poder procesar de manera óptima todos los datos.

Tabla 2: Instrumentos y técnicas de la investigación

Variable	Técnica	Instrumento
Estrategias de cobranza	Encuesta	Cuestionario
Nivel de recaudación	Análisis documental	Ficha de Registro de Datos (Nota de apuntes recaudación de impuesto)
	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos:

La secuencia lógica usada para proceder al desarrollo de la investigación fue la siguiente:

La investigación se ejecutó en la Municipalidad distrital de Moche.

La selección de la muestra se ejecutó mediante un muestreo probabilística

Se adaptaron los instrumentos para la medición de las variables: Estrategias de cobranza y Nivel de recaudación.

La recolección de información se ejecutó aplicando los instrumentos a todos los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Moche.

El tratamiento de los datos se ejecutó a mediante el software Excel y se exportó al software IBM SPSS Statistics (versión 25) para los cálculos estadísticos. El análisis de datos incluyó la evaluación de la correlación de las variables mediante pruebas estadísticas.

Finalmente, se generó todos los cuadros y gráficos los cuales se plasmaron en el capítulo de Resultados de la presente investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Con relación al procesamiento de la información se empleará los siguientes métodos:

- **Orden y clasificación.** Se aplicará para obtener información con la sucesión y continuidad que es vital para que sea apropiadamente analizada y descifrada.
- **Registro manual.** La gran mayoría de las hipótesis que se obtuvieron de las bibliotecas virtuales donde los archivos son de carácter privado, se tuvo que llevar un registro manual de los aspectos más importantes para la investigación.
- **Estadística descriptiva:** Los datos recopilados producto de la aplicación de los cuestionarios, se registraron inicialmente en el software Excel
- **Estadística inferencial:** Luego del tratamiento estadístico descriptivo, se aplicarán pruebas de normalidad y de correlación para corroborar las hipótesis y llegar a conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Los investigadores se encargan de respetar la veracidad del producto resultante de la investigación, sin adulterar ni tampoco ni falsificar la información obtenida durante la recolección realizada en la Municipalidad, asegurando así la fiabilidad de la misma.

Por otro lado, los autores de la investigación aseguran utilizar todos los datos recolectados únicamente con fines académicos, sin fines de lucro o de cualquier otra índole.

Aristizábal (2012), sugiere que las investigaciones científicas deben regirse con las siguientes normas de ética:

**Confidencialidad:** La información obtenida no será puesto en público para cualquier otro fin; protegiéndose la señas de los colaboradores que participaron como informantes de la exploración.

**Consentimiento informado:** El propósito del consentimiento informado será solicitar autorización al responsable del área de arbitrios de la Municipalidad de Moche, para la poder hacer uso de la información que esta investigación requiera.

**Respecto al lugar donde se realizan las investigaciones:** Las autoridades reciben el permiso requerido para acceder al sitio y las reglas y regulaciones especificadas por la empresa.

## IV. RESULTADOS

### Resultados de la dimensión Cultura tributaria

Tabla 3: Estadísticos de la dimensión Cultura Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	194	51.0	51.0	51.0
	Medio	135	35.5	35.5	86.5
	Alto	51	13.5	13.5	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

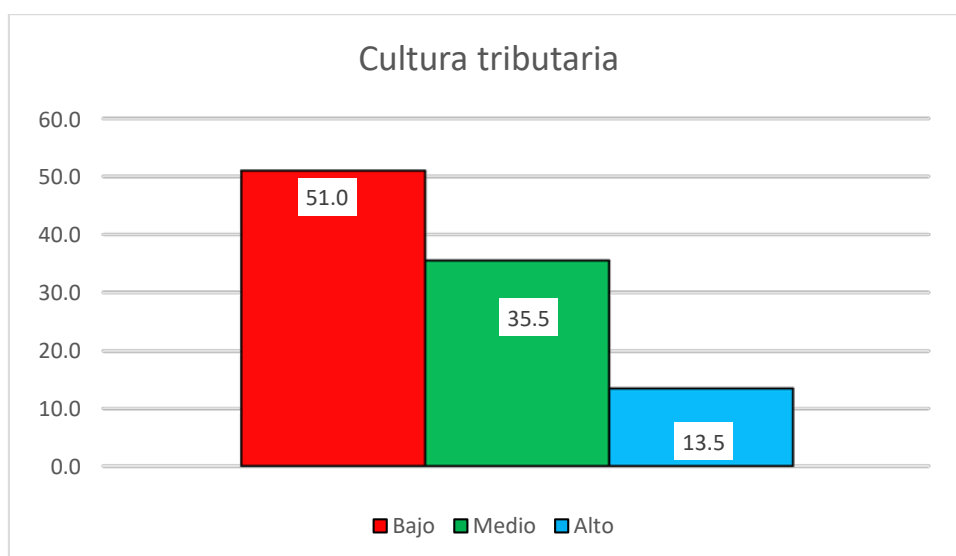


Ilustración 2: Porcentajes de la dimensión Cultura Tributaria

#### Interpretación:

La Figura 2 muestra que un 51.0% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de incentivo a la cultura tributaria que ejecuta la Municipalidad Distrital de Moche, porque no informa oportunamente las fechas de vencimientos y no brinda charlas de concientización para incentivar el pago de los impuestos. Un 35.5% manifestaron que perciben un nivel de regular de incentivo a la cultura tributaria y un 13.5% manifestaron que percibe un alto nivel de compromiso por parte de la Municipalidad.

## Resultados de la dimensión Beneficios tributarios

Tabla 4: Estadísticos de la dimensión Beneficios Tributarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	224	59.0	59.0	59.0
Medio	113	29.7	29.7	88.7
Alto	43	11.3	11.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

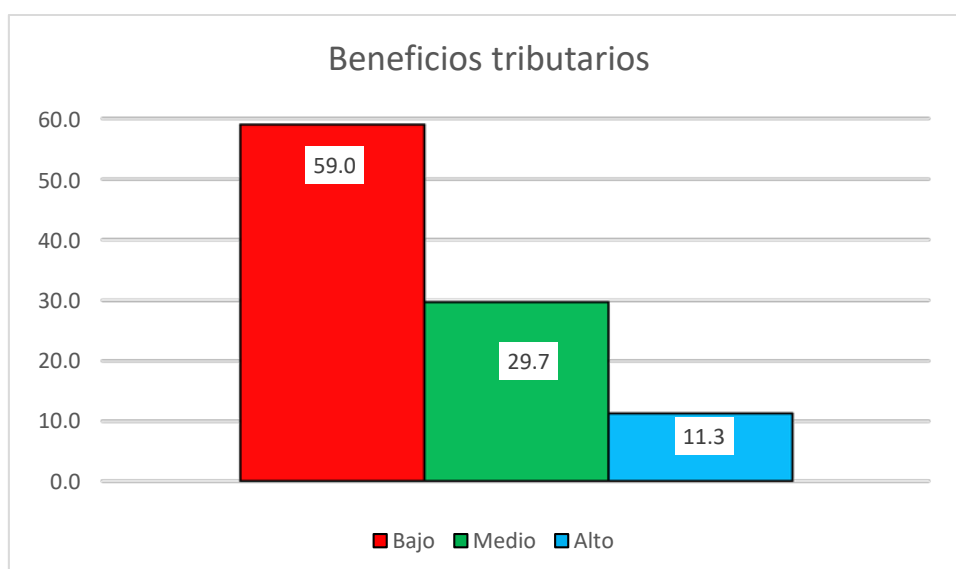


Ilustración 3: Porcentajes de la dimensión Beneficios tributarios

### Interpretación:

La Figura 3 muestra que un 59.0% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de beneficios tributarios que brinda la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia que los contribuyentes puntuales, dejen de pagar oportunamente sus impuestos. Un 29.7% manifestaron que perciben un nivel de regular de beneficios y un 11.3% manifestaron que si fueron beneficiados con alguno tipo de beneficios tributarios.

## Resultados de la dimensión Personal capacitado

Tabla 5: Estadísticos de la dimensión Personal capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	202	53.1	53.1	53.1
	Medio	127	33.5	33.5	86.6
	Alto	51	13.4	13.4	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

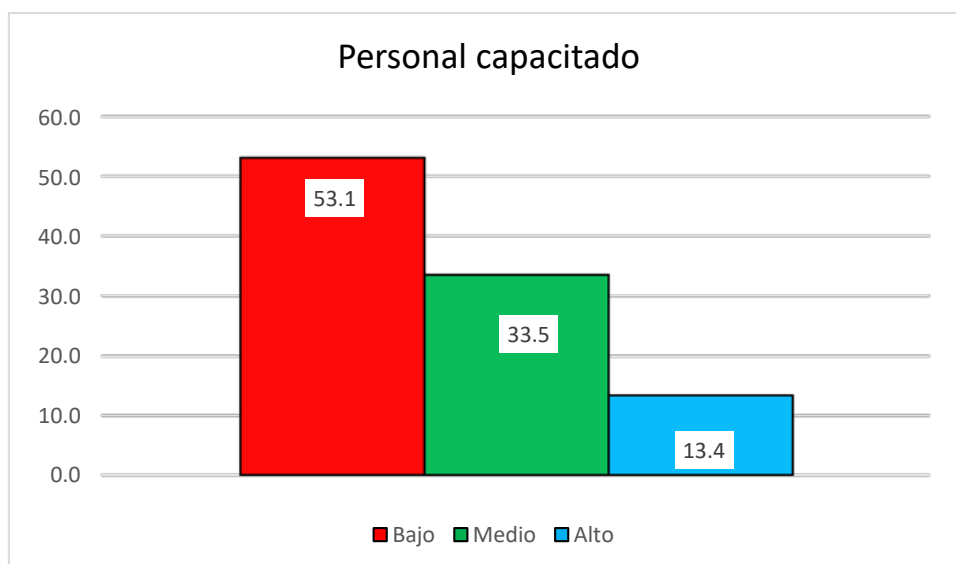


Ilustración 4: Porcentajes de la dimensión Personal capacitado

### Interpretación:

La Figura 4 muestra que un 53.1% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de capacitación por parte de su personal de rentas de la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia que los contribuyentes no conozcan algunos beneficios o se les informe sobre su reporte actualizado de deudas. Un 33.5% manifestaron que perciben un nivel de regular de capacitación por parte de su personal y un 13.4% manifestaron que sí perciben un alto nivel de capacitación en su personal del área de rentas.



## Resultados de la variable Estrategia de cobranza

Tabla 6: Estadísticos de la variable Estrategia de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	207	54.4	54.4	54.4
	Medio	125	32.9	32.9	87.3
	Alto	48	12.7	12.7	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

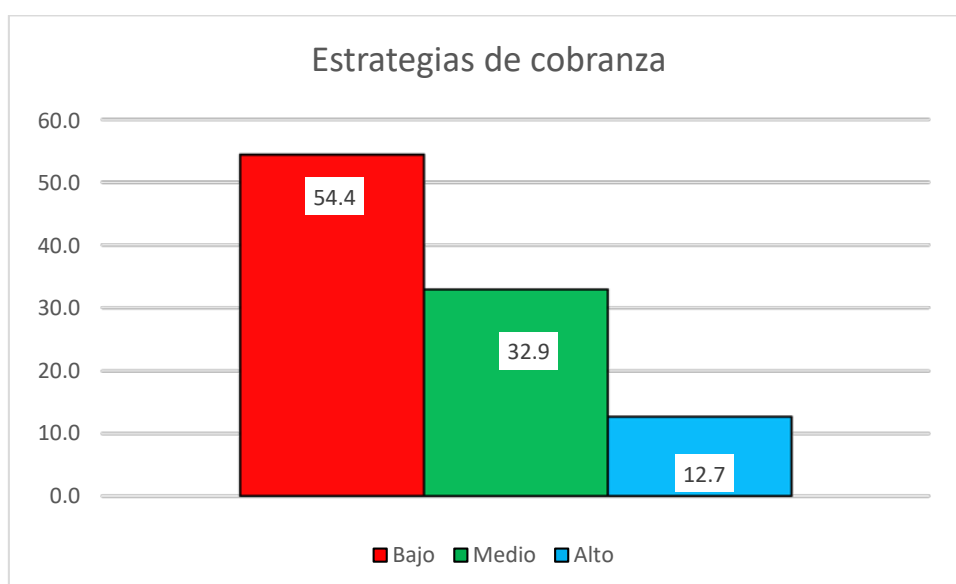


Ilustración 5: Porcentajes de la variable Estrategia de cobranza

### Interpretación:

La Figura 5 muestra que un 54.4% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de ejecución y efectividad en las estrategias de cobranza que ejecuta la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia un bajo nivel de recaudación y morosidad por parte de los contribuyentes. Un 32.9% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en las estrategias de cobranza y un

12.7% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad en las estrategias de cobranza.

### Resultados de la dimensión Gestión de recaudación

Tabla 7: Estadísticos de la dimensión Gestión de recaudación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	219	57.5	57.5	57.5
Medio	120	31.5	31.5	89.0
Alto	42	11.0	11.0	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

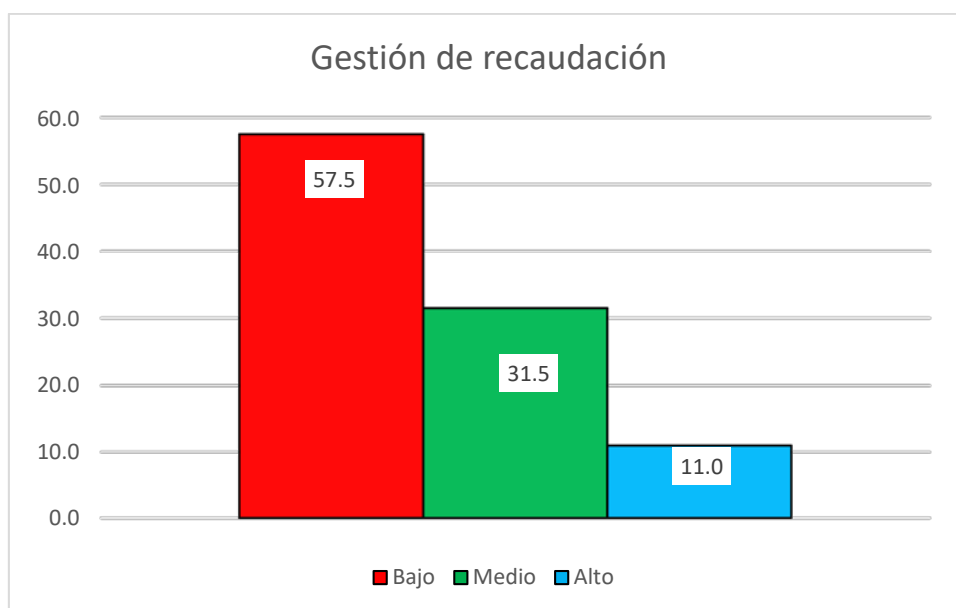


Ilustración 6: Porcentajes de la dimensión Gestión de recaudación

#### Interpretación:

La Figura 6 muestra que un 57.5% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de la gestión de la recaudación por parte de la Municipalidad Distrital de Moche ya que no informan la necesidad y utilidad del pago de sus impuestos. Un

31.5% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 11.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad de la gestión de la recaudación.

### Resultados de la dimensión Valor de recaudación

Tabla 8: Estadísticos de la dimensión Gestión de recaudación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	207	54.6	54.6	54.6
Medio	116	30.4	30.4	85.0
Alto	57	15.0	15.0	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

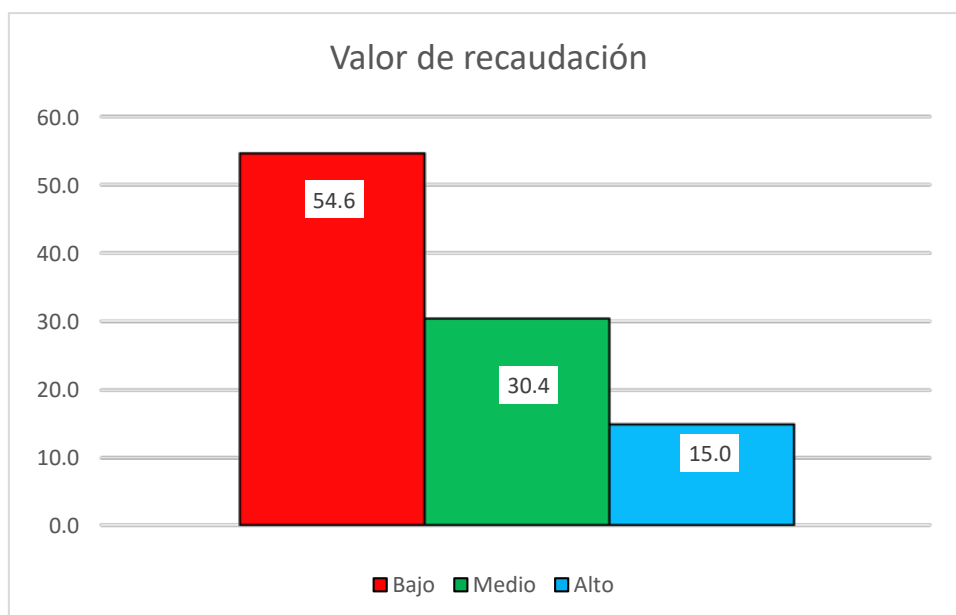


Ilustración 7: Porcentajes de la dimensión Valor de recaudación

#### Interpretación:

La Figura 7 muestra que un 54.6% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel en el valor de la recaudación por parte de la Municipalidad Distrital de

Moche ya que no realizan el cobro de manera efectiva o directa a los contribuyentes. Un 30.4% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 15.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad de la gestión de la recaudación.

### Resultados de la variable Recaudación tributaria

Tabla 9: Estadísticos de la variable Recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	213	56.0	56.0	56.0
	Medio	118	31.0	31.0	87.0
	Alto	49	13.0	13.0	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

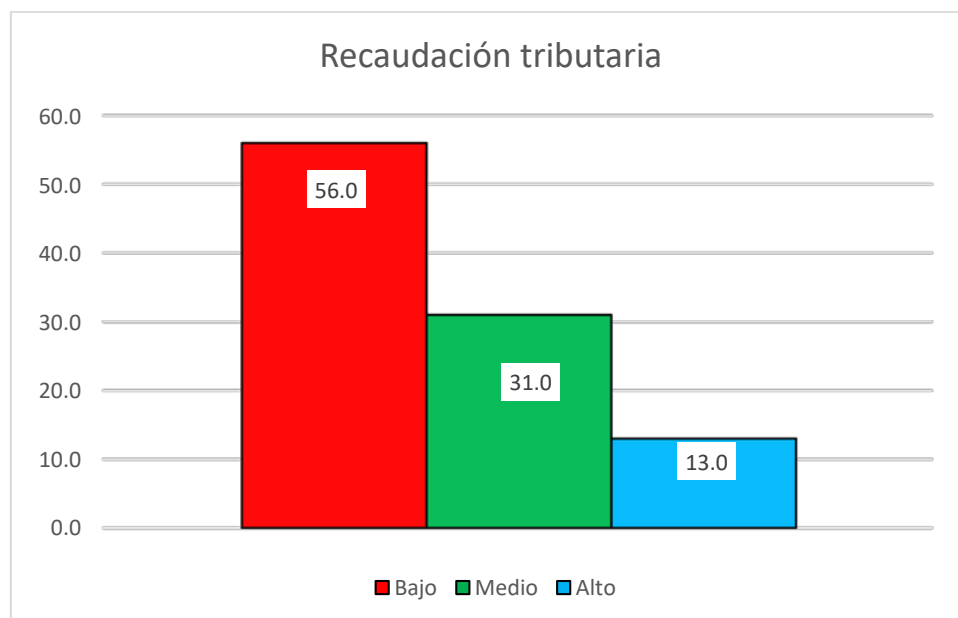


Ilustración 8: Porcentajes de la variable Recaudación tributaria

### Interpretación:

La Figura 8 muestra que un 56.0% de contribuyentes manifestaron que perciben que la recaudación tributaria que ejecuta de la Municipalidad Distrital de Moche es ineficiente ya que no informan la necesidad y no realizan el cobro de manera efectiva o directa a los contribuyentes. Un 31.0% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 13.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad de la gestión de la recaudación.

### Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (para  $n > 50$ ), para determinar si las variables tienen una distribución normal y poder seleccionar una prueba Paramétrica o No paramétrica.

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable provienen de una distribución normal.

H<sub>a</sub>: Los datos de la variable no provienen de una distribución normal.

Regla de contraste:

Sig. < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig. > 0,05, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 10: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias_de_Cobranzas	,167	380	,000
Recaudacion_de_impuestos	,174	380	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados del software estadístico SPSS

### Interpretación:

La Tabla 18 indica que las variables: “gestión promoción empresarial” y “formalización” tienen como Sig. = ,013 y Sig. = ,000 respectivamente; asimismo se

verifica que ambos valores son menores a 0.05, entonces se rechaza  $H_0$ , es decir ambas variables no tienen una distribución normal, lo que significa que se empleará una prueba No Paramétrica para las pruebas de hipótesis. Dicha prueba utilizada es la prueba de correlación de Rho de Spearman.

### **Niveles de la Prueba No Paramétrica: Rho de Spearman**

Tabla 11: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Puntuación	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et al. (2014, p. 305)

**4.1. Resultados para el objetivo específico 1: Evaluar la percepción de los contribuyentes sobre las estrategias de cobranza que aplica la Municipalidad Distrital de Moche}**

Tabla 12: Estadísticos de las estrategias de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	207	54.4	54.4	54.4
Medio	125	32.9	32.9	87.3
Alto	48	12.7	12.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

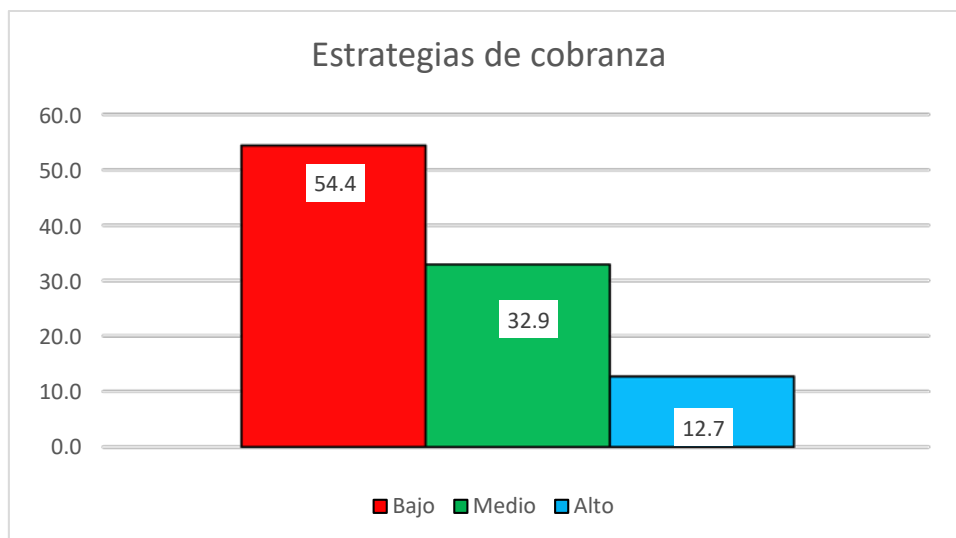


Ilustración 9: Porcentajes de las estrategias de cobranza

**Interpretación:**

La Figura 9 muestra que un 54.4% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de ejecución y efectividad en las estrategias de cobranza que ejecuta la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia un bajo nivel de recaudación y morosidad por parte de los contribuyentes. Un 32.9% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en las estrategias de cobranza y un 12.7% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad en las estrategias de cobranza.

**4.2. Resultados para el objetivo específico 2: Medir el nivel actual de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020.**

Tabla 13: Estadísticos de la Recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	213	56.0	56.0	56.0
	Medio	118	31.0	31.0	87.0
	Alto	49	13.0	13.0	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Fuente: Software estadístico SPSS v.25

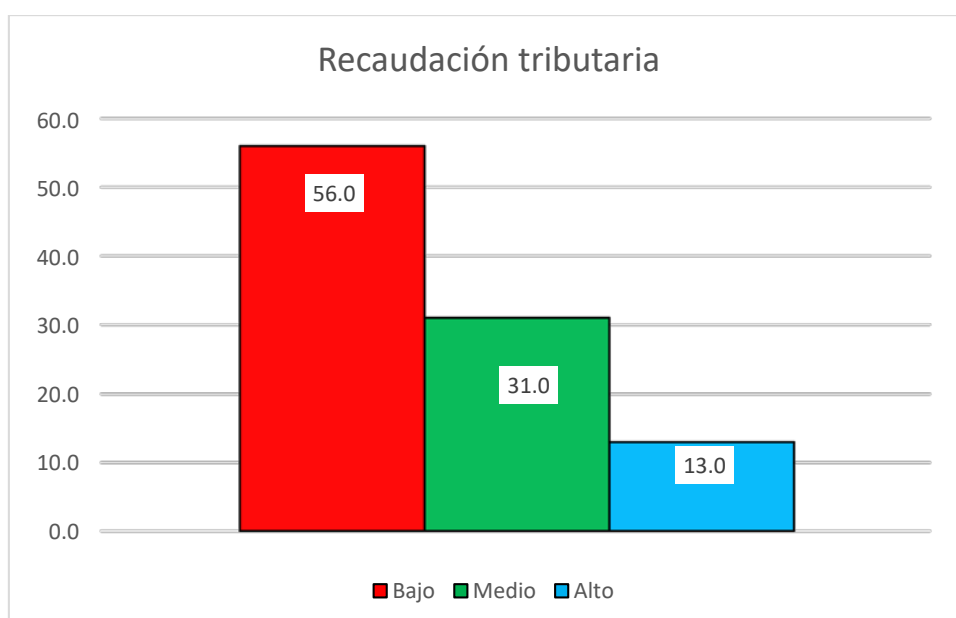


Ilustración 10: Porcentajes de la Recaudación tributaria

**Interpretación:**

La Figura 10 muestra que un 56.0% de contribuyentes manifestaron que perciben que la recaudación tributaria que ejecuta de la Municipalidad Distrital de Moche es ineficiente ya que no informan la necesidad y no realizan el cobro de manera efectiva o directa a los contribuyentes. Un 31.0% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 13.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad de la gestión de la recaudación.



**4.3. Resultados para el objetivo específico 3: Medir la correlación de las dimensiones de las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020.**

**Correlación entre Cultura tributaria y la Recaudación de impuestos**

Tabla 14: Prueba de correlación de Cultura tributaria y la Recaudación de impuestos

			Cultura tributaria	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	1.000	,759**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	380	380
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,759**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	380	380

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

**Interpretación:**

Según la Tabla 16, podemos observar que la prueba de correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.759 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis alterna de los investigadores y se corrobora que existe una correlación entre la Cultura tributaria y la Recaudación de impuestos. Este resultado puede ser considerado como un nivel de correlación positiva considerable. Esto indica que, si la Municipalidad no aplica medidas efectivas para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes, probablemente no se logre un alto nivel de recaudación.

## Correlación entre Beneficios tributarios y la Recaudación de impuestos

Tabla 15: Prueba de correlación de Beneficios tributarios y la Recaudación de impuestos

			Beneficios tributarios	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Beneficios tributarios	Coeficiente de correlación	1.000	,837**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	380	380
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,837**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	380	380

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

### Interpretación:

Según la Tabla 17, podemos observar que la prueba de correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.837 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis alterna de los investigadores y se corrobora que existe una correlación entre los Beneficios tributarios y la Recaudación de impuestos.

Este resultado puede ser considerado como un nivel de correlación positiva considerable. Esto indica que, si la Municipalidad no brinda beneficios atractivos a los contribuyentes, probablemente no se logre un alto nivel de recaudación y pago de impuestos.

## Correlación entre Personal capacitado y la Recaudación de impuestos

Tabla 16: Prueba de correlación de Personal capacitado y la Recaudación de impuestos

			Personal capacitado	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Personal capacitado	Coeficiente de correlación	1.000	,603**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	380	380
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	,603**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	380	380

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

### Interpretación:

Según la Tabla 18, podemos observar que la prueba de correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.603 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis alterna de los investigadores y se corrobora que existe una correlación entre Personal capacitado y la Recaudación de impuestos. Este resultado puede ser considerado como un nivel de correlación positiva media. Esto indica que, si el personal de la Municipalidad no está capacitado para brindar información exacta sobre cultura tributaria, beneficios para los buenos contribuyentes, información sobre las deudas y las obras que la Municipalidad ejecuta con esos pagos, existe una probabilidad de que no se logre un alto nivel de recaudación y pago de impuestos.

Tabla 17: Correlación de las dimensiones de Estrategia de cobranza con la Recaudación de impuestos

	Dimensión	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Cultura tributaria	,759**
	Beneficios tributarios	,837**
	Personal capacitado	,603**

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

La Tabla 19 muestra que los beneficios tributarios es la dimensión que más se relaciona con la recaudación de impuestos, ya que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,837. Este resultado sirvió para hacer las recomendaciones del caso a la Municipalidad Distrital de Moche, para desplegar algunas medidas correctivas y se pueda elevar el nivel de recaudación de parte de los contribuyentes del mencionado distrito.

#### 4.4. Resultados para el objetivo general: Determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 202

Tabla 18: Prueba de correlación entre estrategias de cobranza y recaudación de impuestos

		Estrategia de cobranza	Recaudación de impuestos
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,813**
		N	380
	Recaudación de impuestos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,813**
		N	380

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

**Interpretación:**

Según la Tabla 20, podemos observar que la prueba de correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.813 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis alterna de los investigadores y se corrobora que existe una correlación entre Personal capacitado y la Recaudación de impuestos. Este resultado puede ser considerado como un nivel de correlación positiva considerable. Esto indica que, si la Municipalidad no aplica estrategias efectivas de cobranza, existe una probabilidad de que no se logre un buen nivel de recaudación de impuestos.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se enfocó en determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021; cuyo resultado obtenido fue de 0.813 de valor correlacional, que denota una correlación positiva considerable; cuya interpretación indica que, si el contribuyente logra percibir un bajo nivel de efectividad en las estrategias de cobranza, podría bajar el nivel de recaudación de impuestos. Esta situación es corroborada por Vivar y Gómez (2016) que señalan que el proceso de recaudación fiscal debe ser descentralizado, de tal manera que los municipios deben optimizar sus procesos administrativos haciéndolos más eficientes a nivel personas y recursos para que faciliten y eleven los niveles de recaudación. Los países en desarrollo, los municipios tienen como principal fuente de recursos, la recaudación de impuestos prediales y esto los obliga a mejorar sus procesos internos para enfocarse y lograr incrementar dicha recaudación. Asimismo, Carrasco (2018) señala que la gestión municipal tiene la responsabilidad de mejorar constantemente su capacidad de recaudación, a través de la calidad y capacidad de recursos que se emplea para poder ejecutar, cumplir metas y objetivos trazados; para lo cual debe hacer uso de su capacidad presupuestal y financiera, programas, proyectos, actividades, recursos logísticos y humanos para incrementar de manera efectiva sus niveles de recaudación. De igual manera, Duemint (2018) refiere que las estrategias de cobranza deben ejecutarse a través de una serie de acciones y negociaciones que permitan a las empresas e instituciones convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja.

A nivel de implicancias teóricas, la presente investigación evaluó la variable “estrategias de cobranza” con las dimensiones: “cultura tributaria”, “beneficios tributarios” y “personal capacitado”; en cambio la tesis de Chinga (2019) y utilizó las dimensiones: “procedimientos” y “tipo de cobranza”. Asimismo, con respecto a la variable “recaudación de impuestos” la presente investigación utilizó como dimensiones: “gestión de recaudación” y “valor de recaudación”; es cambio Valera (2020) utilizó las dimensiones “cobranza extra judicial” y “recaudación”. Como podemos observar, no todas las investigaciones utilizan las mismas dimensiones y

esto se debe a que cada investigador utiliza las dimensiones para llegar a probar sus hipótesis y llegar a conclusiones según sus objetivos planteados.

A nivel de implicancias metodológicas, el presente estudio es un aporte para la Municipalidad Distrital de Moche, porque presenta resultados que fueron obtenidos siguiendo el procedimiento de la investigación científica, lo que implica que los hallazgos tienen validez metodológica y son refrendados por la universidad César Vallejo.

A nivel de implicancia social, el presente estudio aporta resultados que evidencian una falencia del área de recaudación, en cuanto a la aplicación de estrategias de cobranzas de los impuestos, ya que no muestran efectividad y no logran alcanzar los niveles esperados en este aspecto. Asimismo, se presentan algunas recomendaciones consensuadas con el personal de la Municipalidad, para ejecutar acciones tendientes a mejorar los niveles de recaudación, pero bajo un enfoque de información, plan de comunicación y programa de incentivos a los contribuyentes y pobladores del mencionado distrito, incidiendo en que lo recaudado servirá para la ejecución de más y mejores obras en favor de los pobladores.

Con respecto al objetivo específico 1, la percepción de los contribuyentes sobre las estrategias de cobranzas tuvo como resultados: un 54.4% de contribuyentes perciben un bajo nivel de ejecución y efectividad en las estrategias de cobranza que ejecuta la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia un bajo nivel de recaudación y morosidad por parte de los contribuyentes. Un 32.9% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en las estrategias de cobranza y un 12.7% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad en las estrategias de cobranza. Este resultado concuerda con la tesis de Pérez y Huari (2021), donde se halló que un 80% de contribuyentes tiene deudas vencidas, por lo que sus estrategias de cobranza no son efectivas. También guarda relación con la tesis de Quispe (2018), ya que después de encuestar a 253 contribuyentes, obtuvo que un 26% está en desacuerdo con los procedimientos de cobranza, un 51% manifestó que el nivel de efectividad de la cobranza es de nivel regular y un 23% indicó que la cobranza es efectiva en la Municipalidad de Condorcanqui.

Con respecto al objetivo específico 2, que fue medir el nivel actual de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021; donde un 56.0% de contribuyentes manifestaron que perciben que la recaudación tributaria que ejecuta

de la Municipalidad Distrital de Moche es ineficiente ya que no informan la necesidad de pago y no realizan el cobro de manera efectiva o directa a los contribuyentes. Un 31.0% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 13.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad de la gestión de la recaudación. Este resultado concuerda con la tesis de Pérez y Huari (2021), donde un 63% de deudas corresponden a periodos anteriores del presente año, con lo que nivel de efectividad de recaudación es bajo. También la tesis de Quispe (2018) evidenció que el 76% de contribuyentes encuestados indicaron que el nivel de recaudación de la municipalidad es deficiente, un 20% señaló que es de nivel regular y sólo un 4% aprobó su sistema de recaudación. Asimismo, Chinga (2019) obtuvo como resultado que un 52% de los contribuyentes encuestados manifestaron que la municipalidad no presenta un buen nivel de recaudación.

Con respecto al objetivo específico 3, los resultados indicaron que los beneficios tributarios es la dimensión que más se relaciona con la recaudación de impuestos, ya que se obtuvo con un coeficiente Rho de Spearman = 0,837. Este resultado sirvió para hacer las recomendaciones del caso a la Municipalidad Distrital de Moche, para desplegar algunas medidas correctivas y se pueda elevar el nivel de recaudación de parte de los contribuyentes del mencionado distrito. Esto concuerda con la tesis de Quispe (2018), que mostró como resultado que un 68% de los contribuyentes esperan que la municipalidad brinde incentivos para que los ciudadanos puedan cumplir con sus pagos de impuestos y estar al día con dichas obligaciones. También la tesis de Piscocoya (2019), corroboró que la Municipalidad analizada sólo basa su cobranza en la emisión de notificaciones a un grupo reducido de contribuyentes y no brinda ningún tipo de beneficio para motivar el pago de estas obligaciones.

Y para el objetivo general se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,813, que significa una correlación positiva considerable entre las “estrategias de cobranza” y la “recaudación de impuestos”; esto concuerda con la tesis de Colán (2018), que halló un coeficiente = 0.729 (correlación positiva considerable). De la misma manera, con la tesis de Quispe (2018), que halló un coeficiente = 0.841 indicando una correlación positiva considerable entre las variables en estudio. También, la tesis de Pérez y Huari (2021) relacionó ambas variables y halló un coeficiente de



correlación de Rho Spearman de 0.715, lo cual denota una relación de nivel positivo y considerable. También la tesis de Varela (2020), pudo corroborar que la municipalidad que analizó no aplica estrategias de cobranza y que sólo pudo recaudar un 40% de planificado. De igual manera la tesis de Piscoya (2019), obtuvo que existe una consecuencia directa de la falta de estrategias efectivas que aplica la Municipalidad, ya que sólo obtuvo un 39% del objetivo de recaudación.

## VI. Conclusiones y recomendaciones

1. Según los resultados, se concluye que existe una relación positiva entre las variables “estrategias de cobranza” y el nivel de “recaudación de impuestos” en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021, corroborada por la prueba de correlación de Rho de Spearman=0.813, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), que denota una correlación positiva considerable.
2. Para el objetivo específico 1: Evaluar la percepción de los contribuyentes sobre las estrategias de cobranza que aplica la Municipalidad Distrital de Moche; se concluye que un 54.4% de contribuyentes manifestaron que perciben un bajo nivel de ejecución y efectividad en las estrategias de cobranza que ejecuta la Municipalidad Distrital de Moche y esto trae como consecuencia un bajo nivel de recaudación y alta morosidad por parte de los contribuyentes. Un 32.9% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en las estrategias de cobranza y un 12.7% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad en las estrategias de cobranza.
3. Para el objetivo específico 2: Medir el nivel actual de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021; se concluye que un 56.0% de contribuyentes manifestaron que perciben que la recaudación tributaria que ejecuta de la Municipalidad Distrital de Moche es ineficiente ya que no informan la necesidad del pago y no realizan el cobro de manera efectiva o directa a los contribuyentes. Un 31.0% manifestaron que perciben un nivel de regular de efectividad en la gestión de cobranza y un 13.0% manifestaron que sí perciben un alto nivel de efectividad en la gestión de la recaudación.
4. Para el objetivo específico 3: Medir la correlación de las dimensiones de las estrategias de cobranza con el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021; se concluye que los beneficios tributarios es la dimensión que más se relaciona con la recaudación de impuestos, ya que se obtuvo con un coeficiente Rho de Spearman = 0,837; seguido de la dimensión cultura tributaria (Rho = 0,837) y la dimensión personal capacitado (Rho = 0,603). Esto indica que la Municipalidad debe

enfocarse en diseñar un plan de capacitación a todo su personal del área de Rentas para mejorar la información que se les brinda a todos los contribuyentes que visitan o llaman a la Municipalidad para conocer el detalle de sus deudas en impuestos.

## **Recomendaciones**

Se presenta un análisis detallado de las causas de la baja recaudación y también presentan alguna recomendación para la aplicación de estrategias, las cuales se describen (Ver anexo 11):

- Organizar capacitación continua y generar incentivos para funcionarios locales en áreas de ingresos
  - Crear un programa de capacitación para desarrollar habilidades generales y generales.
  - Crear programas de incentivos para empleados que demuestren su excelente trayectoria en la gestión de peajes.
- Agilización administrativa
  - Implementar programas de reforma para simplificar la gestión: conocer, eliminar y mejorar la burocracia definida por el ser humano
- Plan de comunicación
  - Difusión en radio, televisión y redes sociales de las fechas de pago del impuesto predial.
  - Elaborar flyers para colocarlo en el sitio web municipal con información clara para los buenos contribuyentes.
  - Coordinación continua con representantes de parlamentos vecinos
  - Anuncios fiscales a gran escala.

## Referencias

Chinga Ramos Cesar, la recaudación de impuestos municipales y su impacto en el desarrollo sostenible de la ciudad de huacho 2018. Tesis (Titulación en Contabilidad). Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Contabilidad, 2018.

Colán Nava Hugo, la eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de huara 2015. Tesis (Titulación en Gestión Pública). Huara – Perú: Universidad Cesar Vallejo, Gestión Pública, 2015.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14748/Col%C3%A1n\\_NH.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14748/Col%C3%A1n_NH.pdf?sequence=1)

Quispe Narváez Cristian Jair, la recaudación del impuesto predial y su incidencia en el financiamiento del presupuesto público de la municipalidad provincial de Trujillo en el periodo 2012-2016. Tesis (Titulación en Economía). Trujillo – Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Economía, 2018.  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11790/quispenarvaez\\_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11790/quispenarvaez_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina Moreno Ariana Valeria, la recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad provincial de tambopata 2016. Tesis (Titulación en Contabilidad). Madre de Dios – Perú: Universidad Andina del Cusco, Contabilidad, 2017.  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1895/1/Ariana\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1895/1/Ariana_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Valera Calderón Eyser Jaimito, la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Cajabamba 2018. Tesis (Bachiller en Contabilidad). Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán, Contabilidad, 2020.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6720/Varela%20Calder%c3%b3n%20Eyser%20Jaimito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Piscoya Sernqué Yenny Aracelly, estrategias para optimizar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de pueblo nuevo año 2017. Tesis (Titulación en Contabilidad). Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán, Contabilidad, 2019.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5973/Piscoya%20Sernaque%20C%20Yenny%20Aracelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gordillo Arteaga Luis Carlos, la elusión del impuesto de alcabala y la recaudación tributaria municipal de ingresos propios en los olivos 2018. Tesis (Titulación en Derecho). Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo, Derecho 2019.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47441/Gordillo\\_ALC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47441/Gordillo_ALC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ignacio Carrasco Jhonatan Roberto, propuesta de reforma de la ley orgánica de municipalidades. Tesis (Titulación en Derecho). Lambayeque – Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Derecho 2018.  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3483/BC-TES-TMP-2290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Timaná , J., y Pazo, Y. (2014). Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana. Lima: Universidad ESAN. Tiebout, C. (1956) Una teoría pura de los gastos local

VERONA, José, Importancia de la tributación. Grupo Verona [en línea]. Febrero 2020. [Fecha de consulta: 28 de septiembre 2020]. Disponible en:  
<https://grupoverona.pe/importancia-de-la-tributacion/#:~:text=Los%20impuestos%20constituyen%20una%20herramienta,b%C3%A1sicos%2C%20como%20salud%20y%20educaci%C3%B3n.>

MORALES, Yolanda, Ingresos tributarios caerán en México y América Latina: OCDE. El Economista [en línea]. Mayo 2020. [Fecha de consulta: 28 de septiembre 2020]. Disponible en:  
<https://www.eleconomista.com.mx/economia/Mexico-sufrira-caida-fuerte-de-ingresos-tributarios-por-Covid-19-que-ya-eran-de-los-mas-bajos-de-la-OCDE-20200507-0065.html>

Caída de la recaudación tributaria se acorta a 20.6% en julio [en línea]. Diario Gestión. PE. 12 de agosto 2020. [Fecha de consulta: 28 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/sunat-caida-de-la-recaudacion-tributaria-se-acorta-a-206-en-julio-noticia/>

DUEMINT, 2018. Estrategias de gestión de cobranza. En: la cobranza preventiva, una estrategia para evitar las anteriores. Santiago de Chile [Consulta: 7 de octubre 2020] Disponible en: <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

ISO 22301: Metodología para el análisis de riesgos [en línea]. ISOTOOLS EXCELLENCE. 28 de agosto de 2019. [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2020]. Disponible: <https://www.isotools.org/2019/08/28/iso-22301-metodologia-para-el-analisis-de-riesgos-amef/>

MEF. (2016). Glosario de terminos financieros. Obtenido del Servicio en Línea del MEF:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_E\\_O.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_E_O.pdf)

OCDE, Base de datos de estadísticas [en línea]. Enero 2018. [Fecha de consulta: 29 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://www1.compareyourcountry.org/tax-revenues-global/en/1/default/>

Castro and Scartascini: Tax complexities in the Malaysian corporate tax system: minimise to maximise. Malasia. December 2013 [Fecha de Consulta 30 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Tax-Compliance-and-Enforcement-in-the-Pampas-Evidence-from-a-Field-Experiment.pdf>

Cardoso and Campolina: The distributive impact of income taxes in Brazil [en línea]. July 2018 [Fecha de consulta: 29 de septiembre]. Disponible en: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/200612/1/1029767424.pdf>

Rose. (2016). This is a repository of Determinants of entrepreneurs'S views on the acceptability of tax evasion and the informal economy in Slovakia and Ukraine: an institutional asymmetry approach. Eslovaquia. <https://core.ac.uk/download/pdf/206274584.pdf>

LAKITAYA, F.E., 2015. The contribution of strategies on efficiency for property tax collection in Tanzania: the case of Dar es Salaam city [en línea]. Thesis. S.I.: University of Dar es Salaam. [Consulta: 5 julio 2021]. Disponible en: <http://41.86.178.5:8080/xmlui/handle/123456789/7898>.

VILLIOS, S., 2016. Tax collection, recovery and enforcement issues for insolvent entities. En: Accepted: 2017-09-26T01:02:07Z, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2862377](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2862377) [en línea], [Consulta: 5 julio 2021]. ISSN 0812-695X. Disponible en: <https://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/handle/2440/108071>.

CHIRICO, M., INMAN, R.P., LOEFFLER, C., MACDONALD, J. y SIEG, H., 2016. An Experimental Evaluation of Notification Strategies to Increase Property Tax Compliance: Free-Riding in the City of Brotherly Love. *Tax Policy and the Economy*, vol. 30, no. 1, pp. 129-161. ISSN 0892-8649. DOI 10.1086/685595.

PEREIRA, R. y FERREIRA, B., 2019. Measuring the Efficiency of Tax Collection among Economic Sectors in Paraíba State Northeastern Brazil (2013-2015). *International Business Research*, vol. 12, no. 7, pp. p24. ISSN 1913-9004. DOI 10.5539/ibr.v12n7p24.

CHEPKONGA, G.J., 2016. The relationship between macro-economic factors and tax collection: the case of Kenya Revenue Authority [en línea]. Thesis. S.I.: University of Nairobi. [Consulta: 5 julio 2021]. Disponible en: <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/98809>.

CHAUKE KHENSANI R. y SEBOLA MOKOKO P., 2016. Revenue collection in South Africa : a comparative analysis of South African Revenue Services and the South African municipalities. *Journal of Public Administration*, vol. 51, no. 3, pp. 423-435. DOI 10.10520/EJC199991.

CAROLINI, G.Y., GELAYE, F. y KHAN, K., 2020. Modelling Improvements to Property Tax Collection: The Case of Addis Ababa. *Africa Portal* [en línea]. [Consulta: 5 julio 2021]. Disponible en: <https://www.africaportal.org/publications/modelling-improvements-property-tax-collection-case-addis-ababa/>.

LOIS, P., DROGALAS, G., KARAGIORGOS, A. y CHLOROU, A., 2019. Tax compliance during fiscal depression periods: the case of Greece. *EuroMed Journal of Business*, vol. 14, no. 3, pp. 274-291. ISSN 1450-2194. DOI 10.1108/EMJB-02-2019-0028.

Olugoke. (2016). Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. <https://www.semanticscholar.org/paper/Tax-Knowledge%2C-Penalties-and-Tax-Compliance-in-and-Oladipupo-Obazee/50d389334489c36be4fe2d51ff9890d909d1da29>

Ley n.º27785. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de mayo de 2003.

SATT. (15 de 05 de 2017). Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Obtenido de Servicio de Administración Tributaria de Trujillo: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>

Papeletas de tránsito [en línea]. Defensoría del Pueblo.PE. 17 de julio de 2018. [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/blog/papeletas-de-transito/>

Higgins and Pereira. (2014). The effects of Brazil's taxation and social spending on the distribution of household income. *Basil*. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1091142113501714>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL

Amasifuen, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria. Especialista en auditoría. Docente en auditoría. Facultad de ciencias empresariales

Claros, A. (2016). La evasión y su incidencia en la recaudación tributaria en la provincia de Huancayo.

DUEMINT, 2018. Estrategias de gestión de cobranza. Santiago de Chile [Consulta: 05 de diciembre 2020] Disponible en: <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

García, C. (2015). "Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de tepetlixpa, edo. de México."

López J., A. (2018). Incidencia de los impuestos prediales en los ingresos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa, en los períodos 2014 y 2015. Cuenca, Ecuador

Gutierrez, L. (2018). Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.

Favila, A., & Armas, E. (2018). Determinantes de la recaudación estatal de impuestos en México. *Paradigma económico. Revista de economía regional y sectorial*, 10(1), 155-174.

Romo de Vivar, M. R., & Gómez, R. (2016). Descentralización fiscal, capacidades administrativas y recaudación del impuesto predial en los municipios de México: Una aproximación teórica. *Economía y Sociedad*, XX(35),155-170.

Moreno, J., Beltrán, J. H., & Mata, L. (2018). Efectos de corto y largo plazo de los programas de condonación de créditos fiscales en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 14(1), 113-128.

Guillermo, S. B., & Vargas, I. (2017). Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica. *EconoQuantum*, 14(1), 35-71

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT.



## ANEXOS

### ANEXO 1:

*Operacionalización de la variable Estrategias de cobranza*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Se refiere a una serie de acciones y negociaciones realizadas para permitir a los clientes recuperar préstamos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. (Duemint 2018)	Son los procedimientos (formalizadas en Directivas) que realiza la Municipalidad para recaudar los tributos y arbitrios.	Cultura tributaria Beneficios tributarios Personal capacitado	Difusión Charlas a los contribuyentes Orientación a los contribuyentes Premiación a buenos contribuyentes Atención a los contribuyentes	Ordinal: (Escala de Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente Elaboración propia

**ANEXO 2:***Operacionalización de la variable Recaudación de impuestos*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Es el ratio o indicador del tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa a favor del contribuyente. (MEF).	Son procedimientos que se miden a través de la recopilación de información mediante el análisis documentario	Gestión de recaudación  Valor de recaudación	Información a los contribuyentes Gestión de recaudación Campañas y amnistías Importancia de la recaudación  Cobros el año lectivo Cobros de años anteriores	Ordinal: (Escala de Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

---

Fuente Elaboración propia

### ANEXO 3: Cuestionario para la variable: Estrategias de Cobranza

#### Cuestionario de Estrategias de Cobranza

La presente encuesta tiene por objetivo general proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Moche 2021.

Se recomienda leer detenidamente cada ítem y en función de su análisis como propietario de su inmueble, elija una respuesta y marque con una "X" la opción que considera pertinente según la siguiente escala.

**Favor considerar las siguientes opciones en sus respuestas**

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad realiza acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial y arbitrios?					
2	¿El método de difusión que utiliza la municipalidad informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto?					
3	¿La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial y arbitrios?					
4	¿La municipalidad desarrolla charlas de concientización para incentivar el pago del impuesto predial y arbitrios?					
5	¿Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente?					
6	¿La municipalidad brinda información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial y arbitrios?					
7	¿La municipalidad difunde adecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial y arbitrios?					
8	¿La municipalidad aplica políticas adecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio?					
9	¿Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto?					

10	¿Los contribuyentes que pagan puntualmente deben recibir algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano?					
11	¿La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses son las adecuadas?					
12	¿El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial considera que se encuentra capacitado en aspectos del impuesto predial?					
13	¿Considera que se realiza una adecuada atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial y arbitrios?					

## ANEXO 4: Cuestionario para la variable: Recaudación de impuestos

### Cuestionario de Recaudación de impuestos

**Objetivo:** Diagnosticar la situación de la recaudación en la Municipalidad distrital de Moche

**Dirigido a:** Los contribuyentes de la Municipalidad de Moche

**Favor considerar las siguientes opciones en sus respuestas**

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

N°	EVALUACIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de recaudación de impuestos</b>					
1	¿La Municipalidad le informa sobre los impuestos que debe cancelar al Municipio?					
2	¿La Municipalidad le informa que el pago de sus impuestos es necesario o de utilidad para la población?					
3	La Municipalidad le informa sobre el procedimiento de cobranza establecido					
4	Cree Ud. que la Municipalidad de Moche realiza un eficiente sistema de Cobranza					
5	La Municipalidad otorga alternativas para cancelar los tributos					
6	Para realizar sus pagos tributarios al Municipio, espera campañas de amnistía					
7	Tiene conocimiento que todo lo recaudado por tributos se emplea en obras importantes					
8	Estima importante dar incentivos para aquellos ciudadanos que se encuentren al día de sus pagos					
9	Está de acuerdo que los tributos favorecen a su ciudad					
	<b>Valor de recaudación</b>					
10	La Municipalidad realiza el cobro de los impuestos del año lectivo					
11	La Municipalidad realiza el cobro de los años anteriores					

## **ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto:    FORMATO DE  
              VALIDACIÓN    DE  
INSTRUMENTOS A TRAVES DE  
JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad realiza acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial y arbitrios?					
2	¿El método de difusión que utiliza la municipalidad informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto?					
3	¿La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial y arbitrios?					
4	¿La municipalidad desarrolla charlas de concientización para incentivar el pago del impuesto predial y arbitrios?					
5	¿Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente?					
6	¿La municipalidad brinda información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial y arbitrios?					
7	¿La municipalidad difunde adecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial y arbitrios?					
8	¿La municipalidad aplica políticas adecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio?					



9	¿Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto?					
10	¿Los contribuyentes que pagan puntualmente deben recibir algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano?					
11	¿La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses son las adecuadas?					
12	¿El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial considera que se encuentra capacitado en aspectos del impuesto predial?					
13	¿Considera que se realiza una adecuada atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial y arbitrios?					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez con DNI N° 18028962 de profesión Ingeniero Industrial con colegiatura N° 77424 desempeñándome actualmente como Director de la Oficina de Planeamiento en Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Trujillo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS PARA DISMINUIR COSTOS DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SISTEMAS 2000 S.R.L, 2019”

Desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgen y Tapias Robles, Luigui.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems					X
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de Ítems					X
4. Metodología					X
5. Pertinencia					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad					X
9. Claridad					X

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 04 días del mes de diciembre del 2020.

Firma y sello del profesional



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto: FORMATO DE VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	EVALUACIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de recaudación de impuestos</b>					
1	¿La Municipalidad le informa sobre los impuestos que debe cancelar al Municipio?					
2	¿La Municipalidad le informa que el pago de sus impuestos es necesario o de utilidad para la población?					
3	La Municipalidad le informa sobre el procedimiento de cobranza establecido					
4	Cree Ud. que la Municipalidad de Moche realiza un eficiente sistema de Cobranza					
5	La Municipalidad otorga alternativas para cancelar los tributos					
6	Para realizar sus pagos tributarios al Municipio, espera campañas de amnistía					
7	Tiene conocimiento que todo lo recaudado por tributos se emplea en obras importantes					
8	Estima importante dar incentivos para aquellos ciudadanos que se encuentren al día de sus pagos					

9	Está de acuerdo que los tributos favorecen a su ciudad					
	<b>Valora de recaudación</b>					
10	La Municipalidad realiza el cobro de los impuestos del año lectivo					
11	La Municipalidad realiza el cobro de los años anteriores					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez con DNI N° 18028962 de profesión Ingeniero Industrial con colegiatura N° 77424 desempeñándome actualmente como Director de la Oficina de Planeamiento en Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Trujillo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS PARA DISMINUIR COSTOS DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SISTEMAS 2000 S.R.L, 2019” Desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgen y Tapias Robles, Luigui.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems					<input type="checkbox"/>
2. Amplitud de contenido					<input type="checkbox"/>
3. Redacción de Ítems					<input type="checkbox"/>
4. Metodología					<input type="checkbox"/>
5. Pertinencia					<input type="checkbox"/>
6. Coherencia					<input type="checkbox"/>
7. Organización					<input type="checkbox"/>
8. Objetividad					<input type="checkbox"/>
9. Claridad					<input type="checkbox"/>

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 04 días del mes de Diciembre del 2020

Firma y sello del profesional



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto: FORMATO DE VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad realiza acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial y arbitrios?					
2	¿El método de difusión que utiliza la municipalidad informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto?					
3	¿La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial y arbitrios?					
4	¿La municipalidad desarrolla charlas de concientización para incentivar el pago del impuesto predial y arbitrios?					
5	¿Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente?					
6	¿La municipalidad brinda información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial y arbitrios?					
7	¿La municipalidad difunde adecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial y arbitrios?					
8	¿La municipalidad aplica políticas adecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio?					
9	¿Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto?					



10	¿Los contribuyentes que pagan puntualmente deben recibir algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano?					
11	¿La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses son las adecuadas?					
12	¿El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial considera que se encuentra capacitado en aspectos del impuesto predial?					
13	¿Considera que se realiza una adecuada atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial y arbitrios?					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo FABRIZIO ANTONIO SACHÚN IBAÑEZ con DNI N° 18141802 de profesión Ingeniero Industrial, con colegiatura N° 100879 desempeñándome actualmente como Ingeniero de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA) en la empresa Fuerza Constructores SAC, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE” desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgen Raúl y Tapias Robles, Luigui Stefano.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems				X	
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de Ítems				X	
4. Metodología				X	
5. Pertinencia				X	
6. Coherencia				X	
7. Organización					X
8. Objetividad				X	
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 07 días del mes de diciembre del 2020

  
Fabrizio A. Sachún Ibañez  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP 100879

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto: FORMATO DE VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	EVALUACIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de recaudación de impuestos</b>					
1	¿La Municipalidad le informa sobre los impuestos que debe cancelar al Municipio?					
2	¿La Municipalidad le informa que el pago de sus impuestos es necesario o de utilidad para la población?					
3	La Municipalidad le informa sobre el procedimiento de cobranza establecido					
4	Cree Ud. que la Municipalidad de Moche realiza un eficiente sistema de Cobranza					
5	La Municipalidad otorga alternativas para cancelar los tributos					
6	Para realizar sus pagos tributarios al Municipio, espera campañas de amnistía					
7	Tiene conocimiento que todo lo recaudado por tributos se emplea en obras importantes					
8	Estima importante dar incentivos para aquellos ciudadanos que se encuentren al día de sus pagos					
9	Está de acuerdo que los tributos favorecen a su ciudad					

	<b>Valora de recaudación</b>					
10	La Municipalidad realiza el cobro de los impuestos del año lectivo					
11	La Municipalidad realiza el cobro de los años anteriores					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo FABRIZIO ANTONIO SACHÚN IBAÑEZ con DNI N° 18141802 de profesión Ingeniero Industrial, con colegiatura N° 100879 desempeñándome actualmente como Ingeniero de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA) en la empresa Fuerza Constructores SAC, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE MOCHE” desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgén Raúl y Tapias Robles, Luigui Stefano.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems				X	
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de Ítems				X	
4. Metodología				X	
5. Pertinencia				X	
6. Coherencia				X	
7. Organización					X
8. Objetividad				X	
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 07 días del mes de diciembre del 2020

  
Fabrizio A. Sachún Ibañez  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP 100879

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto:      FORMATO DE   VALIDACIÓN      DE   INSTRUMENTOS    A  
TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad realiza acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial y arbitrios?					
2	¿El método de difusión que utiliza la municipalidad informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto?					
3	¿La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial y arbitrios?					
4	¿La municipalidad desarrolla charlas de concientización para incentivar el pago del impuesto predial y arbitrios?					
5	¿Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente?					
6	¿La municipalidad brinda información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial y arbitrios?					
7	¿La municipalidad difunde adecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial y arbitrios?					
8	¿La municipalidad aplica políticas adecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio?					



9	¿Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto?					
10	¿Los contribuyentes que pagan puntualmente deben recibir algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano?					
11	¿La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses son las adecuadas?					
12	¿El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial considera que se encuentra capacitado en aspectos del impuesto predial?					
13	¿Considera que se realiza una adecuada atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial y arbitrios?					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fredy Alexis Carranza Villa con DNI N° 40101848 de profesión Ingeniero Industrial con colegiatura N° 1265 desempeñándome actualmente como Jefe Administrativo en COFOPRI – Min. De vivienda, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS PARA DISMINUIR COSTOS DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SISTEMAS 2000 S.R.L, 2019”

Desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgen y Tapias Robles, Luigui.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems					<input type="checkbox"/>
2. Amplitud de contenido					<input type="checkbox"/>
3. Redacción de Ítems					<input type="checkbox"/>
4. Metodología					<input type="checkbox"/>
5. Pertinencia					<input type="checkbox"/>
6. Coherencia					<input type="checkbox"/>
7. Organización					<input type="checkbox"/>
8. Objetividad					<input type="checkbox"/>
9. Claridad					<input type="checkbox"/>

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 07 días del mes de Diciembre del 2020



Fredy Alexis Carranza Villa  
Ingeniero Industrial  
COLEGIATURA N° 1265

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr(a)(rita): Presente.-

Asunto: FORMATO DE VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Ingeniero.

El nombre del título del proyecto de investigación es ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE MOCHE siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento de recolección de datos con su respectiva matriz de desarrollo de ítems
- Formato de validez de contenido del instrumento

Expresándole todo el respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

---

Firma

## CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	EVALUACIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de recaudación de impuestos</b>					
1	¿La Municipalidad le informa sobre los impuestos que debe cancelar al Municipio?					
2	¿La Municipalidad le informa que el pago de sus impuestos es necesario o de utilidad para la población?					
3	La Municipalidad le informa sobre el procedimiento de cobranza establecido					
4	Cree Ud. que la Municipalidad de Moche realiza un eficiente sistema de Cobranza					
5	La Municipalidad otorga alternativas para cancelar los tributos					
6	Para realizar sus pagos tributarios al Municipio, espera campañas de amnistía					
7	Tiene conocimiento que todo lo recaudado por tributos se emplea en obras importantes					
8	Estima importante dar incentivos para aquellos ciudadanos que se encuentren al día de sus pagos					

9	Está de acuerdo que los tributos favorecen a su ciudad					
	<b>Valora de recaudación</b>					
10	La Municipalidad realiza el cobro de los impuestos del año lectivo					
11	La Municipalidad realiza el cobro de los años anteriores					

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fredy Alexis Carranza Villa con DNI N° 40101848 de profesión Ingeniero Industrial con colegiatura N° 1265 desempeñándome actualmente como Jefe Administrativo en COFOPRI – Min. De vivienda, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos de la investigación titulada “MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS PARA DISMINUIR COSTOS DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SISTEMAS 2000 S.R.L, 2019”

Desarrollada por los estudiantes Raico Ybañez, Jurgen y Tapias Robles, Luigui.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT	ACEPTABL	BUENO	MUY	EXCELENT
1. Congruencia de Ítems					<input type="checkbox"/>
2. Amplitud de contenido					<input type="checkbox"/>
3. Redacción de Ítems					<input type="checkbox"/>
4. Metodología					<input type="checkbox"/>
5. Pertinencia					<input type="checkbox"/>
6. Coherencia					<input type="checkbox"/>
7. Organización					<input type="checkbox"/>
8. Objetividad					<input type="checkbox"/>
9. Claridad					<input type="checkbox"/>

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 07 días del mes de Diciembre del 2020



Dr. Fredy Alexis Carranza Villa  
Colegiatura N° 1265

## ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS

### AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Con la firma del presente documento se da la autorización a los tesisistas **Tapias Robles Luigui Stefano** y **Raico Ybañez Jurgen Raul**, para el desarrollo de la tesis titulada: **“Estrategias de cobranza para mejorar el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021”**, siendo conveniente la realización de este documento para la mejora y conformidad de los datos expuestos en la presente tesis.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE

ABOG. EIBY YASSIR GUIBERT CHÁVEZ

Gerente del Área de Administración Tributaria

**DRA. EIBY YASSIR GUIBERT CHÁVEZ**

DNI: 416239599

**CARGO: GERENTE DEL ÁREA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

**FECHA: 05/07/2021**

## **ANEXO 6: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO**

### **AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO**

**Dra. Eiby Yassir Guibert Chávez**  
**Gerente de Administración Tributaria**  
**Municipalidad Distrital de Moche**  
05 de julio 2021

Estimados estudiantes **Jurgen Raul Raico Ybañez y Luigui Stefano Tapias Robles**.  
En respuesta a la carta de ustedes q en la que solicitan la autorización para publicar la tesis denominada **"Estrategias de cobranza para mejorar el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021"**, en el **Repositorio de la Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo**, así como en **revistas especializadas en Investigación Científica**, a fin de contribuir con la base de datos académica que les permitirá llevar a cabo investigaciones en la misma línea, la que se implementó en nuestra empresa.  
Les brindamos la autorización para la publicación de lo antes mencionado. Así mismo se les agradece por el aporte brindado a nuestra empresa.

Saludos cordiales

Atentamente

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE**  
**ABOG. EIBY YASSIR GUIBERT CHÁVEZ**  
Gerente de Administración Tributaria  
**Dra. Eiby Yassir Guibert Chávez**  
**DNI: 46239599**  
**CARGO: GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**  
**FECHA: 05/07/2021**



## ANEXO 7: ACTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

### ACTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

El (la) representate del área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche: **Eiby Yassir Guibert Chávez**, hace de conocimiento que el Sr. **Jurgen Raul Raico Ybañez** y el Sr. **Luigui Stefano Tapias Robles**, Estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Ingeniería Industrial, han solicitado el acceso a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Moche ubicada en la ciudad de Trujillo, distrito de Moche, en la fecha 05 de julio del 2021, el motivo es para la recolección de datos que les permitirán desarrollar su investigación de fin de carrera.

La Municipalidad se compromete a brindarle el acceso y se limita, previo acuerdo con los estudiantes, a dar o no datos confidenciales, dado la política de la propia municipalidad.

Es potestad del estudiante aplicar sus diferentes conocimientos en el desarrollo del trabajo a realizar.

Así mismo, la Municipalidad Distrital de Moche exige que se le haga llegar una copia del trabajo de investigación realizado como prueba del buen uso de los datos recolectados.

Para dar fe del acuerdo se firma el siguiente documento:



Firma del Estudiante  
Jurgen Raul Raico Ybañez  
Dni: 73994855



Firma del Estudiante  
Luigui Stefano Tapias Robles  
Dni: 70653431



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE  
ABOG. EIBY YASSIR GUIBERT CHÁVEZ  
Gerente de Administración Tributaria

Sello y Firma del Representante del Área de Gerencia de Administración Tributaria  
Dr. Eiby Yassir Guibert Chávez  
Dni: 46239599

Trujillo, 05 de julio del 2021

## ANEXO 8: Base de datos del cuestionario

Estadísticos Luigul.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	EC1	EC2	EC3	EC4	EC5	EC6	EC7	EC8	EC9	EC10	EC11
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
8	1	3	1	2	5	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1
10	3	5	1	2	5	1	1	1	1	1	1
11	1	3	2	2	2	4	1	1	1	1	1
12	1	4	1	2	3	4	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1
14	1	5	1	1	3	4	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1
16	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
17	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
18	2	4	5	2	3	5	1	2	1	4	1
19	2	1	1	2	3	5	1	2	1	1	1
20	2	4	1	2	3	5	2	2	1	1	1
21	1	4	2	2	3	5	2	2	1	5	1
22	2	4	1	2	3	5	2	2	2	1	1
23	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1

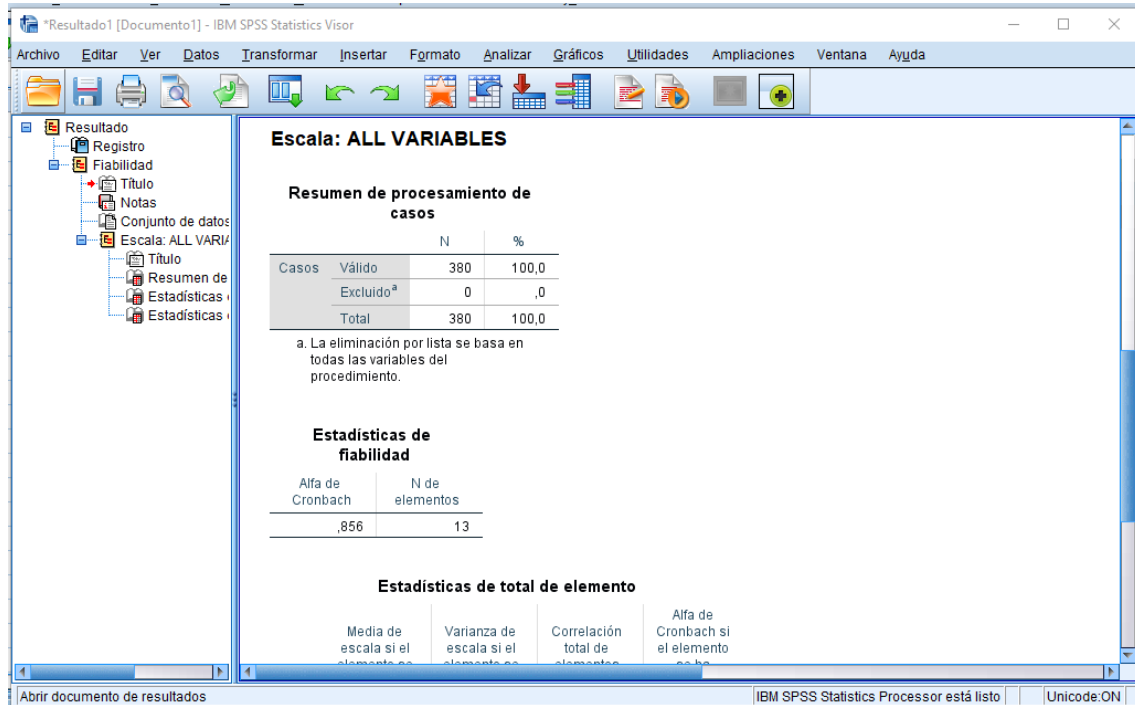
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

## ANEXO 9: Pruebas de Confiabilidad de los Instrumentos

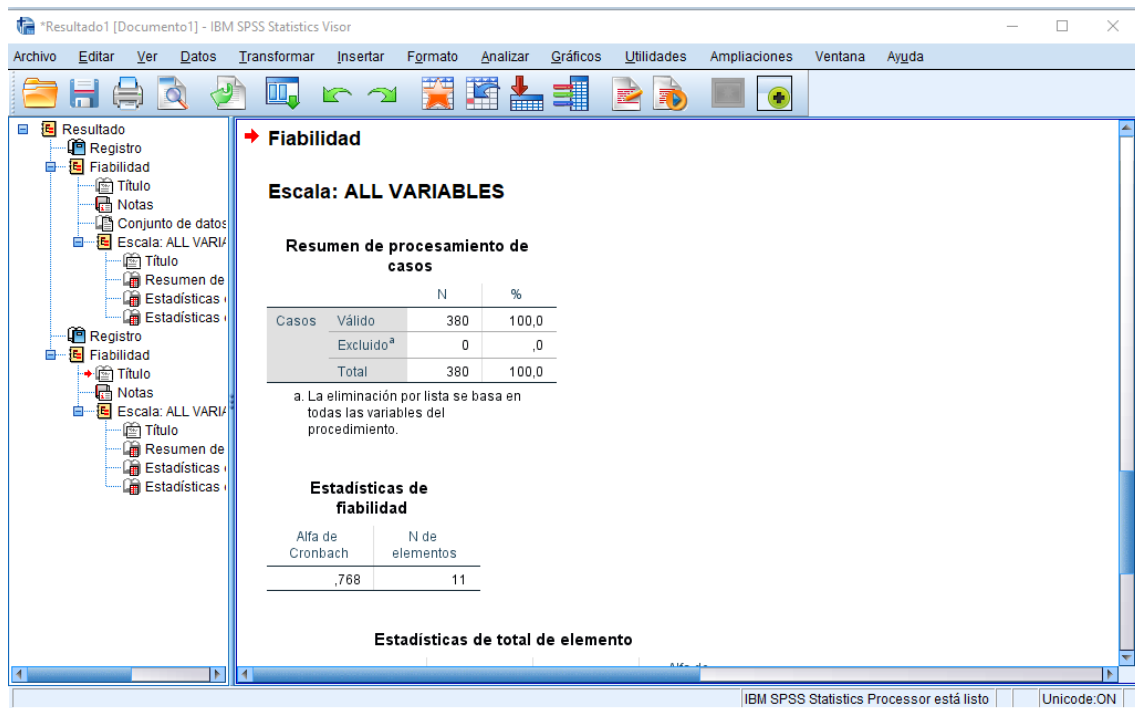
### Figura

#### Confiabilidad de los Instrumentos de la variable Estrategias de Cobranza



### Figura

#### Confiabilidad de los Instrumentos de la variable Recaudación de impuestos



# ANEXO 10: Prueba de Normalidad

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Desv. Desviación 6,455  
 Mínimo 16  
 Máximo 35  
 Rango 19  
 Rango intercuartil 15  
 Asimetría -,265 ,125  
 Curtosis -1,262 ,250

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias_de_Cobranzas	,167	380	,000	,903	380	,000
Recaudacion_de_impuestos	,174	380	,000	,882	380	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Estrategias\_de\_Cobranzas**

Estrategias\_de\_Cobranzas Gráfico de tallo y hojas

Frecuencia Stem & Hoja

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## **Anexo 11: Análisis interno de los niveles de recaudación en la Municipalidad Distrital de Moche**

Para complementar la presente investigación, se realizó un Análisis Interno para determinar las causas de baja recaudación, ejecutando las siguientes actividades.

- 1) Análisis de causas de baja recaudación a través del Diagrama Ishikawa y Diagrama de Pareto.
- 2) Análisis documental y cuantitativo para presentar la recaudación de los impuestos: predial y arbitrios en la Municipalidad Distrital de Moche de los años 2018, 2019 y 2020.
- 3) Recomendaciones para mejorar los niveles de recaudación

# 1) Análisis de causas de baja recaudación a través del Diagrama Ishikawa y Diagrama de Pareto

Figura 11

Diagrama de Ishikawa



Elaboración: Propia

**Tabla 21**

*Registro de las causas identificadas*

Causas	Descripción de la causa
C1	Demoras en la ejecución de tareas
C2	Las áreas de trabajo tienen deficiente distribución
C3	Falta de estrategias de recaudación
C4	Alto índice de morosidad
C5	No se utilizan eficientemente canales de difusión
C6	Equipos de cómputo no adecuados
C7	Falta de estandarización de data
C8	No existe estadística de morosidad
C9	No existen medición de efectividad de la recaudación
C10	Documentos sin archivar
C11	Falta de programa de mantenimiento
C12	Baja motivación

Fuente: Figura 5

**Tabla 22***Matriz de Priorización*

Factor	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	Puntaje	% Ponderado
C1		1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5	6%
C2	1		1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	5%
C3	1	0		1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	12%
C4	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	11	13%
C5	1	1	0	1		0	1	1	0	0	1	1	7	8%
C6	1	1	1	0	0		0	1	1	1	0	0	6	7%
C7	0	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	10	12%
C8	0	1	1	1	1	1	1		1	1	0	1	9	10%
C9	1	1	1	1	1	1	1	1		1	0	0	9	10%
C10	1	0	1	0	0	1	1	1	0		0	0	5	6%
C11	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0		1	5	6%
C12	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1		5	6%
Total													86	100%

Fuente: Tabla 21



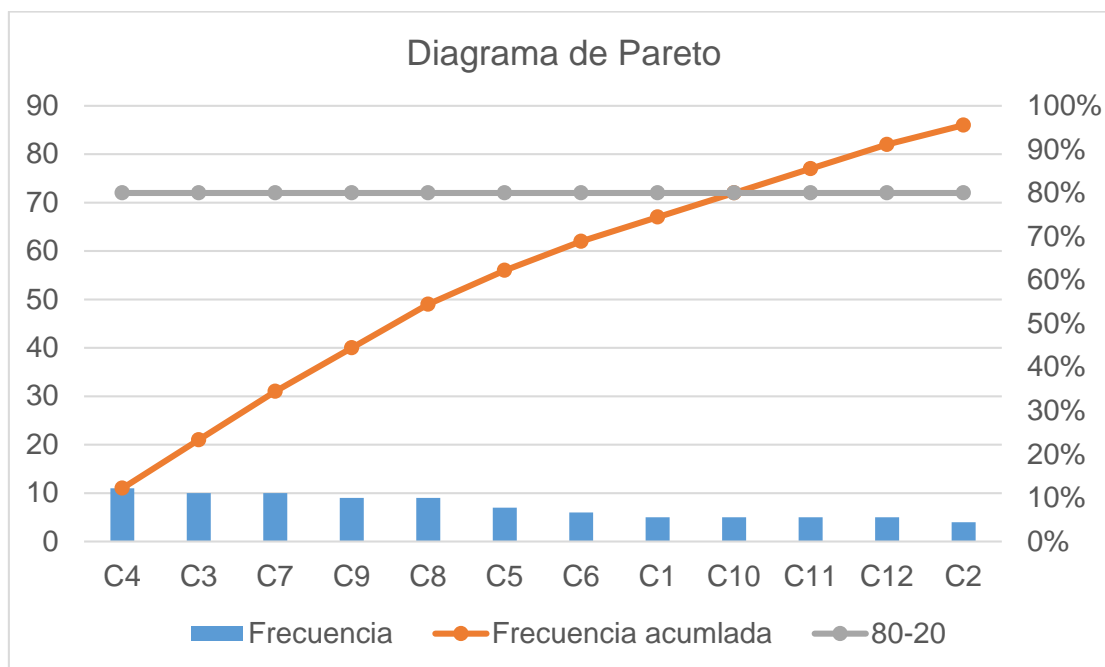
**Tabla 23***Hoja de Cálculo de Pareto*

Causas	Descripción de la causa	Frecuencia	%	Frecuencia acumulada	% Frecuencia acumulada
C4	Alto índice de morosidad	11	13%	11	13%
C3	Falta de estrategias de recaudación	10	12%	21	24%
C7	Falta de estandarización de data	10	12%	31	36%
C9	No existen medición de efectividad de la recaudación	9	10%	40	47%
C8	No existe estadística de morosidad	9	10%	49	57%
C5	No se utilizan eficientemente canales de difusión	7	8%	56	65%
C6	Documentos sin archivar	6	7%	62	72%
C1	Demoras en la ejecución de tareas	5	6%	67	78%
C10	Documentos sin archivar	5	6%	72	84%
C11	Falta de programa de mantenimiento	5	6%	77	90%
C12	Baja motivación	5	6%	82	95%
C2	Las áreas de trabajo tienen deficiente distribución	4	5%	86	100%
Total		86	100%		

Fuente: Tabla 22

**Figura 12**

Diagrama de Pareto



Fuente: Tabla 23

### Interpretación

Según el Diagrama de Pareto, se verificó que las causas están influyendo con mayor incidencia son:

**Tabla 24**

*Causas de mayor influencia en la baja recaudación*

Causas	Descripción de la causa
C4	Alto índice de morosidad
C3	Falta de estrategias de recaudación
C7	Falta de estandarización de data
C9	No existen medición de efectividad de la recaudación
C8	No existe estadística de morosidad
C5	No se utilizan eficientemente canales de difusión
C6	Documentos sin archivar

Fuente: Figura 12

De acuerdo a este resultado, se procedió a la evaluación de la cantidad de saldos por cobrar y luego a un análisis del índice de morosidad.

**2) Análisis documental y cuantitativo para presentar la recaudación de los impuestos: predial y arbitrios en la Municipalidad Distrital de Moche de los años 2018, 2019 y 2020.**

**Análisis de los saldos por cobrar del impuesto predial**

Para analizar con mayor detalle, se procedió a verificar los saldos de cuentas por cobrar que tuvo la Municipalidad Distrital de Moche en los años 2018, 2019 y 2020.

**Tabla 25**

*Reporte de saldos por cobrar – impuesto predial 2018-2020*

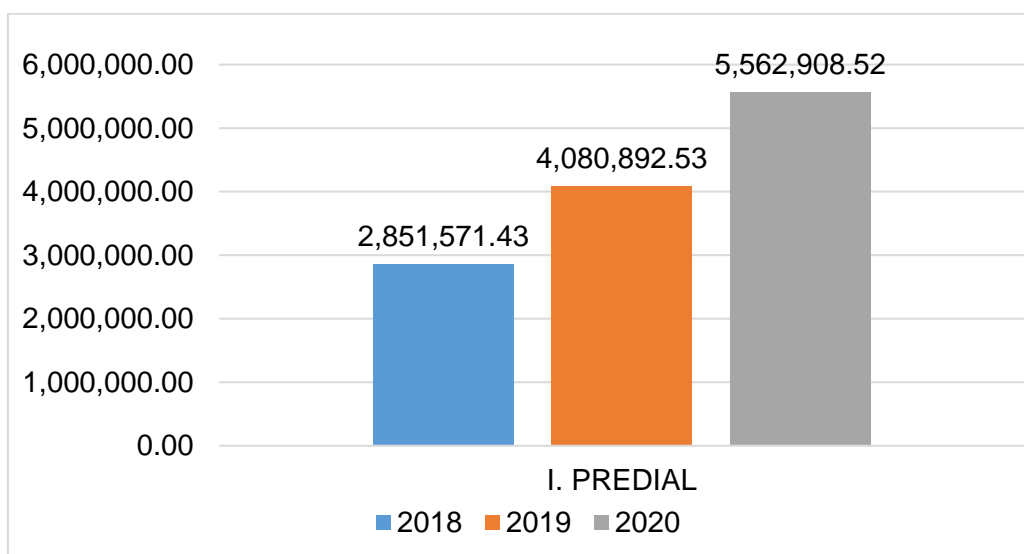
<b>AÑO</b>	<b>I. PREDIAL</b>
<b>2018</b>	2,851,571.43
<b>2019</b>	4,080,892.53
<b>2020</b>	5,562,908.52

Fuente: Municipalidad Distrital de Moche

Elaboración: Propia

**Figura 13**

*Reporte de saldos por cobrar – impuesto predial 2018-2020*



Fuente: Tabla 25

### Interpretación

La Figura 13 nos muestra que los saldos por cobrar se han ido incrementando, especialmente en los años 2019 y 2020. Cabe mencionar que una posible explicación para la disminución de la recaudación en el 2020, fue la coyuntura del COVID-19, que paralizó todas las operaciones económicas de todos los rubros.

**Tabla 26**

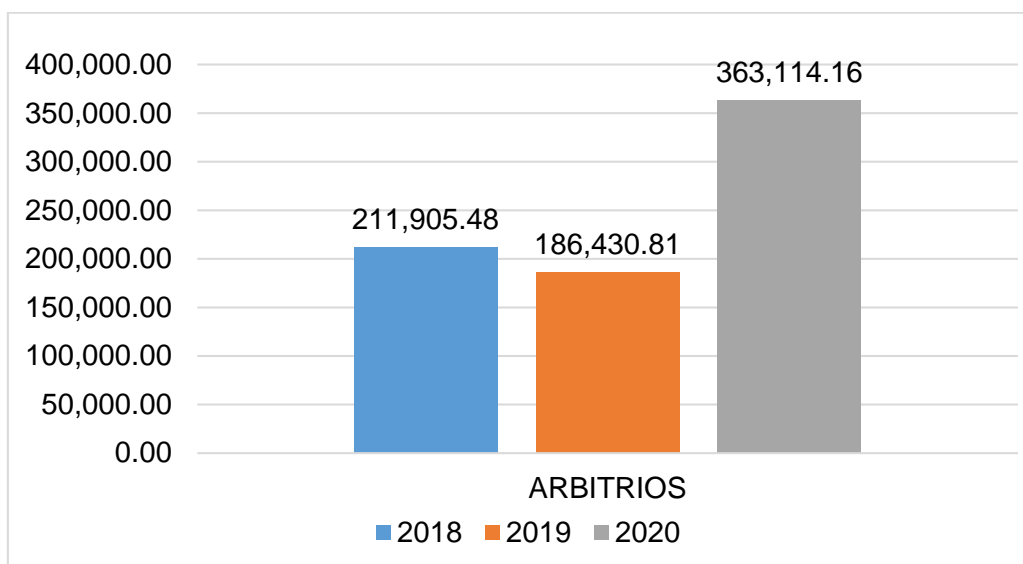
*Reporte de saldos por cobrar – arbitrios 2018-2020*

AÑO	ARBITRIOS
2018	211,905.48
2019	186,430.81
2020	363,114.16

Fuente: Municipalidad Distrital de Moche  
Elaboración: Propia

**Figura 14**

Reporte de saldos por cobrar – impuesto predial 2018-2020



Fuente: Tabla 26

### Interpretación

La Figura 14 nos muestra que los saldos por cobrar se han ido incrementando con respecto a lo arbitrios especialmente en 2020. Cabe mencionar que una

posible explicación para la disminución de la recaudación en el 2020, fue la coyuntura del COVID-19, que paralizó todas las operaciones económicas de todos los rubros.

### **Análisis de morosidad**

La morosidad es el incumplimiento del pago de una deuda (MEF, 2015).

### **Morosidad en impuesto predial 2018-2020**

Para seguir analizando las causas de la baja recaudación en la Municipalidad Distrital de Moche, se realizaron los cálculos sobre la base de lo recaudado y la base de lo esperado; la diferencia estaría dada por la morosidad de los contribuyentes del mencionado distrito.

**Tabla 27**

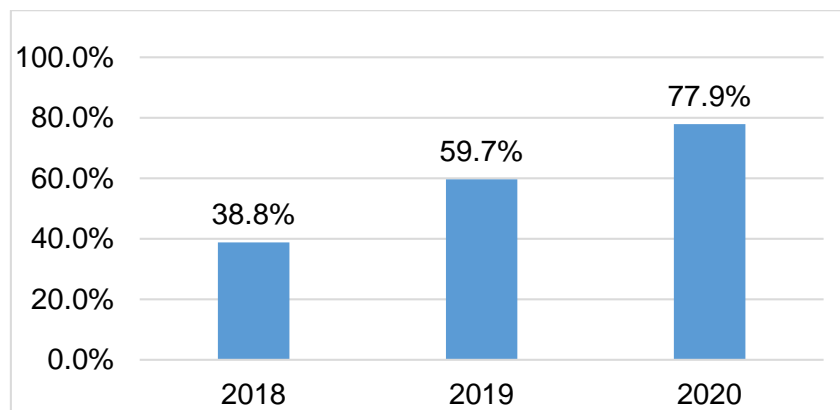
*Porcentaje de morosidad de impuesto predial 2018-2020*

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
ESPERADO	7,351,571.43	9,325,609.54	5,239,023.03
ALCANZADO	4,500,000.00	3,762,701.02	1,158,130.50
SALDO	2,851,571.43	5,562,908.52	4,080,892.53
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>38.8%</b>	<b>59.7%</b>	<b>77.9%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15**

Porcentaje de morosidad de impuesto predial 2018-2020



Fuente: Tabla 27

## Interpretación

La Figura 15 muestra que el porcentaje de morosidad del impuesto predial aumento de manera recurrente del 2018 con un 38.8% al 2020 con un 77.9%.

## Morosidad en arbitrios 2018-2020

Para evaluar el porcentaje de morosidad en arbitrios, de procedió de la misma manera que parel impuesto predial.

**Tabla 28**

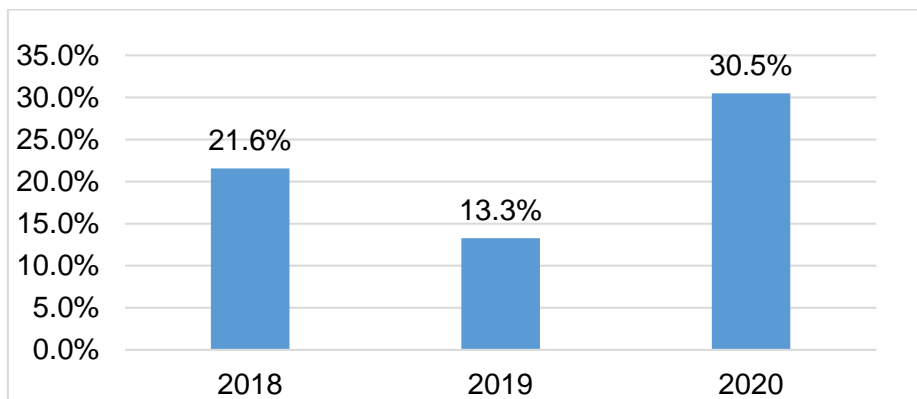
*Porcentaje de morosidad en arbitrios 2018-2020*

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
ESPERADO	864,430.81	1,596,474.76	1,190,864.16
ALCANZADO	678,000.00	1,384,569.28	827,750.00
SALDO	186,430.81	211,905.48	363,114.16
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>21.6%</b>	<b>13.3%</b>	<b>30.5%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16**

Porcentaje de morosidad en arbitrios 2018-2020



Fuente: Tabla 15

## Interpretación

La Figura 16 muestra que el porcentaje de morosidad en arbitrios tuvo un incremento considerable en el año 2020, doblando en porcentaje respecto al 2019.

### 3) Recomendaciones para mejorar los niveles de recaudación

#### Sugerencias de Estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Moche, 2021

Los problemas de recaudación de las entidades públicas como son las Municipalidades Distritales y Provinciales deben asegurar la ejecución de las siguientes estrategias:

Estrategias	Actividades
1) Realizar capacitación continua y generación de incentivos a los servidores municipales del área de Rentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un programa de capacitación para la generación de habilidades duras y blandas</li> <li>• Creación de un programa de incentivos al trabajador, resaltando su buen desempeño en la gestión de cobranza".</li> </ul>
2) Agilización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una Agenda de Reformas para la simplificación administrativa: Conocer, eliminar o mejorar los trámites burocráticos identificados por la ciudadanía</li> </ul>
3) Plan de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión en medios radiales, televisivos y en redes sociales de fechas de pago del impuesto predial</li> <li>• Elaborar flyers para colocarlo en la página web de la municipalidad con</li> </ul>

	información clara de los bienes para los bienes contribuyentes.
	• Coordinación constante con representantes de juntas vecinales
	• Notificación masiva de tributos

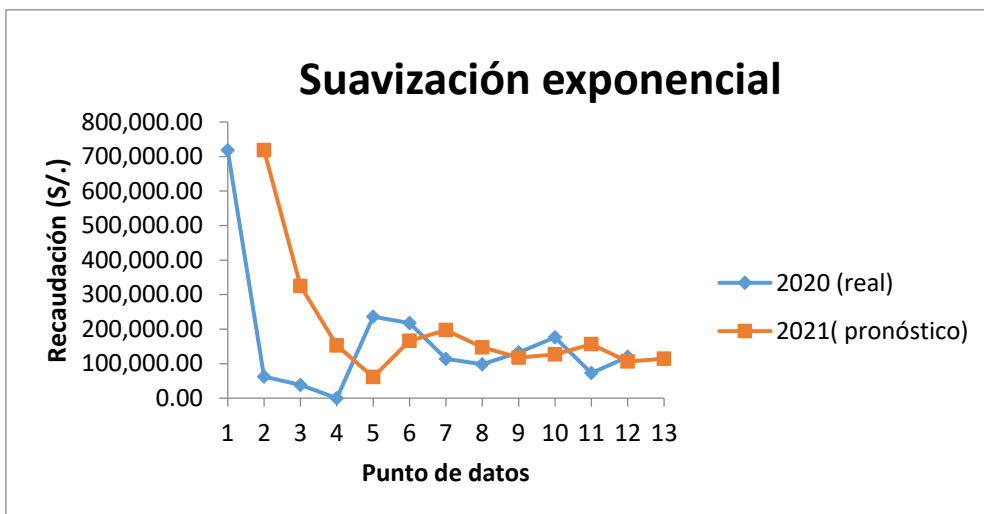


**ANEXO 12: Pronóstico con Suavizado Exponencial.**

**Pronóstico con suavizado exponencial en escenario pesimista:**

Mes	2020 (real)	2021( pronóstico)
Ene	718,457.26	#N/D
Feb	62,417.69	718,457.26
Mar	38,234.95	324,833.52
Abr	0.00	152,874.38
May	236,068.20	61,149.75
Jun	217,610.76	166,100.82
Jul	113,885.97	197,006.78
Ago	97,960.45	147,134.29
Set	132,624.46	117,629.99
Oct	176,096.27	126,626.67
Nov	72,811.81	156,308.43
Dic	119,712.70	106,210.46
		114,311.80

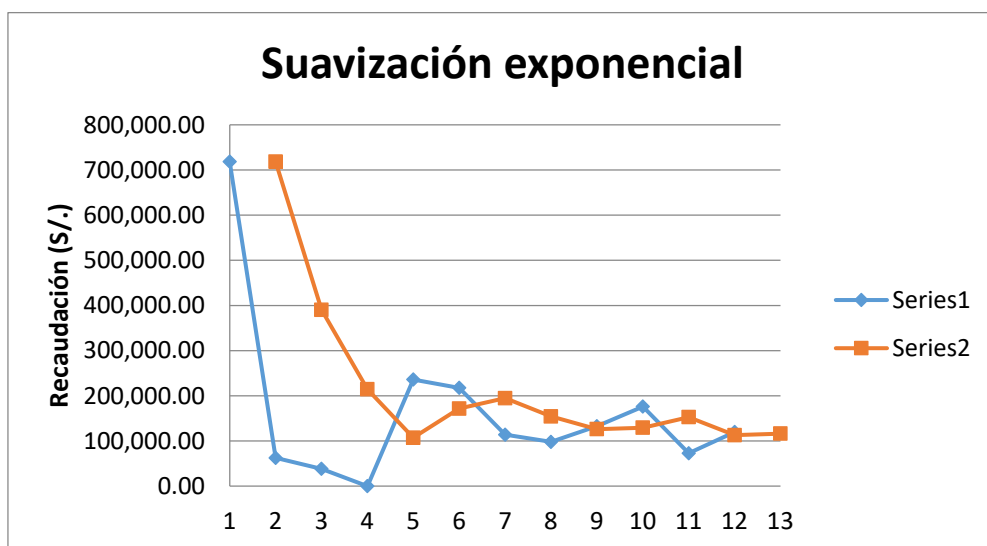
Total recaudación	1,985,880.50	2,388,644.14
Diferencia	402,763.64	
% Incremento	20.3%	
$\alpha$ (Factor)	0.4	



**Pronóstico con suavizado exponencial en escenario normal:**

Mes	2020 (real)	2021( pronóstico)
Ene	718,457.26	#N/D
Feb	62,417.69	718,457.26
Mar	38,234.95	390,437.47
Abr	0.00	214,336.21
May	236,068.20	107,168.11
Jun	217,610.76	171,618.15
Jul	113,885.97	194,614.46
Ago	97,960.45	154,250.21
Set	132,624.46	126,105.33
Oct	176,096.27	129,364.89
Nov	72,811.81	152,730.58
Dic	119,712.70	112,771.19
		116,241.95

Total recaudación	1,985,880.50	2,588,095.81
Diferencia	602,215.31	
% Incremento	30.3%	
$\alpha$	0.5	



## Pronóstico con suavizado exponencial en escenario optimista

Mes	2020 (real)	2021( pronóstico)
Ene	718,457.26	#N/D
Feb	62,417.69	718,457.26
Mar	38,234.95	456,041.43
Abr	0.00	288,918.84
May	236,068.20	173,351.30
Jun	217,610.76	198,438.06
Jul	113,885.97	206,107.14
Ago	97,960.45	169,218.67
Set	132,624.46	140,715.38
Oct	176,096.27	137,479.01
Nov	72,811.81	152,925.91
Dic	119,712.70	120,880.27
		120,413.24

Total recaudación	1,985,880.50	2,882,946.53
Diferencia	897,066.03	
% Incremento	45.2%	
$\alpha$ (Factor)	0.6	



**Resumen de pronósticos en trimestres:**

Ene	718,457.26	
Feb	62,417.69	
Mar	38,234.95	
Abr	0.00	
May	236,068.20	
Jun	217,610.76	
Jul	113,885.97	
Ago	97,960.45	
Set	132,624.46	
Oct	176,096.27	
Nov	72,811.81	
Dic	119,712.70	368,620.77
Ene	428,892.70	
Feb	345,602.98	
Mar	1,272,894.29	
Abr	673,488.18	
May	106,813.93	
Jun	120,164.15	

$\alpha$	0.24			
		<b>Yt</b>	<b>Yt'</b>	<b>  et  </b>
2020	Trimestre 1	819,109.90	819,109.90	0.00
	Trimestre 2	117,610.76	819,109.90	701,499.14
	Trimestre 3	429,457.17	653,388.28	223,931.11
	Trimestre 4	368,620.77	600,486.97	231,866.20
2021	Trimestre 1	2,047,389.97	545,711.07	1,501,678.90
	Trimestre 2	900,466.26	900,466.54	0.28
	Trimestre 3 (pronóstico)		900,466.48	
	Trimestre 4			443,162.60