



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la municipalidad de
Chiclayo.**

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

AUTORES:

Díaz Campos Luis Miguel (0000-0002-7001-9503)

ASESOR:

Mg. Ríos Inicio, Manuel Igor (0000-0001-6690-369X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

CHICLAYO – PERÚ

(2021)

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome las fuerzas suficientes para continuar con mis metas trazadas sin decaer. A mis padres que siempre estuvieron ahí conmigo que me prestaron toda su confianza y su apoyo incondicional y todas las personas que me brindaron su apoyo e hicieron que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas para compartir sus conocimientos.

Díaz Campos Luis Miguel

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por brindarme vida en estos tiempos difíciles, ser el soporte y la fortaleza en momentos de dificultad y debilidad, el quien va abriendo el camino de mi destino. Además, agradezco a mis padres por ser los principales motores de mis sueños, por su confianza y creencia en mí, por sus consejos, sus valores inculcados, amor y gratitud.

Agradezco a mis docentes de la escuela de contabilidad de la universidad cesar vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra carrera, y de manera especial al Mg CPCC. Ríos Incio Manuel Igor asesor de nuestro trabajo de investigación, que nos ha guiado con su paciencia y que cada día nos motivaba y rectitud como docente.

Díaz Campos Luis Miguel

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.	17
3.7. Aspectos Éticos.	18
IV. RESULTADOS	19
VI. CONCLUSIONES.	30
VII. RECOMENDACIONES.	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tabla

Tabla N° 01. Políticas de gestión de cobranzas	19
Tabla N° 02. Procesos y tipos de Cobranzas	20
Tabla N° 03. Elementos de cobranzas	21
Tabla N° 04. Ingresos públicos	22
Tabla N° 05. Financiamiento de servicios públicos	23
Tabla N° 06. Serenazgo	24
Tabla N° 07. Análisis de correlación de pearson	26

Índice de figuras

Figura Nº 01. Políticas de cobranzas.	19
Figura Nº 02. Procesos o Tipos de cobranzas.	20
Figura Nº 03. Elementos de cobranza	21
Figura Nº 04. Ingresos públicos	23
Figura Nº 05. Financiamiento de arbitrios públicos.	24
Figura Nº 06. Serenazgo	25
Figura Nº 07. Correlación entre las Gestión de Cobranza y Recaudación.	26

RESUMEN

La presente investigación denominada Gestión de cobranza y Recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo; está enfocado en determinar la relación de influencia entre una y la otra variable, asimismo nuestro estudio tiene como bases teóricas y trabajos previos previamente relacionados con la nuestra, por otro lado se obtuvo información primaria a través del trabajo de campo utilizando estrategias u técnicas de recolección encomendadas por la investigación que busca dar respuesta a nuestra hipótesis planteada.

El método utilizado fue aplicativo correlacional, basándose en actividades de investigación en el análisis, expositivo y determinando la realidad, el diseño a utilizarse fue aplicativo mediante instrumento de recolección de datos, encuesta, facilitando la obtención de datos de mucha importancia para la implementación de nuestra investigación.

Finalmente se logró determinar que existe una relación positiva media entre las dos variables que son Gestión de cobranza y Recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

Palabras claves: Gestión de cobranza y Recaudación.

ABSTRACT

The present investigation called Collection Management and Excise Tax Collection in the municipality of Chiclayo; was focused on determining the relationship of influence between one and the other variable, as well as our study had as theoretical bases and previous works previously related to ours, on the other hand, primary information was obtained through field work using strategies or techniques collection commissioned by the research that seeks to answer our hypothesis.

The method used was correlational applicative, based on research activities in the analysis, exposition and determining the reality, the design to be used was applicative through a data collection instrument, survey, facilitating the obtaining of data of great importance for the implementation of our investigation.

Finally, it was possible to determine that there is an average positive relationship between the two variables that are Collection Management and Excise Collection in the municipality of Chiclayo.

Keywords: Collection and Collection Management.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la baja recaudación de impuestos es el principal problema en todas las entidades públicas a nivel mundial, un dato muy relevante en países más desarrollados no se cobra casi ni la mitad de impuestos ya que los contribuyentes cumplen sus deberes en la cancelación de sus tributos y así los países busquen nuevas normas y estas sean muy efectivas debido a la cultura tributaria que posee la sociedad y la poca exigencia que exigen los estados en realizar los cobros de impuestos.

En el ámbito internacional, Díaz (2021) en Puerto Rico, en el diario El Nuevo informó que los ingresos totales del distrito de Hacienda en el periodo de noviembre escalaron a \$656.1 millones, y representa 24% más \$ 127.8 millones que lo establecido, estos sectores revelaron que este mes fue sobre impuesto de ventas y la contribución de individuos entre otros. Además, señala que en el 2020 del mes de junio fue un año difícil por la pandemia covid-19 ya que recaudó \$1,500 millones y para esto trajo una disminución de \$200 millones menos que el periodo del 2019.

Por otro lado, Srivastava, (2021) en la India en su artículo Property Tax collection: PMC receives good response despite opposition from Panvel residents. Da a conocer que el municipio persiguió con la recaudación de impuestos y asimismo lanzó una propuesta de pago en línea para el impuesto a la propiedad. La municipalidad incluso había ofrecido un descuento del 5 por ciento por pagar hasta el 15 de marzo y un 2 por ciento adicional por realizar el pago en fecha otorgada. La entidad cívica ha recaudado una buena cantidad de impuestos dicha corporación recibió 75 lakh de impuestos a la propiedad en línea en un solo día.

Asimismo, Rosman (2021) en Florida comenta que el Comité del Municipio adoptó un presupuesto de \$ 36,98 millones para invertir en el trabajo de Manalapan durante el 2021. Ya que dicho presupuesto será respaldado por la recaudación de \$ 25,18 millones en impuestos de los propietarios residenciales y comerciales del municipio. La administradora del municipio, dijo que el presupuesto de 2021 representa

los aumentos en el costo de la recolección de basura y la recolección de reciclaje, más una factura de \$ 650,000 , seguro grupal de empleados, \$ 3.65 millones; seguro de responsabilidad general, 581.313 dólares; sueldos y salarios de la policía, \$ 7,94 millones; policía, otros gastos, \$ 296,832; sueldos y salarios en calles y carreteras, \$ 1,75 millones; calles y caminos, otros gastos, \$ 209,500; saneamiento / recolección de residuos sólidos, otros gastos, \$ 2,21 millones; costos de eliminación de vertederos, \$ 2.02 millones; pago al Sistema de Jubilación de la Policía y los Bomberos de Nueva Jersey, \$ 2.24 millones; pago al Sistema de Seguridad Social, \$ 940,000; pago al Sistema de Retiro de Empleados Públicos, \$ 759,853; pago de capital del bono, \$ 2,14 millones; e intereses sobre bonos, \$ 760,651.

Sánchez (2021) en Málaga, en el diario El País comunicó que Málaga es la provincia con más de 14 municipios con alquileres tensionados que se han poblado exageradamente y las ciudades con alquileres más caros son Casares, Manilva, Marbella, Fuengirola o Mijas y Benahavís, además aclaró que hay 231 viviendas alquiladas. Por otro lado, unas 30 tienen una renta de 10,000.00 euros y 60 y 70 % de Benahavís ya que es la ciudad más lujosa y más rica, el alcalde de la localidad, comentó que la renta bruta media de su población es de 31,557 euros, 4.000 euros más que la de España aclaró la agencia tributaria.

Jersey Sockol & Writer (2021) en Nueva Jersey en su artículo Freehold Township officials adopt \$43M municipal budget for 2021 da conocer que el Comité del Municipio ha adoptado un presupuesto de \$ 43 millones para costear el funcionamiento de este año. El presupuesto, que fue adoptado el 11 de mayo, será apoyado por la recaudación de \$ 23 millones en impuestos de los dueños de propiedades residenciales y comerciales de Freehold Township. Distintos ingresos rodean la retribución de \$ 7.55 millones del fondo excedente del municipio (ahorros) y el recibo de \$ 7.44 millones en ayuda estatal.

En el ámbito nacional, Zavala (2021) en Lima en el diario Gestión anunció que 15 municipios de Lima y Callao han publicado nuevas normas y decretos de alcaldía diseñando mejores facilidades de pago de arbitrios e impuestos prediales de años

anteriores y el presente año, debido al estado de emergencia que se encuentra nuestro país y la crisis económica que estamos atravesando sobre el covid-19. Ya que este beneficio se aceptará siempre y cuando paguen antes de la fecha indicada que es 30 de abril del 2021, además habrá rebajas de multas e interés moratorios dependiendo las fechas de vencimiento que ha asignado cada municipalidad.

El diario Correo (2017) da a conocer que el municipio de Arequipa recaudó 84 millones de soles en tributos municipales que 400 contribuyentes visitaron las instalaciones para efectuar los desembolsos de arbitrios municipales, infracciones de tránsito, impuesto predial y vehicular. Pero a pesar de eso todavía hay una cifra de 4 mil morosos dependiendo del problema que algunos contribuyentes no viven en dicha ciudad o además no está bien identificado quien es propietario del predio.

El diario El Comercio (2020) anunció que la municipalidad de San Borja aprobó una ordenanza que otorga beneficios tributarios y aclaró que dicha norma estará vigente hasta el 30 de noviembre y dio opciones que cada pago tiene beneficios para los contribuyentes. La cancelación al contado del 100% de multas tributarias o morosidades, reajustes podrán ser favorecidos con un descuento de 10% y 60% por los arbitrios municipales dependiendo del tiempo de la deuda y fraccionado podrían hacerlo con un interés moratorio de 50% (TIM) con un valor de cupo mínima que equivale el 5% de la UIT (215.00).

Tuesta, (2021) afirmó en el diario la Republica que el (SATP)de Piura han acatado el método de descuento del 15% en arbitrios para los contribuyentes que realizan sus pagos en periodo del 2021 y los contribuyentes que realicen sus cancelaciones mediante la página web de municipio, se le hará el descuento adicional del 5% y para los infractores de papeletas de tránsito tendrá 5 días para poder hacer el pago y solo debe cancelar el 17% de dicha multa.

A nivel local, el diario La Industria de Chiclayo (2019) informó que la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, pretende que los arbitrios de limpieza pública, serenazgo, parques, parques y jardines a reducir a un 50% de la deuda acumulada. Lo que quiere dar entender, si el deudor o moroso a 300 soles desde el 2015 solo

tendrá que cancelar 150 soles. Además, los contribuyentes de los periodos 2013 al 2019 tendrá la facilidad de una exoneración de 100% de las multas tributarias, 100% de los intereses moratorios, 50% de arbitrios municipales y 50% de tasas, pero esto será asignado solo para los que han generado el pago total de cada año fiscal entre las fechas asignadas de un trimestre del año fiscal 2019. Ya que la meta es recaudar 170 mil soles.

Según RRP Noticias (2020) informó el gerente José Roque Tejada del Centro de Gestión Tributaria a través de emergencia de covid-19 dicha población ha dejado de pagar sus arbitrios ya que esto genera una baja recaudación y coloca en peligro el pago del 60% de los colaboradores, ya que la recaudación se redujo a un 95%, en el último mes de abril se recolectado 350 mil soles, lo normal era más de 7 millones de soles. Se tiene anunciado un método en donde se da el 20% y 10% de rebaja para los contribuyentes que cancelen por adelantado sus impuestos.

Torres, (2021) informó que la municipalidad de Chiclayo tuvo una recaudación en el mes Enero del 2020, 3,809,659.00 y que en Enero del 2021 ha sido de 4,327,997.00 y esto se ha dado en, gracias a que la población o dichos contribuyentes hacen los pagos en efectivo ya que se les hace su descuento de 15% o 30% de su deuda.

La formulación del problema general es: ¿Cómo determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo? Asimismo, se plasma los siguientes problemas específicos: ¿Cómo identificar los factores de gestión de cobranza en la municipalidad de Chiclayo?, como segunda problemática, ¿Cómo determinar la influencia de la gestión de cobranza en los ingresos de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo?, Y finalmente plantearse, ¿Cómo determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los arbitrios públicos en la municipalidad de Chiclayo?

La presente investigación se justifica de la siguiente manera: Se basa en plantear y corregir la recaudación de arbitrios para así poder ampliar y tener un buen progreso y dicho trabajo sea adecuado para el buen servicio para los ciudadanos

aportantes. Además, demostrar que elaborando e implementando estrategias de cobranza, con actitudes serenas por los servicios que facilita a sus colaboradores en materia de arbitrios y tributos del municipio, se puede manejar un recaudo eficiente, consiguiendo una buena gestión y el desarrollo de su economía local razonable.

Asimismo, contiene una justificación financiera ya que es de interés para contribuir al logro de la competitividad, productividad de dicha municipalidad de distrito de Chiclayo; buscando la efectividad del cumplimiento de recaudación ya que así esto mejorará en el crecimiento financiero o en la gestión administrativa. Se tiene una justificación social que manifiesta los beneficios a favor de los contribuyentes del Distrito de Chiclayo. Asimismo, el estudio del procedimiento permitirá a los contribuyentes a fortalecer sus cuotas de pagos, también como a otros municipios con idénticas situaciones a conseguir avances en sus niveles de eficacia en la recaudación y precisamente poder dar un buen servicio a la población.

Por otra parte, tenemos la justificación práctica, que permitirá a los directivos identificar los problemas internos de su gestión y de los malos manejos, las cuales se ven afectadas en el funcionamiento corporativo y financiera que relaciona las políticas de cobranza y que además haya más claridad en la recaudación de arbitrios y así dicha población esté más satisfecha.

Dentro de los objetivos planteados se cuenta con: Objetivo general el cual se enfoca en determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

Continuando así con los objetivos específicos que están enfocados en: identificar factores de gestión de cobranza de la municipalidad de Chiclayo. El segundo objetivo es determinar la influencia de la gestión de cobranza en los ingresos públicos en la municipalidad. Y como último objetivo específico tenemos determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los arbitrios de la municipalidad, de cobranza en la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Chiclayo.

Dentro de la investigación se redactó la siguiente Hipótesis: Si se tiene una mejor gestión de cobranza, esto logrará una mejor recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Al desarrollar la investigación, se procedió a la revisión de los trabajos de investigación que guarden relación con el tema: a nivel internacional, nacional y local, que sirvió de antecedentes y manejar un conocimiento de forma clara.

A nivel internacional los autores Burgos & Gilces, (2018) en su investigación diseño de un modelo de gestión para la disminución de la cartera morosa en impuestos del municipio de Ventanas. Como objetivo principal que es diseñar un modelo de gestión integral que coadyuve a reducir la cartera morosa por concepto a impuestos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Ventanas. Se concluye que la morosidad es constante en los municipios de dicho país, en el 2015 tuvo ingresos por \$ 20'054.649, de ellos \$ 4'928.414,45 (24%, del total) que dichos ingresos corrientes, además tiene 10.500 contribuyentes al año 2016 ya que, 3000 son exoneradas y 5500 son beneficiados del descuento por discapacidad y tercera edad. En el 2016 obtuvo ingresos de \$ 2'115.756, correspondiente a impuesto de patentes. La mejor recaudación es de \$ 1'195.243. El GAD de Ventanas obtiene una participación de 72%, envolviendo un 28% que morosos, ya que esto genera pérdidas de ingresos a dicho municipio.

También Msuya, (2020) da conocer en su tesis evaluación eficacia del pago de impuestos electrónico, sistema en Tanzania: un caso de recaudación de impuestos en la región tributaria de Kinondoni. Como objetivo general es evaluar la efectividad del sistema de pago electrónico de impuesto en Tanzania. Y se concluye que el 84% de la variación en la recaudación de impuestos que aportan son por vía internet, el sistema de pagos ya que esto era más eficiente, además se dice que existe una relación muy

significativa entre el sistema de pago móvil y la eficiencia de la recaudación de impuestos con un porcentaje de 88% de recaudación tributaria.

Jashari, (2020) señala en su investigación *The Challenges of Collecting the Immovable Property Tax: The Case of the Republic of Kosovo*. La metodología que aplicaron fue descriptiva. La conclusión que llegaron es que gracias a las leyes de la propiedad inmobiliaria del 2010 y lo último a la ley de propiedad que emplearon hubo un incremento en la recaudación de impuestos en Kosovo, del 37.71% en 2015 al 45.2% en el 2018.

Lulaj, (2020) en su tesis denominada *Environmental Sustainability: Kosovo's Waste Management and its Road to Circular Economy*, concluye que Kosovo todavía no se encuentra en el nivel necesario para implementar plenamente la economía circular y tiene un gran camino por recorrer en términos de inversiones y trabajo necesario para crear una estrategia exitosa, de modo que la economía circular funcione bien en Kosovo. La gestión de los vertederos debe ser controlada y mejorada desde el gobierno.

Valencia, (2019) en su investigación “la determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000-2017. Tiene como objetivo determinar las diferencias en la metodología aplicada para el cálculo del impuesto predial urbano del GAD de Santo Domingo en el impacto en la recaudación de los ingresos en año 2000-2017”. Dicha conclusión tiene como resultado que dicha recaudación de impuestos dentro de los años 2000 a 2017 han colaborado en 40.15% de dicho impuesto urbano ya además en el 2016 se ha aplicado un método que mantiene el crecimiento con 50% comparando a años anteriores.

Igualmente, el autor Cruz, (2018) en su tesis “Factores que determinan la incobrabilidad de la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján el periodo 2015-2016 propuesta para reducir la cantidad de deudores”. El objetivo general fue determinar los factores que inciden en el elevado índice de incobrabilidad de la cartera vencida del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Paján, durante el periodo 2015-2016 para proponer un plan de acción. La conclusión

que llegaron en el año 2016- 2017 fue que se obtuvo un aumento del 31% en dicho recaudo, a pesar de la mejora de dicha cartera vencida en 12% y eso se consideró una reducción de las disposiciones en un 42%.

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

Rimarachin, (2018) en su investigación titulada: “Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017” consideró como un objetivo establecer que la gestión del cobro de deudas tiene incidencia en la recaudación del impuesto predial en el municipio. Dentro de sus resultados se obtuvo que esta área cuenta con un software que registra a los contribuyentes, pero se encuentra desactualizado, así como el catastro y los trabajadores no reciben capacitaciones sobre estrategias de tributación. Concluye que la gestión de cobros es defectuosa, por lo que no se promueve el control en la morosidad tributaria y demuestra claramente que se debe incluir mecanismos de cobros para que se efectúe la recaudación con el fin de manejar y aumentar los ingresos por impuesto.

Igualmente, el autor Cruz, (2018) en su tesis “Factores que determinan la incobrabilidad de la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján el periodo 2015-2016 propuesta para reducir la cantidad de deudores”. Como objetivo

general determinar los factores que inciden el elevado índice de incobrabilidad de la cartera vencida del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Paján, durante el periodo 2015-2016 para proponer un plan de acción. La conclusión que llegaron en el año 2016- 2017 fue que se obtuvo un aumento del 31% en dicho recaudo, a pesar de la mejora de dicha cartera vencida en 12% y eso se consideró una reducción de las disposiciones en un 42%.

En el ámbito nacional Carhuatanta & Vásquez, (2019) en su tesis titulada Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014-2016”. Consignó como objetivo general emplear estrategias para el mejoramiento en los ingresos de impuestos municipales. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, la población tomada fueron los estados financieros, empleando un análisis documental. Para la conclusión analizaron los balances por recaudar y los ingresos anuales de los arbitrios se percibe que la morosidad aplazado s/. 3,876,781.94 entre los periodos estudiados, además se alcanzó, a saber, que es 59.90% de todos los contribuyentes son morosos ya que desconocen la utilización del dinero que dicha municipalidad cobra, en vista a que no hay resultados en dicho distrito.

Asimismo, Velarde, (2018) en su tesis “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Imaza, Bagua -2017” tuvieron como objetivo establecer métodos de cobranza en la municipalidad. Diseño investigación fue descriptiva, cuantitativa no experimental. Población está compuesta por 22 individuos, entre los directores y trabajadores de las diferentes áreas de dicha municipalidad. Conclusión, el 40.9% de los empleados consideran que se tiene que renovar la plataforma de noticias del estado actual de los contribuyentes morosos, ya que el 59.1% reconoce que los centros de atención al contribuyente siempre son atendidos por personas no aptas, pero que también hay colaboración de los funcionarios comprometidos en las diferentes plazas de la gestión administrativa.

Los autores Delgado & Rosas, (2020) en su investigación estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios de la municipalidad distrital de

Condebamba, 2018 tienen como objetivo principal proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios. El diseño de investigación es **descriptivo**, y la conclusión que llegaron, es que en el año 2018 los ingresos más recaudados son por parte del impuesto predial, ya que los arbitrios, alcabala, licencias tuvieron una disminución. Por ello en el periodo 2018 y 2017 se determinó que el 2017 hubo mejores ingresos, ya que el 2018 redujo el recaudo en S/15,332,26.

Seclén, (2017) en su investigación “Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014” tuvieron como objetivo principal evaluar la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los arbitrios municipales. Diseño de investigación no experimental – transaccional. La población está compuesta por 15 trabajadores del área de rentas. Conclusión, la cobranza del impuesto predial en el año 2013 alcanzó el 68%, ya que en el año 2014 hubo una disminución de 65%, esto genera un aumento de las cuentas por cobrar debido al atraso de pagos de dicho impuesto. Lo recaudado de los arbitrios de limpieza pública alcanzo el 47% de lo establecido en el periodo 2013 y en el 2014 decreció a un 42% lo cual le consentiría a la municipalidad a invertir más en gestión administrativa.

Dentro del desarrollo de la investigación se llevó a cabo la recopilación de bases teóricas que ayuden a comprender el análisis de cada punto a investigar.

Según Huergo (2003) señala que la gestión es la dirección a un objetivo, teniendo en cuenta el correcto liderazgo para emplear estrategias o técnicas de trabajo teniendo una finalidad, así como enseñando a sus colaboradores a un buen trabajo en equipo. El proceso de gestión tiene pasos a seguir llevando a cumplir objetivos establecidos por un conjunto de personas o una organización, demostrando un desempeño adecuado en cada uno de las fases, al igual que mide el liderazgo de las personas trabajando en conjunto (p.3)

Por otro lado, , Arréstegui (2018) define que la gestión de cobranzas es el proceso que aplica las entidades para designar al cliente con finalidad de recobrar el crédito asignado consiguiendo que la sociedad le ingrese efectivo fruto de dichas

cobranzas a los deudores, para obtener el primer paso se solicita al cliente y brindarle estrategias de solución y así ellos puedan pagar su mora pendiente con más facilidades , asumiendo el registro de sus recursos, al mismo tiempo fortalecer la buena relación con los deudores hace que la entidad sea eficiente con sus metas trazadas. Por lo tanto, la gestión de cobranzas fundamenta las diversas actividades que dicha entidad realiza, con la finalidad de hacer que pague en la fecha indicada.

Asimismo, observamos a las políticas de cobranza, las cuales como Morales (2014) acierta que son formas que usa la organización y que usan de meta para recaudar a las clientes sus cuentas morosas. Es decir que las políticas de cobranza son como el brazo derecho adentro de una empresa ya que admite tener cuidado de que no existe agresividad al instante de efectuar las recaudaciones a los deudores.

De otra manera Ayala, (2016) indica que consta de 3 clases de técnicas en la cobranza, son las siguientes: Restrictivas: se precisa por autorizar créditos a corto plazo, en las cuales sus normas o manejos son muy exigentes. En segundo lugar, tenemos a Liberales: este tipo de cobranza expanden a ser liberales, asignan préstamos sin tener que obligar al deudor, asimismo son menos rígidas y no usan la provocación al instante de recaudar. Y por último las Racionales: se define una política otorgando dinero de acuerdo a las situaciones de los consumidores, dicho objetivo es incrementar la utilidad sobre la transformación de la organización.

Además, tenemos tipos de cobranza los cuales según Hernández (2014) redacta que constan de 4 tipos de cobros los cuales son: Preventiva: la organización lo emplea con de fin de hacer recordar al deudor de su cronograma de pago o fin de su deuda, en segundo lugar Administrativa: este tipo de cobranza realiza el cobro desde el primer día de vencimiento de dicha morosidad , en tercer lugar Pre judicial: se da en marcha antes de alcanzar a la parte claramente judicial, se aplican estrategias para convencer al deudor antes de procesarla por lo legal y en último Judicial: se aplica cuando el cliente no devuelve el préstamo asignado, y las entidades realizan las cobranzas judiciales mediante especialistas internos con el propósito de

que si no pagan en la fecha otorgada proceden a embargar los bienes del cliente, debido a que la morosidad trae perdidas y así la entidad no logra sus objetivos.

Dentro de la redacción de conceptos se detalla los elementos que existen dentro del proceso de cobranza son: informacional es tratar a echar de ver la inquisición si es necesaria en la realidad de la entidad, en ello debemos concretar que los resúmenes pertinentes y claros, ya que los gerentes logren verificar la recaudación de una forma eficiente, tecnología es un sistema que permite novedades, exámenes, consentimiento de información explícita para la revisión de la cobranza ya que así uno pueda tomar de decisiones asertivas en dicha entidad.

Por otro lado, el personal del departamento de cobranza: El garante de dicha recaudación tiene capacidad ética para poder afrontar a circunstancias en el transcurso del cobro, así tal una perseverancia y la agudeza de tal modo que como consecuencia logre la redención del préstamo, las gestiones que se efectúen tienen una evocación en el contexto financiero de la empresa. Y en estrategia, contiene el perfeccionamiento de dicha misión de recaudación la entidad crea los propósitos primordiales, procedente de capacidades a perseguir, carácter equivalente y sólido (Morales y Morales, 2014, p.164). Asimismo, en esta variable tenemos a los arbitrios municipales: donde el Texto Único Ordenado del Código Tributario, Decreto Supremo N° 135-99- EF dentro de la Norma II del Título Preliminar conceptualiza como la normativa a seguir. (p. 2). La Ley de Tributación Municipal, D.L. N° 776, en su art. 68, inciso a), conceptualiza a una tasa como la contribución de las personas a la municipalidad por un servicio. (p. 17)

De otra manera la Contraloría General de la República, (2006), mediante su Informe N° 002- 2006-CG presenta la conceptualización de tasa como un porcentaje a contribuir por las personas en su localidad. (p. 37). Así mismo el autor Valdivia (2014) afirma que los arbitrios de limpieza pública son necesarios para mantener limpia la ciudad y que toda la ciudadanía debe contribuir. El servicio de seguridad ciudadana es importante para los pobladores y mantenerlos a salvo, es por ello que se debe cancelar los impuestos y tasas.

Rodríguez (2016) nos indica que es la fracción de los ingresos públicos que consiguen las otras direcciones del estado por parte de cobranza de los numerosos tributos. “Son tasas que se cancelan por tributo o sustento de una prestación pública. Se deduce que el compromiso de cancelación protege el financiamiento de servicios públicos que ofrece dicha municipalidades”.

Dentro de los tipos de arbitrios encontramos: de limpieza de calles, dicho arbitrio se forma por las actividades de recolectar de excrementos sólidos. Dicha tarea que cumple las personas contratadas, capacitada a desenvolver en prestación de recolección, actualmente hayan excrementos, cosas deterioradas, animales deteriorados, mobiliarios antiguos, entre otros, y el desarrollo se hace a través de elementos movibles donde se efectúan registros a todas la vías, pero con un horario establecido y rápidamente lo aligeran en un prudente sanitario que se encuentra a las afueras de la ciudad, con intención de no contagiarse de varias enfermedades o no crear un contagio ambiental que así afectan la salud de toda la sociedad.

Arbitrios de parques y jardines, es un arbitrio de servicio que nos hace tomar compromiso, de conservar un mejor cambio en los parques y jardines, ya que lo desarrolla personal capacitado por la administración de dicha institución, y así conservarlos, y tener las áreas verdes, impidiendo el aumento de las hierbas. Además, siempre la recolección de cartones, papeles, cualquiera suciedad que contagie. Únicamente esto se efectúa para poder tener una mejor ciudad y así toda la población pueda salir a pasear y poder disfrutar de la naturaleza.

Arbitrios de Serenazgo, es uno de los arbitrios más interesante y lo efectúa personal apto y eficaz; ya que percibe esta prestación de atención pública y las ocupaciones, cuidar para que la población pueda tener vigilancia y disposición de los entes para así poder imposibilitar hechos insatisfechos ya que producen molestar a la humanidad”.

III. METODOLOGÍA

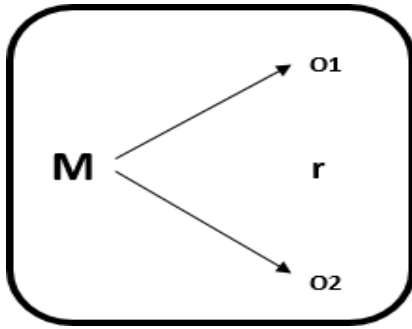
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Con la finalidad de obtener los datos indispensables para un mejor manejo de los resultados, teniendo en cuenta los pasos científicos. Tomala, (2016).

Enfoque: Cuantitativa, porque es un conjunto de procedimientos secuenciales y demostrativos que no son alterados, para ello se emplea la recolección de datos con dicha finalidad de aprobar la hipótesis dependiendo el análisis estadístico y medición numérica para así poder determinar prototipos del comportamiento y poder examinar las teorías (Mata,2019).

Diseño de investigación: En un estudio no experimental, las situaciones que no ocurren, pero están presentes se observan y no son provocadas deliberadamente por estudios de operadores. (Hernández et al.,2018). Es un diseño descriptivo, ya que, según Hernández, R. (2006) tiene como fin estudiar a las variables existentes, conocimientos o categorías en un tiempo determinado (p. 63). correlacional: Este diseño describe relaciones entre dos variables en un determinado tiempo, además se trata de realizar descripciones, pero no solo de las variables que se estudian, si no de la posible correlación que puedan existir entre dichas variables (Diaz,2006).

- Es correlacional porque, realizaremos pruebas estadísticamente.



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de la Variable 1

O₂: Observación de la Variable 2

r: correlación entre dichas variables

Alcance: Descriptivo, Ya que, según Hernández, R. (2006) tiene como fin estudiar las variables existentes, conocimientos o categorías en un tiempo determinado (p. 63)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente

Gestión de cobranzas. Es el proceso, que la organización emplea al cliente con el propósito de recuperar el préstamo asignado, obteniendo que la empresa le genere efectivo de la cobranza a los deudores, para eso se emplea estrategias de solución para que los clientes puedan cancelar su deuda pendiente, obteniendo la revisión de sus recursos, y asimismo tener un buen trato con los deudores ya que esto genera a dicha organización mejore su rentabilidad y así pueda ser emprendedora. (Arrestigui,2019).

Variable dependiente

Recaudación de arbitrios. Texto Único Ordenado del Código Tributario, Decreto Supremo N° 135-99- EF dentro de la Norma II del Título Preliminar conceptualiza como la normativa a seguir. (p. 2). La Ley de Tributación Municipal, D.L. N° 776, en su art. 68, inciso a), conceptualiza a una tasa como la contribución de las personas a la municipalidad por un servicio. (p. 17)

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Bernal (2010), población está basada en un conjunto de compendios que están concurridos en una indagación, es el total de las personas, objetos, escritos que tienen características similares y los cuales son materia de investigación.

Población: La investigación fue realizada con un total de 75,000.00 de contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo.

Muestra: Es un subconjunto de unidades de observación seleccionadas de una población, que fue objeto de bajo condiciones preestablecidas que fueron objeto de registro y captación de datos (INEGI,2011). En la investigación se tomó como muestra al área de gestión de cobranza de la municipalidad de Chiclayo, que estuvo conformada por 50 contribuyentes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta: es un método que se aplica por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos, ya que busca obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante una aplicación de procesos de interrogación (García, 2004).

Para dicha recolección de datos de dicha investigación se ha aplicado una encuesta para cada variable dependiente e independiente dirigida a 6 trabajadores sobre la gestión de cobranzas y a 50 contribuyentes de la municipalidad de Chiclayo.

Instrumentos:

Cuestionario: Es el conjunto de interrogantes que nos facilita la incorporación de datos de fuentes primarias, lo que favorece obtener, elaborar y comprobar los resultados de modo preciso y confiable (García, 2016).

Validez y confiabilidad del Instrumento.

Validación:

Para validar los instrumentos de medición se realizó con crítica de tres expertos profesionales Contadores Públicos especialistas en el campo dando conformidad (ver anexo 5)

Confiabilidad

Es la precisión de la medición libremente de lo que este realmente midiendo y así garantice los resultados. Para establecer esta medición se aplicó el

coeficiente de Alfa de Cronbach debido que se hizo uso del cuestionario. Este instrumento se usa cuando los ítems tienen alternativas policotómicas; la cual toma valores entre cero y uno, donde cero representa confiabilidad nula y uno expresa confiabilidad total (Riestra, 2017).

3.5. Procedimientos

Se recoge los datos de los instrumentos aplicados:

- La encuesta se aplica para evaluar las dos variables con preguntas de opciones encaminadas a los contribuyentes del municipio de Chiclayo, la respuesta de la variable dependiente sirvió para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente servirán para formular las estrategias de la propuesta.
- Un cuestionario que se aplicó para la variable dependiente con cinco alternativas de respuestas basadas en la escala de Likert siendo estas las siguientes 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) No estoy / ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo, con el fin de evaluar los indicadores del problema en dos momentos.
- La variable independiente (Gestión de Cobranza) fue manipulada para diseñar estrategias de mejora, que fueron aplicadas en la variable del problema (Recaudación de arbitrios) a través de un programa de actividades desarrolladas en la población /muestra (50personas).

3.6. Método de análisis de datos.

Los datos recogidos con el cuestionario han sido valuados estadísticamente con cuadros de datos, respetivamente con su forma gráfica y su investigación adecuada, establecer en una metodología de análisis cuantitativa. Para el estudio estadístico de los datos se utilizó el programa Excel y el sistema SPSS 22. En este programa se realizaron las tabulaciones, interpretando cada una de las tablas y figuras, y así poder dar respuesta a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos Éticos

En este acápite nos referimos a las citas por autores que se toman en cuenta con el contenido de nuestro marco teórico (relación de las variables y autores que hablen de ellas), buscando la justificación de todo trabajo, asimismo se respetó la participación de cada persona en las encuestas, la cual se realizó de manera correcta y con datos de información que se basaron en la confiabilidad.

Consentimiento informado: Los integrantes de la investigación, tomaron en cuenta cada una de las normativas para realizar una investigación correcta.

Autonomía: Los participantes en la entrevista tuvieron en cuenta que se respetara sus respuestas con el fin de desarrollar resultados razonables.

Confidencialidad: Los resultados solo fueron empleados para la investigación sin revelar nombres y evitar perjudicarlos.

Reconocimiento del autor: Todos los autores citados en la presente investigación son reconocidos de acuerdo a la norma Apa.

Originalidad: Cada estudio debe ser original, ya que es un arduo trabajo personal en recolección de información y datos citados correctamente según las normas APA, respetando la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

1. Objetivo específico. Identificar factores de gestión de cobranza en la municipalidad de Chiclayo.

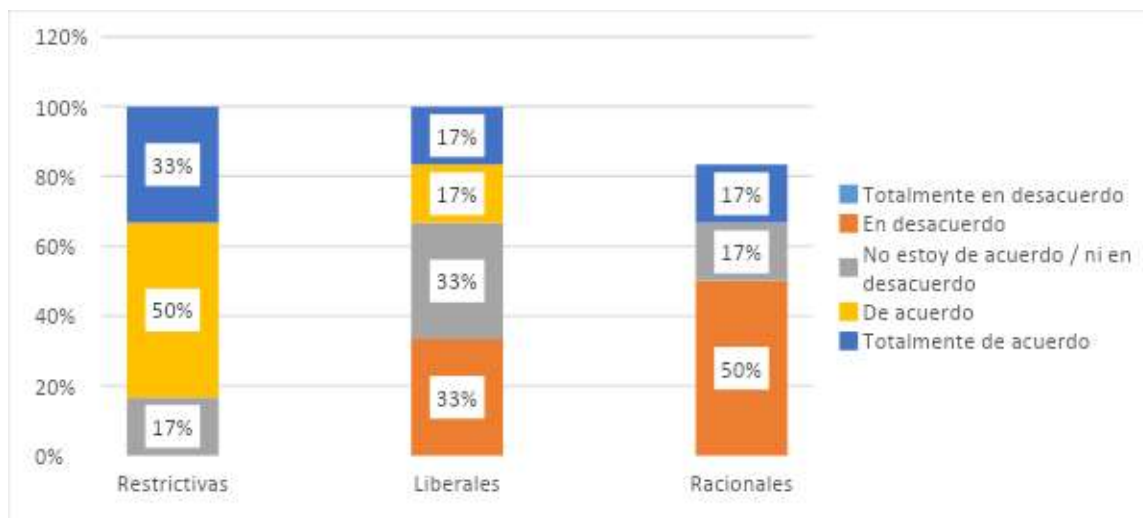
Tabla Nº 01. Políticas de gestión de cobranzas

Políticas de Cobranza	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Restrictivas	0%	0	0%	0	17%	1	50%	3	33%	2
Liberales	0%	0	33%	2	33%	2	17%	1	17%	1
Racionales	0%	0	50%	3	17%	1	0%	0	17%	1

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de gestión de cobranza de municipalidad de Chiclayo.

Figura Nº 01. Políticas de cobranzas.

En la figura Nº 01, Se observa que el indicador de restrictivas es 50% está en desacuerdo con los créditos para que puedan cancelar en cortos plazos, y un 33% indica que si son adecuados los plazos de pago a corto plazo, asimismo en el indicador liberales el 33% no está de acuerdo/ ni en desacuerdo si la municipalidad otorga los plazos adecuados sin exigencia al cliente, mientras tanto en de acuerdo y totalmente



de acuerdo un 34% menciona que si ofrece pagos de acuerdo a su disponibilidad, por último en nuestro indicador racionales un 50% no está de acuerdo en que la municipalidad respeta las normas en las cuales no le entregan facilidades de pago, mientras que un 17% menciona que si está totalmente de acuerdo que si cumplen con sus políticas y poder incrementar el ingreso adecuado a la municipalidad de dinero.

Tabla N° 02. Procesos y tipos de Cobranzas

Procesos y Tipos Cobranza	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Preventiva	0%	0	50%	3	17%	1	17%	1	17%	1
Administrativa	17%	1	17%	1	17%	1	17%	1	33%	2
Prejudicial	0%	0	17%	1	33%	2	33%	2	17%	1
Judicial	17%	1	17%	1	33%	2	0%	0	0%	0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de gestión de cobranza municipalidad de Chiclayo

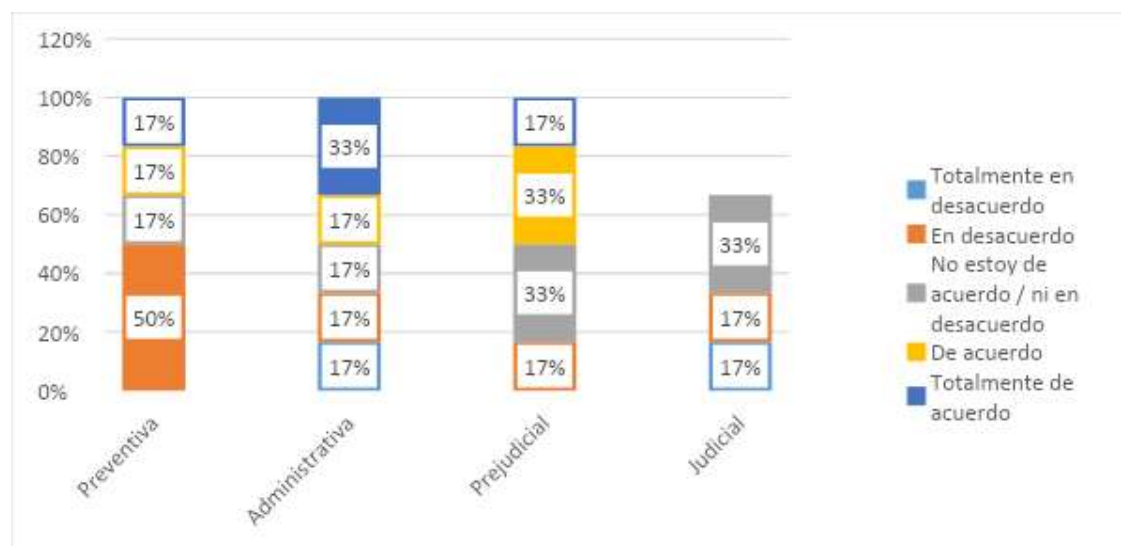


Figura N° 02. Procesos o Tipos de cobranzas.

En la figura N° 02, se muestra en el indicador preventiva que un 50% están en desacuerdo, debido que ellos no utilizan este tipo de medida de recordar al cliente los pagos a realizar, y un 17% no están de acuerdo ni en desacuerdo en que la

municipalidad tiene que recordarles los pagos pendientes, en el indicador administrativa un 33% está totalmente en acuerdo sobre que el departamento de cobranza debe de realizar el cobro desde el primer día, el cliente tenga mora, en el indicador pre judicial un 33% está de acuerdo que cuando busca que el deudor pueda realizar el pago y por último indicador judicial 33% está de acuerdo que se le comunique que tiene que realizar el pago o se acerque a la municipalidad y pueda llegar a un acuerdo.

Tabla N° 03. Elementos de cobranzas

Elementos de Cobranza	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
	Informacional	67%	4	17%	1	17%	1	0%	0	0%
Tecnología	17%	1	33%	2	33%	2	17%	1	0%	0
Personal del departamento de cobranzas	0%	0	17%	1	33%	2	33%	2	17%	1
Estrategias	0%	0	17%	1	17%	1	50%	3	17%	1

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de gestión de cobranza municipalidad Chiclayo.

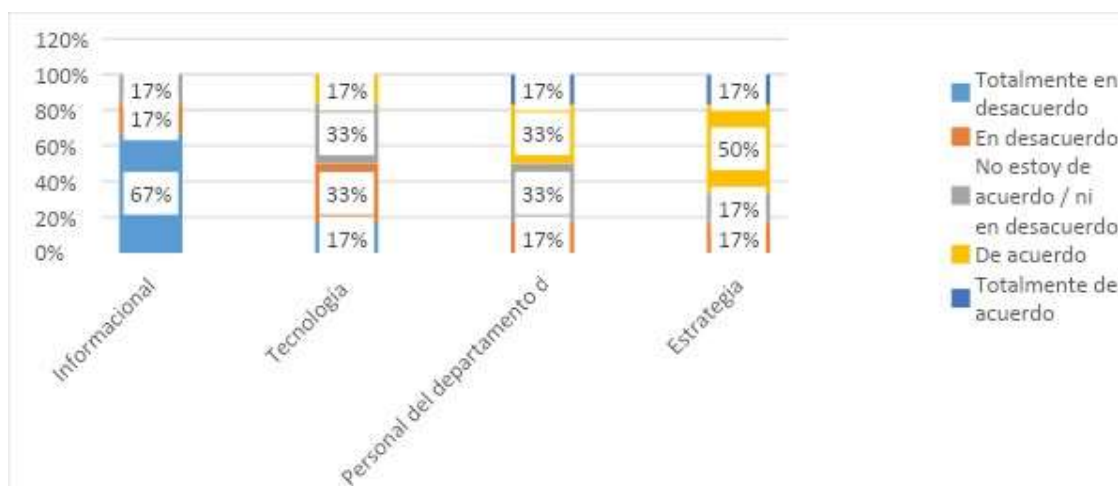


Figura N° 03. Elementos de cobranza

En la figura N° 03 nos muestra que en el indicador informacional un 67% está en desacuerdo debido a que la parte legal no se comunica con ellos, ni le entregan la información adecuada sobre la gestión de cobranza que ellos realizan, en tanto en el indicador tecnología un 33% ni está de acuerdo ni en desacuerdo, si las autoridades por medios de la cobranza utilizan los comunicados por medios tecnológicos o promociones que puedan tener para comunicarle, de la misma manera un 33% está en desacuerdo en que usan la tecnología, asimismo en el indicador Personal del departamento de cobranzas un 33% está de acuerdo en que la municipalidad utilice su personal para que realice el comunicado de los cobros a realizarse y por último en el indicador Estrategias un 50% está de acuerdo en que ofrezca facilidades de pago con relación a su misión de municipalidad.

Objetivo específico 2. Determinar la influencia de la gestión de cobranza de los ingresos de públicos en la municipalidad de Chiclayo.

Tabla N° 04. Ingresos públicos

Ingresos Públicos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Recaudación de arbitrios	8%	4	20%	10	32%	16	16%	8	24%	12
Morosidad de los arbitrios	2%	1	32%	16	24%	12	26%	13	16%	8

Fuente: Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Cruz de la Esperanza.

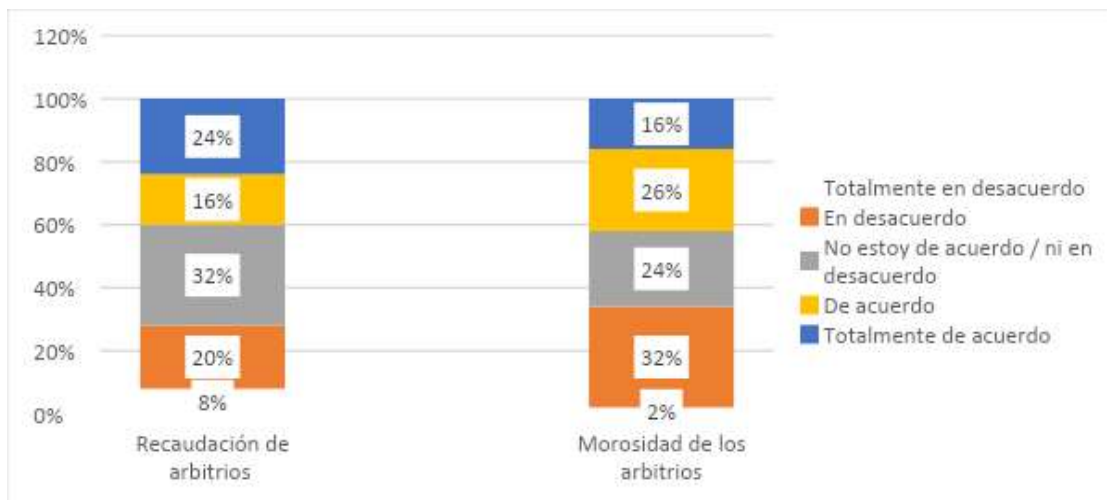


Figura N° 04. Ingresos públicos

En esta figura N° 04, en el indicador de recaudación de arbitrios nos da a conocer que el 32% no están de acuerdo ni en desacuerdo mediante el aumento de los arbitrios que se pagan año a año o mes a mes, en tanto un 16% están de acuerdo y 24% está totalmente de acuerdo con el incremento de recaudación que cada año, por otro lado, en nuestro indicador sobre la morosidad de arbitrios 32% está en desacuerdo mediante la morosidad de los contribuyente de la zona, mientras que un 26% está de acuerdo y un 16% está totalmente de acuerdo que existe un nivel de morosidad significativa en la recaudación de cada año.

Objetivo 3. Determinar la influencia de gestión de cobranza en el financiamiento de los arbitrios públicos en la municipalidad de Chiclayo.

Tabla N° 05. Financiamiento de servicios públicos

Financiamiento Servicios públicos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Financiamiento de limpieza de calles	14%	7	26%	13	16%	8	32%	16	12%	6
Financiamiento de parques y jardines	18%	9	32%	16	10%	5	28%	14	12%	6

Fuente. Encuesta aplicada los contribuyentes de la Cruz de la Esperanza Chiclayo.

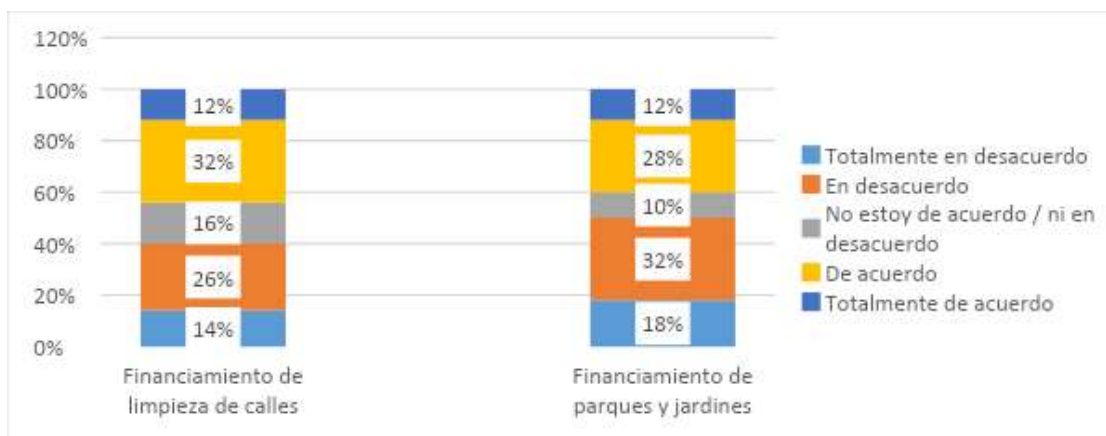


Figura N° 05. Financiamiento de arbitrios públicos.

En la figura N° 05 se puede observar en nuestro indicador Financiamiento de limpieza de calles, que un 26% está en desacuerdo en que con el dinero recaudado mes a mes, se prioriza a limpiar las calles, asimismo se tiene que un 14% está totalmente en desacuerdo que el dinero se utilice para la mejora de limpieza, pero no menos importante que una parte de la población está de acuerdo con un 32%, que indica que si se realiza el barrido de calles de manera correcta, por ultimo nuestro indicador Financiamiento de parques y jardines con un 32% está en desacuerdo con el financiamiento que emplean ya que no es un buen servicio que ofrecen a los parques de la zona, con ello también podemos observar que un 18 por ciento está totalmente en desacuerdo con el mejoramiento de parques o jardines, pero también existe un porcentaje que menciona que si realizan un buen manejo de las áreas verde de los parques y jardines con un 28% que están de acuerdo.

Tabla N° 06. Serenazgo

Serenazgo	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo / ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Seguridad	10%	5	26%	13	34%	17	28%	14	2%	1
Control	6%	3	32%	16	30%	15	26%	13	6%	3

Fuente: Encuesta aplicada a los contribuyentes Cruz de la Esperanza Chiclayo.

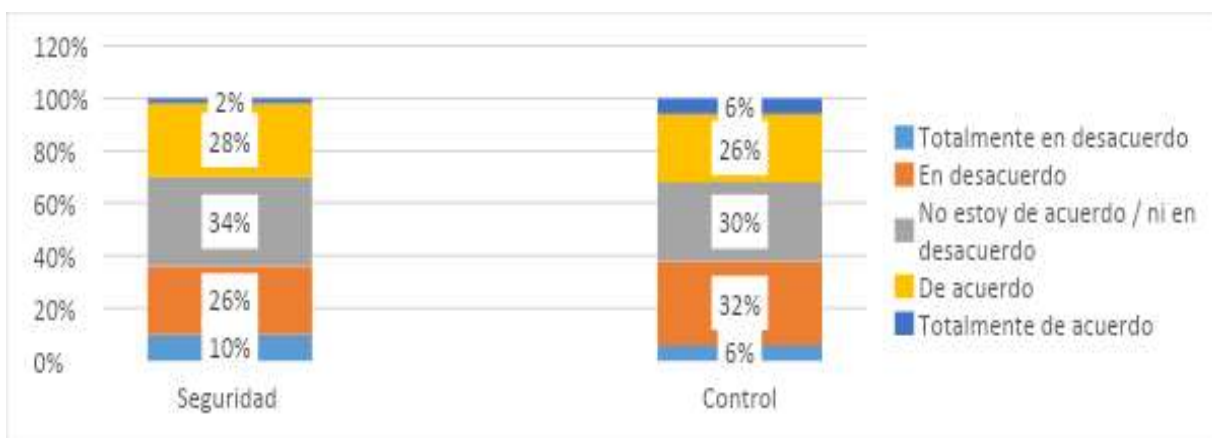


Figura Nº 06. Serenazgo

En la figura Nº 06 se muestra el indicador de seguridad ciudadana, el cual da a conocer que el 34% no está de acuerdo ni en acuerdo que la municipalidad ofrece la seguridad adecuada en la zona, 26% está en desacuerdo ya que hay bastantes delitos y robos a diario y no hay un buen manejo, y 28% está de acuerdo, se dice que ha disminuido los robos y delitos, asimismo en el indicador sobre control nos dice que el 32% está en desacuerdo, debido a que no existe un buen control ya que cada día aumenta la delincuencia, mientras que un 30% no está en acuerdo ni en desacuerdo si existe control de seguridad en la zona y 26% está de acuerdo que si hay un buen control y que la ciudadanía está cada día más satisfecha.

3.3. Prueba de Contrastación de Hipótesis.

En el estudio Correlacional entre variables se logró utilizar el coeficiente de correlación de Pearson; es el más usado en cuanto a las variables de comportamiento cuantitativos; se determinaron los instrumentos de calidad de servicio y la recolección de datos de la variable gestión institucional.

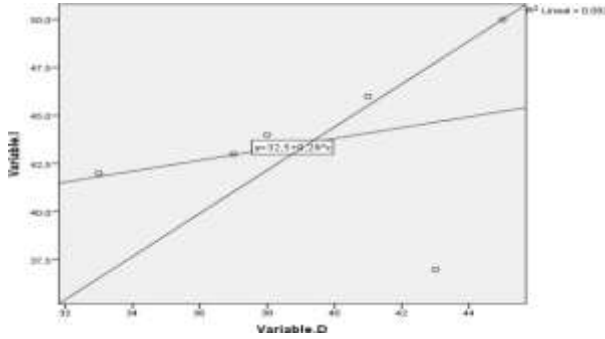


Figura N° 07. Correlación entre las Gestión de Cobranza y Recaudación.

En la figura N° 07 entre las variables de Gestión de Cobranza y Recaudación, se determinan que los puntos de correlación se alejan a la línea, lo cual indica que no se ajustan al modelo lineal a través de la correlación de Pearson.

Tabla N° 07. Análisis de correlación de pearson

Correlaciones				
		suma	suma2	
Suma	Correlación	de 1	,450	
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,503	
	N	6	6	
suma	Correlación	de ,450	1	
2	Pearson			
	Sig. (bilateral)	,503		
	N	6	50	

Fuente: Programa SPSS

En la tabla N°07, se puede observar que el coeficiente de la correlación lineal de Pearson $r = 0,450$ indica que existe una correlación positiva pero baja, a través de la influencia de las variables, se puede concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Si existe relación positiva pero baja entre la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación, inicialmente se realizó la aplicación de cuestionario a los jefes y colaboradores, con el fin de que se pueda evidenciar el estado actual y el grado de influencia que tiene la gestión de cobranza en ellos; identificando los puntos que se relaciona con la recaudación de arbitrios. Es por eso que posteriormente se desarrollaron algunas estrategias las cuales tenían como principal finalidad dar a conocer las relaciones entre sí, o fallas que se encontraban en el comportamiento de los encuestados.

Tomando como referencia el objetivo general, el cual es determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo. Utilizando la prueba de Pearson se obtuvo como resultado y se muestra en el gráfico de dispersión que ambas variables poseen una correlación de 0,435, lo que significa que existe una influencia positiva media entre la variable independiente (gestión de cobranza) sobre la variable dependiente (recaudación) con relación a la gestión de cobranzas.

De acuerdo al objetivo específico, Identificar factores de gestión de cobranza de la municipalidad de Chiclayo, se nota que tiene relación con, Cruz, M (2018) quien comenta que los factores de gestión para la cobranza son de suma importancia y lo refleja en su estudio, en el cual tiene como resultados en los años 2016-2017 se obtuvo un aumento del 31% en la recaudación, y en una cartera de deudores recurrentes del 13% de recaudado, aumentó en un 42%. Así también, se relaciona con lo que menciona Velarde, (2018) en su tesis, quien tiene, como conclusión que el 40.9% de los empleados consideran que se tiene que renovar la plataforma de noticias del estado actual de los contribuyentes morosos, ya que el 59.1% reconoce que los centros de atención al contribuyente siempre son atendidos por personas no aptas, pero también hay colaboración de los funcionarios comprometidos en las diferentes plazas de la gestión administrativa. Y por último, se relaciona con Burgos, G (2018) quien concluye que al reducir la cartera morosa por concepto de impuestos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Ventanas, la morosidad se torna constante en los municipios de dicho país, en el 2015 tuvo ingresos por \$ 20'054.649,

de ellos \$ 4'928.414,45 (24%, del total) que dichos ingresos corrientes, además tiene 10.500 contribuyentes al año 2016 ya que, 3000 son exoneradas y 5500 son beneficiados del descuento por discapacidad y tercera edad.

Lo cual tiene relación con la presente investigación cuyos resultados en tipo de cobranza los contribuyentes indican que no utilizan las mejores estrategias de cobro, teniendo como datos referenciales en un 50% están en desacuerdo en nuestro indicador restrictivas de cobranza siendo este el más relevante mediante los cobros a corto plazo. Asimismo, se verificó que otro medio de cobranza que se resalta en la investigación es el indicador racional, con un 50% que los contribuyentes están en desacuerdo en que la municipalidad respeta las normas de cobranza, lo que hace defectuoso que ellos puedan cubrir con todos los cobros que estos realizan, debido a que no ofrecen facilidades de pago.

En el segundo objetivo específico. Determinar la influencia de la gestión de cobranza de los ingresos de públicos en la municipalidad de Chiclayo; luego de haberse realizado el procesamiento de información, se coincide con Pariona (2019) quien llega a la conclusión que toda etapa de cobranza surtirá efecto en la recaudación de manera beneficiosa o desfavorable, debido a que ambos están relacionados con el cumplimiento en toda actividad que esté implicada con la gestión. Asimismo, tiene relación con Valencia, (2019), quien concluye que dicha recaudación de impuestos dentro los años 2000 a 2017 han colaborado en porcentaje de 40.15% de dicho impuesto urbano, y además en el 2016 se aplicó un método que mantiene el crecimiento en 50% comparando a años anteriores, pero inferiores a la mitad, no utilizan las estrategias correctas de cobranza del área de gestión. Y por último se relaciona con Delgado & Rosas, (2020) quienes concluyen que llegaron, que en el año 2018 los ingresos más recaudados son por el impuesto predial, ya que los arbitrios, alcabala, licencias tuvieron una disminución. Po ello en el periodo 2018 y 2017 se determinó que el 2017 hubo mejores ingresos, ya que el 2018 se redujo el recaudo en S/15,332,26. Sus estudios se asemejan a los resultados de la presente investigación en la recaudación de arbitrios, muestran un 32% que no están de acuerdo ni en desacuerdo, mediante el aumento de los arbitrios que se pagan mes a mes o año tras

año, por otro lado, en morosidad de arbitrios el 32% están en desacuerdo; mediante la morosidad del contribuyente de la zona, indican que si realizan el pago, sin saber a qué será destinado o en que se utilizará. De acuerdo a lo analizado se llega a concluir que, la recaudación no es considerable, porque no se realiza una adecuada gestión de la administración tributaria.

Por último, en nuestro tercer objetivo específico; Determinar la influencia de la gestión de cobranza en el financiamiento de los arbitrios públicos en la municipalidad de Chiclayo. Lo cual se relaciona al estudio de Rimarachin (2018) donde el investigador concluye que la gestión de cobro no es el correcto y muy defectuoso, mediante el cual las personas no se encuentran satisfechas por las obras que ejecuta la municipalidad, con la recaudación de los financiamientos que ofrecen año a año. Por otro lado, se relaciona con lo que indica Carhuatanta & Vásquez, (2019) quienes llegan a la conclusión que los balances por recaudar y los ingresos anuales de los arbitrios se percibe una morosidad aplazado de s/. 3,876,781.94 entre los periodos estudiados, además se alcanzó a saber que el 59.90% de los contribuyentes son morosos ya que la municipalidad el dinero que recauda no lo invierte en el distrito. Y por último se relaciona con Seclén, (2017) quien concluye que la cobranza del impuesto predial en el año 2013 alcanzó el 68%, en el año 2014 hubo una disminución de 65%, esto genera un aumento de las cuentas por cobrar, debido al atraso de pagos de dicho impuesto. Lo recaudado de los arbitrios de limpieza pública alcanzó el 47% de lo establecido en el periodo 2013 y en el 2014 decreció a un 42%, lo cual le consentiría a la municipalidad a invertir más en gestión administrativa. Sus estudios se asemejan al presente trabajo, en donde se aprecia que un 32% está de acuerdo en que con el dinero recaudado mes a mes, se prioriza la limpieza de las calles como el barrido, en tanto un 32% está en desacuerdo con el financiamiento que emplean, ya que no es un buen servicio que ofrecen a los parques de la zona a través del financiamiento de parques y jardines. A través de los resultados, se confirma que mientras no se implementen estrategias correctas, los contribuyentes no van a realizar el pago y con ello reducir la morosidad. Asimismo, si no mejoran la limpieza de calle, los jardines y parques, la municipalidad no podrá generar mayores ingresos.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que las estrategias de cobranza que utiliza la municipalidad de Chiclayo; no son las adecuadas para los contribuyentes, un 50% están en desacuerdo con el método de cobranza que realizan, porque no se comunican con dichos contribuyentes y un 33% dan a conocer que no utilizan los medios tecnológicos, además no ofrecen medios de pagos flexibles que sean los adecuados a sus condiciones, solo se encargan de realizar la cobranza a última hora de manera inadecuada.

Se concluye que la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos de la municipalidad de Chiclayo; debido a que todo cobro surtirá efecto en la cobranza de recaudación de manera beneficiosa o desfavorable, teniendo como resultado que un 32% de los contribuyentes no están de acuerdo, ni en desacuerdo si los ingresos sean los correctos, debido que ambos están relacionados con el cumplimiento en toda actividad que esté implicada la gestión. De acuerdo a lo analizado se llega a concluir que si la recaudación no es considerable es porque no se realiza una adecuada gestión de la administración tributaria.

Finalmente, se concluye que la gestión de cobranza influye en el financiamiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chiclayo; un 32% está de acuerdo en que con el dinero recaudado mes a mes, se prioriza la limpieza de las calles como el barrido, y un 32% está en desacuerdo con el financiamiento de parques que emplean, ya que no es un buen servicio que ofrecen a los parques de la zona e incentive a realizar el pago de los tributos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se tome en consideración la relación positiva pero baja que tiene la gestión de cobranza y la recaudación; al personal de la dirección de la municipalidad de Chiclayo, para que propongan estrategias, de capacitación de cultura tributaria y de los beneficios que tiene para el contribuyente, buscando que la recaudación aumente año a año y sea utilizado como mejora de la zona.

Se recomienda mejorar los niveles de comunicación hacia los contribuyentes, para ello se sugiere emplear sistemas tecnológicos que sean fáciles para el pago respectivo.

Se sugiere a los encargados de la Ejecución Coactiva, realicen un seguimiento adecuado y evaluado de deudas que poseen los contribuyentes, buscando generar ingresos favorables para la municipalidad y sean utilizados de manera adecuada, asimismo, implementar un plan estratégico de cobranza, empleando manuales y guías que ofrece el estado mediante el Ministerio de Economía y Finanzas.

REFERENCIAS

- Arréstegui, J (2019). *Administración Financiera*. Academia Edu. https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA
- Ayala, J. (2016). *Medios de cobro y pago (Gestión de compras)*. España: Editex
- Barrera Ayala, R. (2001). *Congreso de la República del Perú*. Lima, Perú: <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/lguerrero/eventos/ArbitriosmunicipalesSAT.pdf>
- Bernal T, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. Colombia.
- Bharadwaj & kumar & Nepal (2020). *Sustainable financing for municipal solid waste management in Nepal*. Korea: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0231933>
- Burgos, G (2018). *Diseño de un modelo de gestión para la disminución de la cartera morosa en impuestos de municipios de ventanas*. Guayaquil, Ecuador. Universidad Guayaquil. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37544/1/tesis_Yara%20%281%29.pdf
- Carhuatanta V & Vásquez B (2016) *Procesos de cobranza*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M. (2018). *Factores que determinan la incobrabilidad de la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján el periodo 2015-2016 propuesta para reducir la cantidad de deudores*. Guayaquil, Ecuador, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11694/1/T-UCSG-POS-MAE-195.pdf>
- Delgado & Rosas (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018*. Chiclayo, Perú:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47444?show=full>

Diario industria (2016) *Estrategias de mejora de la recaudación. Ferreñafe, Perú:*

<https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1571786810-apuntan-a-mejorar-recaudacion-tributaria#permalink>

Díaz, M 2021 "Suben los recaudos de Hacienda en noviembre." El Nuevo Día de Puerto Rico, 8 Jan. 2021, p. NA. Puerto Rico. News, link.gale.com/apps/doc/A647770157/STND?u=univcv&sid=STND&xid=8dfbdab2. Accessed 11 Apr. 2021.

Díaz, M. (2006). *Methodology of scientific and biostatistical research*. <https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA102&dq=QUE+ES+dise%C3%B1o+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiJm6yrwKDxAhVNHbkGHQmfDI8Q6AEwBHoECAkQAg#v=onepage&q=QUE%20ES%20dise%C3%B1o%20correlacional&f=false>

El diario correo. (2018) Los millones de los tributos municipales. Arequipa, Perú: <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/municipio-de-arequipa-recaudo-s84-millones-en-tributos-municipales-794665/?ref=dcr//>

El diario gestión. (2018) Plazos de pago de predios y arbitrios. Lima Callao, Perú <https://gestion.pe/peru/ccl-15-municipalidades-prorrogan-plazo-para-el-pago-del-predial-y-arbitrios-2021-noticia/?ref=gesr>

Gallardo, A & Mendoza, F (2021). Efficiency of a pilot scheme for the separate collection of the biowaste from municipal solid waste in Spain. España: <https://www.nature.com/articles/s41598-021-90957-2>

García, (2004). *El cuestionario recomendaciones para metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Limusa, México: https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUc&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+ENCUESTA+Y+ENTREVISTA&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=QUE%20ES%20ENCUESTA%20Y%20ENTREVISTA&f=false

García, C. (2016). *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. LIMUSA. México:

<https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=El+cuestionario.+Recomendaciones+metodol%C3%B3gicas+para+el+dise%C3%B1o+de+un+cuestionario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj2kpPgxrTqAhXEHbkGHf5IAY0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=El%20cuestionario.%20Recomendaciones%20metodol%C3%B3gicas%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20un%20cuestionario&f=false>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. y Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica (1ra ed.), El diseño de la investigación científica Área de innovación y desarrollo, S.L. Manabí, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí: <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigseK--bjpAhWUHbkGHsPA0AQ6AEINzAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>

Hernández, F. (2014). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago. ADGN0108 - Financiación de empresas. España: IC Editorial.*

Instituto nacional de estadística y geografía, (2011). Diseño de la muestra en proyectos de la encuesta.

<https://books.google.com.pe/books?id=h77ODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=entrevista++y+encuesta2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9tJn7rqDxAhVOPZUCHYtWCB0Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>

Jashari, A. (2020). *The Challenges of Collecting the Immovable Property Tax: The Case of the Republic of Kosovo” Thesis. Rochester Institute of Technology. República de Kosovo: Instituto de Tecnología de Rochester: <https://scholarworks.rit.edu/theses/10507>*

Kathambi, B. (2021). *Effects of Institutional Framework Lapses in Solid Waste Management; Case of Ngomongo, Nairobi, Kenya. Nairobi City, Kenya:*

<https://assets.researchsquare.com/files/rs-475257/v1/e76aafb4-5777-4f7f-a361-86b590ea66a9.pdf>

Kibret & Dula, (2021). *Factors Affecting Turnover Tax Collection Performance: A Case of West Shoa Selected Woredas.* / <https://www.journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/3347>

La municipalidad de San Borja, (2020) *Beneficios tributarios.* Lima, Perú: <http://www.munisanborja.gob.pe/2020/11/12/san-borja-otorga-beneficios-tributarios-extraordinarios-a-vecinos-para-la-regularizacion-de-deudas/>

Lulaj, D. (2020). *Environmental Sustainability: Kosovo's Waste Management and Waste Management audits Road to Circular Economy.* Kosovo: <https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=11642&context=theses>

Mata, L. (21 de mayo de 2019). *El enfoque cuantitativo de la investigación.* <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>

Morales, A. y Morales. (2014) *Créditos y cobranzas.* Grupo Editorial Patria. México. <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/delfina/fmfcgxwdrvdcdgqpwscvbfbrnqxnxvx?projector=1&messagepartid=0.1>

Morales, J. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo editorial patria. México.

Msuya, B. (2020). *Evaluación eficacia del pago de impuestos electrónico sistema en Tanzania: un caso de recaudación de impuestos en la región tributaria de Kinondoni.* Magorofani Street, Tanzania: <http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/4449>

Pariona Quispe, J. (2019). *La gestión de cobranza en la recaudación en la SAT de la municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.* Lima, Perú: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27250>

Riestra, V. (2017). *Estadística en la experimentación y evaluación educativas.* Independencia. Correlación lineal México. México:

https://books.google.com.pe/books?id=9zpColx5izUC&pg=PA165&dq=confiabilidad+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjz7Kb65_XpAhVBILkGHR6GALMQ6AEIQzAD#v=onepage&q=confiabilidad%20concepto&f=false

Rimarachin Torres, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017 (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán)*. Chiclayo, Perú: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5394>

Rodriguez, R. L. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria*. España: Wolters Kluwer España, S.A. España: <https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-procedimientos-de-gestion-y-recaudacion-tributaria/9788470527265/>

Rosman, M. (2021). *Manalapan Township Committee adopts \$36.9M budget for 2021*. Nueva Jersey, Estados Unidos: <https://centraljersey.com/2021/06/04/manalapan-township-committee-adopts-36-9m-budget-for-2021/>

Rrp noticias. (2018) *Riesgos actuales de la recaudación*. Lambayeque, Perú: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/coronavirus-en-peru-lambayeque-baja-recaudacion-por-la-covid-19-pone-en-riesgo-salario-de-trabajadores-noticia-1269269?ref=rpp>

Sánchez, N. (2021). *Benahavís, solo para ricos y extranjeros*. Málaga, España: <https://elpais.com/economia/2021-04-11/benahavis-solo-para-ricos-y-extranjeros.html>

Sath Piura. (2018) *Otorgan 15% de descuento en pago de arbitrios*. Piura, Perú: <https://search.proquest.com/docview/2497705502/9A2A791CE80249B9PQ/28?accountid=37408>

Seclén, B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial de*

- Ferreñafe periodo 2013-2014. Ferreñafe, Perú: Chiclayo, Perú:*
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1035>
- Shuku, L. (2017). *Collection and Transportation of Municipal Solid Waste in Prishtina Municipality.* Rochester, Nueva York:
<https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10006&context=theses>
- Sokol, M. & Writer, S. (2021). *Freehold Township officials adopt \$43M municipal budget for 2021.* Nueva Jersey, Estados Unidos:
<https://centraljersey.com/2021/05/27/freehold-township-budget-adopted/>
- Srivastava, A. (2021). *Property Tax collection: PMC receives good response despite opposition from Panvel residents.* Panvel, India:
<https://www.freepressjournal.in/mumbai/property-tax-collection-pmc-receives-good-response-despite-opposition>
- Torres, (2021) *La municipalidad de Chiclayo.* Chiclayo, Perú:
<https://www.munichiclayo.gob.pe/portalcix/>
- Valencia, K. (2019). *La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000-2017.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12809/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-376.pdf>
- Velarde, Z. (2018). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua – 2017.* Chiclayo, Perú:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27502>
- Weyl, G. (2019). *Quibbling with Quill: Are States Powerless in Enforcing Sales and Use Tax-Related ObligationsonOut-of-StateRetailers?.*
<https://ideas.dickinsonlaw.psu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4029&context=d>
 Ira

Zhang, Shi, Xun, Lin & li (2021). *Simulation of gas transport in a landfill with layered new and old municipal solid waste. China:*
<https://www.nature.com/articles/s41598-021-88858-5>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Parámetros	Escala de Medición
Gestión de Cobranzas	Es el procedimiento que realiza la empresa para aplicar al cliente con la finalidad de poder recuperar el crédito otorgado logrando que a la empresa le ingrese dinero producto de cobrarle a sus clientes, Es por ello que la gestión de cobranzas consiste en las diversas actividades que la empresa realiza, con el fin de cobrarle al cliente en la fecha pactada. (Arrestegui, 2019).	La gestión de cobranza implica las políticas de cobranza, procesos de cobranza y elementos de cobranza que la municipalidad debe seguir para la recaudación de arbitrios.	Políticas de Cobranza Procesos y Tipos Cobranza Elementos de cobranzas	Restrictivas Liberales Racionales Preventiva Administrativa Prejudicial Judicial Informativa Tecnología Personal del departamento de cobranzas Estrategia		Ordinal

Fuente: Elaboración Propia.

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Parámetros	Escala de Medición
Recaudación de Arbitrios	El Texto Único Ordenado del Código Tributario, Decreto Supremo N° 135-99- EF dentro de la Norma II del Título Preliminar conceptualiza como parte importante de los ingresos de la municipalidad. (p. 2). La Ley de Tributación Municipal, D.L. N° 776, en su art. 68, inciso a), conceptualiza a la tasa como una contribución para la mejora de los servicios (p. 17).	El arbitrio municipal se basa a las responsabilidades de limpieza parques y jardines, Serenazgo ya que los contribuyentes aportan para así haya una mejora.	Ingresos públicos Financiamiento Servicios públicos Serenazgo	Recaudación de arbitrios Morosidad de los arbitrios Financiamiento de limpieza de calles. Financiamiento de parques y jardines. Vigilancia y control		Ordinal

Fuente: Elaboración Propia.

ENCUESTA.

Gestión de cobranzas

Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Políticas de Cobranza	¿Consideran que los plazos brindados a los contribuyentes son suficientes para su cancelación?					
	¿Considera usted que es necesario cancelar deudas antiguas?					
	¿Considera que las contribuciones tributarias se necesita emplear estrategias?					
	¿El estado de cuenta de la municipalidad se ve afectado por la falta de contribución?					
Procesos y Tipos Cobranza	¿Las condiciones de cobranza son necesarios para garantizar el pago					
	¿Considera que la gestión de cobranzas tiene métodos coactivos con los contribuyentes?					
	¿Cuáles son los factores para ofrecer a los contribuyentes plazos en sus pagos?					
	¿Cree usted que favorece a la gestión de cobranza enviar cartas de cobro?					
	¿Cree usted que favorece a la gestión de cobranza enviar cartas de cobro?					
Elementos de cobranzas	¿Los informes de gerencia son puntuales?					
	¿Cree usted que los elementos o estrategias con las adecuadas en la gestión de cobranza?					
	¿Cree usted que es importante la recaudación por medio de la gestión de cobranza?					
	¿Cree usted que existen problemas especiales para la gestión de cobros?					
	¿Consideran que los plazos brindados a los contribuyentes son suficientes para su cancelación?					

Recaudación de arbitrios

Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Ingresos públicos	La recaudación de los arbitrios municipales se incrementan cada año.					
	El nivel de morosidad en los arbitrios municipales es significativa para la recaudación del año fiscal.					
	¿Cree usted que los arbitrios están ayudando a mejorar el aspecto de la ciudad?					
	¿Considera usted que con el pago de arbitrios encuentra las calles limpias?					
	¿Cree usted que el pago de arbitrios es justo?					
Financiamiento Servicios públicos	¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realizan a su satisfacción?					
	¿Considera usted que el recojo de basura es habitual en los parques?					
	¿Cree usted que los carros son los necesarios para el recojo de basura?					
	¿Con los recursos recaudados se prioriza el financiamiento del servicio de barridos de calles.?					
	¿Con la recaudación obtenida por arbitrios la municipalidad brinda un adecuado servicio de mantenimientos y mejora de parques y jardines.?					
Serenazgo	¿Considera usted que ha reducido la cantidad de robos o delitos?					
	¿Cree usted que la seguridad ciudadana satisface a la población?					
	¿Cree usted que con el pago de arbitrios disminuye el peligro?					

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de cobranzas y recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Díaz campos Luis Miguel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Collantes Palomino Hugo Yvan **DNI** 16734957

Grado académico: Magister **Centro de Trabajo:** Universidad César

Vallejo. **Firma:**

Fecha: 19 de abril del 2021



Hugo Yvan Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
MATRICULA 04-1677

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de cobranzas y recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Díaz campos Luis Miguel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

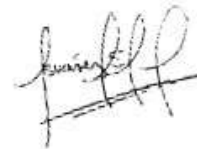
PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Lilitana Suárez santa cruz. **DNI.** 41837348 **Grado académico:** Auditor Financiero **Centro de Trabajo:** Universidad César Vallejo.



Mag. CPC. Lilitana Suárez Santa Cruz
MAT N° 2579 Fecha: 19 de abril del 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de cobranzas y recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Díaz campos Luis Miguel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Danny Alexander Llanos Malca. **DNI.** 41554353 **Grado académico:**

Contador público **Firma:**

Fecha: 19 de abril del 2021


 CFC. Danny A. Llanos Malca
 CONTADOR PÚBLICO
 MAT 3018

Nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	14