



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

Estrategia de cobranza y recaudación del impuesto predial en la
Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022

AUTOR:

Cotrina Mego, Walter Guzman (orcid.org/0000-0002-2984-2477)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mi familia por su constante apoyo en todas mis decisiones.

Walter

Agradecimiento

A mis padres, por enseñarme la base de los buenos valores, que gracias a ello me permitieron llegar cumplir muchos de mis sueños.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variables y operacionalización.....	32
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	32
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1	Conocer el nivel de la estrategia de Cobranza.....	37
Tabla 2	Conocer el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial.....	37
Tabla 3	Establecer la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.....	38
Tabla 4	Establecer la relación entre los medios de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.....	39
Tabla 5	Establecer la relación entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.....	40
Tabla 6	Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad.....	41
Tabla 7	Prueba de correlación Rho de Spearman.....	42

Índice de figuras

Figura 1	Figura de dispersión entre las estrategias de cobranza y el impuesto predial.....	43
----------	---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 842 contribuyentes y la muestra fue de 264. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de estrategia de Cobranza, fue medio en 55 %; el impuesto Predial, fue medio en 51 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la estrategia de Cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,908 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); con una dependencia positiva muy alta entre ambas variables del 82.45 % en forma positiva alta.

Palabras clave: Estrategia, recaudación, impuesto.

Abstract

The general objective of the investigation was to determine the relationship between the Collection Strategy and the Collection of Property Tax. The research was of a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 842 taxpayers and the sample was 264. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of Collection strategy was medium at 55%; Property tax was average at 51%. Concluding that there is a significant relationship between the Collection strategy and the collection of Property Tax in the District Municipality of Nueva Cajamarca, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.908 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); with a very high positive dependence between both variables of 82.45% in a high positive way.

Keywords: Strategy, collection, tax.

I. INTRODUCCIÓN

La recaudación promedio del impuesto, son los ingresos para los países que forman parte de la organización del desarrollo económico, la gestión tributaria, constituye un componente fundamental, ejecutor del sistema financiero y tributario es importante por la actitud que ésta tenga para aplicar los reglamentos tributarios. En ese contexto, Tella & Muñoz (2021) Teniendo en cuenta que hoy en día las organizaciones públicas, se basa en mejorar la administración de cobranza en los entes locales, especialmente en los países de América latina, donde es una carencia de querer o desear incrementar el lineamiento de la calidad de vida de la población, por lo cual es importante revisar de manera periódica las tendencias del indicador para la recaudación, identificar las carencias que esto representa para buscar alternativas de mejora y actividades

En el Perú, La recaudación tributaria, y la gran mayoría de los municipios locales en la cual es visto como un tema de gran importancia y complejidad para los colaboradores de la gestión, además los responsables de los municipios como los contribuyentes, en la importancia y las oportunidades que estos podrían generar Q manejo adecuado de los ingresos de esta manera poder incrementar los estándares de calidad y así mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos (Albán, 2017). Asimismo, se identificó que la delegación de funciones y la descentralización del gobierno, permite que cada una de ellas tenga responsabilidades específicas respecto a la recaudación de los impuestos y el diseño de las estrategias respectivas para realizar el cobro respectivo, sin embargo, deben tener en cuenta la existencia de lineamientos transversales aplicables a todo el sistema de administración pública, los cuales deben ser cumplidos de manera eficiente para no incurrir en faltas que perjudiquen a la entidad; asimismo, tiene la responsabilidad de administrar los recursos de la mejor manera posible para mejorar el desarrollo integral de la población; sin embargo, se ha notado que a pesar de percibir y grandes cantidades de dinero proveniente de los impuestos pagados por parte de los contribuyentes, no se desarrolla actividades o proyectos resaltantes de alto impacto que ayuden a mejorar las condiciones sociales y económicas de las cuales se desenvuelven las personas.

En cuanto a la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, respecto al tema abordado, se determinó que esta presenta deficiencias para realizar la recaudación de los impuestos de manera eficiente de acuerdo a las planificaciones establecidas, esta afirmación se realizó luego de conocer que el nivel de eficiencia solamente alcanza el 80% de todas las recaudaciones respecto a los últimos seis años, a pesar de que actualmente cuenta con 8,323 contribuyentes los cuales realizan un aporte de S/. 2,000 000.00 en el año 2021, debido a la falta de eficiencia para realizar la recaudación respectiva, estas estimaciones no fueron cumplidas a cabalidad, lo cual significa el incumplimiento de las planificaciones necesarios que permitan dar solución a los problemas de la población; se identificó además que, a pesar de que la entidad ha desarrollado estrategias para mejorar el nivel de recaudación, éstas no han surtido un efecto significativo, no se tiene actualizado la base de contribuyentes de acuerdo al tipo de predio, con información desactualizada por la pocas visitas de campo que estos realizan, además que las amnistías realizadas no tuvieron un efecto positivo en el pago de los impuestos y el alto nivel de morosidad de los contribuyentes.

Para ello se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la estrategia de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?

En cuanto a las justificaciones se tuvo las siguientes: **Conveniencia**; esto teniendo en cuenta que la investigación permitió esclarecer la problemática en la cual se encuentra inmersa la entidad, de modo que se pueda fortalecer los procedimientos y acciones necesarias para mejorar recaudar los arbitrios prediales, de modo que la entidad tenga los bienes para solucionar los problemas de la comunidad a través de programas. **Relevancia social**; debido a que a través de la entrega del estudio las autoridades pertinentes podrán integrar estos recursos como importantes para el fortalecimiento que hagan posible el mejoramiento del nivel de recaudación de los tributos municipales, el cual permitirá además mejorar la capacidad institucional para dar solución a los problemas emergentes suscitados. **Valor teórico**; debido a que integra información importante para el conocimiento óptimo del tema abordado, de modo que el lector pueda encontrar los recursos necesarios, el cual sirvió además a las autoridades para el diseño de las estrategias funcionales que conlleven a mitigar el problema abordado. **Implicancias prácticas**; el presente estudio ofrece la aplicación de los conocimientos haciendo posible se mejoren los procedimientos en materia de recaudar y el desarrollo de los procedimientos de gestión financiera en el ejercicio de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. **Utilidad metodológica**; sirvió como base para futuras investigaciones y que las técnicas aplicadas pueden ser usados por otros científicos para recopilar información respecto al estudio.

Para ello se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Como **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de la estrategia de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Identificar el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Establecer la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Establecer la relación entre las estrategias de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Establecer la relación entre el seguimiento de pago y la

Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Asimismo, se realizó su **Hipótesis general:** H_i : Existente relación significativa entre la estrategia de cobranza y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. H_o : No existente relación significativa entre la estrategia de cobranza y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Y sus **Hipótesis específicas:** H_1 : El nivel de la estrategia de cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alto. H_2 : El nivel de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alto. H_3 : Existente relación significativa entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. H_4 : Existente relación significativa entre las estrategias de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. H_5 : Existente relación significativa entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio se tomaron como trabajos previos a **nivel internacional** a: Martínez et al. (2022), quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 6 colaboradores para la cantidad poblacional y maestra, los cuales fueron sometidos a un encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la empresa investigada no tiene estrategias de cobranzas adecuadas, a ello se suma no tienen talleres para sus colaboradores. Para la realización y eficaz de los cobros de deuda, observándose que esta falta de motivación por parte de los trabajadores, así como de los clientes lleva a que la empresa cuente con niveles elevados respecto a la morosidad, afectando de esta manera la rentabilidad de la misma.

Villena & Guerrero (2021), quienes llevaron a cabo una investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 20 agentes para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a un encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, se ha centrado en la debilidad de ciertos criterios que se tiene en cuenta para la otorgación de créditos a los clientes, las acciones que fueron planteadas para la resolución del problema y la amplitud de la cartera de Cobranzas no han sido efectivas. Por lo que deben de encontrar mejores acciones y estrategias orientadas hacia el pago efectivo de las deudas dentro de los plazos respectivos, a fin de evitar la morosidad, y que esto genere un impacto negativo dentro de la empresa.

Yepes & De los Ríos (2018), quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 140 municipalidades para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a un encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la ejecución de ciertas estrategias efectivas para el cobro a los contribuyentes. La gran parte de las municipalidades presentan disminución respecto a los índices de recaudación en estos últimos cuatro años, puesto que no tienen educación tributaria; A su

vez, determinaron ciertos elementos que influyen en los índices de recaudo, entre los que se encuentra la cantidad poblacional, el nivel de urbanidad, el nivel de adquisición de las personas. Las municipalidades tienen ante sí un reto para generar un aumento respecto a los índices de recaudación de impuestos para que éstos puedan ser transformados en una inversión pública que se dé dentro de su jurisdicción.

López y Calle (2018) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 140 contribuyentes para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, determinaron que, en referencia al estado ecuatoriano, la gestión de arbitrios se encuentra a cargo de ciertas organizaciones creadas bajo mandatos para la administración en las diferentes entidades públicas; garantizando de esta manera una autonomía en todos sus puntos, política, financiera y administrativa, consiguiendo de esta manera resultados positivos.

Alcantar et al. (2019) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 220 contribuyentes para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, los contribuyentes encuestados manifestaron que las entidades públicas no aplican los procesos y alternativas necesarios para fomentar el pago respectivo de las responsabilidades tributarias, dentro de los cuales se encuentra la falta de normativas para que los individuos tengan que realizar el pago de manera fraccionada, asimismo no realizan la actualización respectiva de las plataformas que permiten hacer efectivo el pago y la obtención de información respecto a este tema, por lo cual, estableció un bajo grado de recaudar están causados por la falta de iniciativa por parte de las entidades municipales.

A nivel nacional, se consideraron estudios de: Quispe et al. (2021) llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño

basado en lo no experimental, integraron a 21 colaboradores para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la recaudación del impuesto predial genera un efecto directo respecto al presupuesto de la municipalidad de estudio, puesto que cuando se aumenta la recaudación, el municipio tiene acceso o dispone de más dinero para la mejora de los servicios municipales que oferta. A su vez, observó que la municipalidad ejecuta campañas de sensibilización respecto a la recaudación tributaria, generando de esta manera que la población realice los pagos de tributos dentro de los plazos establecidos y de una forma oportuna, generando resultados positivos.

Gutiérrez (2020) quien llevó a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integró a 56 colaboradores para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyó que, teniendo en cuenta la información estadística obtenida en cuanto a la correlación de las variables, el coeficiente de Pearson mediante la entrega de un Valor igual a 0.799, le permitió establecer la importancia del mejoramiento de las actividades para la gestión tributaria dentro de la entidad, debida que está permitirá realizar el reforzamiento respectivo de los procedimientos para la recaudación de los impuestos prediales, los cuales incluirán estrategias funcionales para que los contribuyentes se encuentren comprometidos con el pago respectivo; asimismo determina la necesidad de llevar a cabo actividades para informar sobre el uso de los tributos hacia la ciudadanía.

Paucar et al. (2018) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 7879 contribuyentes para la cantidad poblacional y eligieron una cantidad muestral de 366 elementos, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la información descriptiva obtenida permitió identificar aquellos factores resaltantes de la recaudación de los arbitrios realizados por parte de la entidad municipal, dentro de los cuales, el 54% de la muestra encuestada afirmó que está relacionado con

factores de tipo explicativos; el 75% mencionó que está relacionado con los factores circunstanciales; identificó además que la entidad investigada no han desarrollado los procedimientos necesarios que establecen las normativas para efectuar el cobro respectivo así a aquellos contribuyentes que se encuentran atrasados o que presenta un nivel de morosidad alto.

Quispe et al. (2020) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 375 contribuyentes para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuesta a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, de acuerdo a la información que se ha obtenido, pudo establecer los elementos que generan influencia y cumplir el pago, es la cultura de arbitrios en un 22,77%, seguido del nivel educativo en 1,86%. A su vez, se tiene el ingreso familiar mensual con un 10,95%. A su vez, los contribuyentes del impuesto predial tienen cultura tributaria, tal como se observa de los valores obtenidos, que el 70% es una población que es consciente del pago de estos tributos y de qué manera esto genera beneficio a la población, a su vez, ha observado que son conscientes de las tasas de contribución municipales, Como punto final obtuvo que el 78% de la muestra, que fue encuestada, nunca ha recibido capacitación alguna sobre temas tributarios o han participado en una difusión tributaria.

Quispe et al. (2021) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 5639 contribuyentes para la cantidad poblacional y se seleccionaron una cantidad muestral igual a 156, los cuales fueron sometidos a un encuesta a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, las recaudaciones de estos impuestos municipales no generan una relación alta significativa respecto al funcionamiento del presupuesto institucional puesto que solamente representa el 42,11% de estas, sin embargo, contrario a ellos se puede afirmar que sí representan bastante significancia en el financiamiento del presupuesto institucional con un valor del 54,15%.

A nivel local Meléndez (2019) quien llevó a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integró a 95 personas para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a un encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyó que, ha podido determinar que en lo referente a la variable cultura, ésta tiene un nivel de medio que representado por el 65 % a su vez, en referencia a la otra variable la recaudación de arbitrios, esta también se observa en un nivel medio en un 55%. Es importante señalar que el área de recaudación tributaria debe recibir programas de capacitación de una manera constante, a fin de que tengan conocimientos amplios sobre el tema de recaudación tributaria, para que estos conocimientos se transformen en planes estratégicos para la recaudación de los impuestos generando un impacto positivo en los mismos.

Cavero (2019) quien llevó a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integró a 16 colaboradores para la cantidad poblacional y muestral, los cuales fueron sometidos a una encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyó que, de acuerdo a la información obtenida del estudio, puede establecer que la gestión de recaudación de arbitrios es inadecuada en un 56% puesto que no se encuentran definidos los objetivos de la recaudación de una manera precisa, por lo que los colaboradores no conocen cuáles espera que sean los logros dentro del año fiscal, a esto se suma la falta de capacitación al personal los cuales se ejecutan las actividades de una manera inadecuada, no logrando los resultados positivos que se esperaban, a todo esto se suman las acciones estratégicas y operativos para la recaudación de este impuesto.

Finalmente se citó a Culque et al. (2020) quienes llevaron a cabo la investigación perteneciente al tipo básico de acuerdo a un diseño basado en lo no experimental, integraron a 1780 contribuyentes para la cantidad poblacional y se seleccionaron una cantidad muestral igual a 139, los cuales fueron sometidos a un encuestada a través del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la identificación de una relación positiva mediante un

Spearman igual a 0.653 por lo tanto se determinó que la gestión administrativa es una variable muy importante que incide sobre la eficiencia para la recaudación de los impuestos, por lo cual es importante que éstas se realicen de manera adecuada aplicando los procedimientos para una mejora continua debido a que ejerce una influencia positiva, la cual permitirá obtener resultados bilaterales.

Para el sustento de la primera variable **estrategias de cobranza** se citó al autor Lemoine et al. (2018), señalan que las cuentas por cobrar son un aspecto vital en las estrategias financieras de una empresa. (p.24). Asimismo, Canchari (2022), sostienen que esta variable se conceptualiza como aquellas estrategias aplicadas por las entidades públicas para realizar el cobro respectivo de los arbitrios hacia los participantes que se encuentren atrasados de las cuotas establecidas. (p.53). Salas (2015) Quién hace referencia a que este es un conjunto de actividades que son ejecutadas de manera directa para hacer posible el pago respectivo a través de la aplicación de estrategias que faciliten cumplir con los deberes financieros.

Según Vásquez et al. (2021), es indispensable el diseño de estrategias para realizar el cobro respectivo debido a que ninguna empresa o institución está exenta de contribuyentes morosos, para lo cual es necesario tener un plan de acción estratégico que ayude a mitigar este problema. (p. 197). Asimismo, Pizzán et al. (2022) sostiene que estas estrategias deben estar diseñadas de acuerdo a la realidad de los contribuyentes, de modo que se pueda mejorar las posibilidades para efectuar el pago respectivo. Para la Salazar et al. (2021), estas estrategias deben ser planificada de manera cuidadosa por personas debidamente capacitadas con una amplia visión sobre la realidad, de modo que obtengan una variación positiva significativa. Por lo tanto, Bennetts et al. (2020) sostienen que las estrategias de cobranzas son una obligación para todas las entidades u organizaciones, debido a que estas permitirán realizar el cobro respectivo por los servicios brindados (p.134)

Para Mongollón (2021) las estrategias de cobranza permiten a las

organizaciones realizar la recaudación respectiva de los recursos financieros proyectados para costear los gastos y satisfacer las proyecciones de rentabilidad establecidas. De igual forma, Coronel (2019) sostiene que estas estrategias son de gran importancia debido a que hacen posible la determinación de los procedimientos necesarios para que las cuentas sean cobradas dentro de los plazos establecidos sin ningún tipo de complicaciones. (p.36) Para Morales & Carhuacho (2020), las estrategias de cobranza juegan un rol muy importante dentro de la rentabilidad organizacional, debido a que permite realizar el cobro respectivo hacia los usuarios o contribuyentes a través de procedimientos estratégicos que no incentiven la morosidad. (p. 53). De acuerdo con Cueva y Rojas (2019), sostienen que estas estrategias sirven para mejorar la rentabilidad organizacional a través de la recopilación de los recursos necesarios desde los clientes. De manera similar, en Velasquí e Intriago (2017), sostienen que estas estrategias deben estar centrada de acuerdo al perfil del cliente o contribuyente, de modo que se entregue las posibilidades necesarias para realizar el cumplimiento de sus obligaciones financieras contraídas.

De acuerdo Díaz y Flores (2019), las estrategias de cobranza permiten minimizar el número de cuentas, de modo que estos recursos ingresan a la organización para incrementar la rentabilidad y costear los gastos asociados. Según Vinueza y Cedillo (2019), las estrategias de cobranza consisten en entregar a la empresa contratante las agrupaciones de clientes de las empresas contratantes, para que gestione el proceso de cobranza con los mecanismos que estime convenientes, de conformidad con los controles, reglamentos, normas y reglamentos de las unidades especializadas. Este modelo permite una mayor eficiencia y certidumbre operativa porque es administrado por una unidad especializada.

Según Ortiz et al. (2020), se considera importante saber quién es el cliente y cuáles son sus circunstancias, así como las condiciones del crédito. Del mismo modo, Quiroz et al. (2019), la gestión de cobro es el avance de tareas y alternativas para lograr el objetivo de cobro y lograr esto solicita una

comunicación efectiva y conciencia de los cambios en el sistema de cobro de deudas. La gestión de cobranza incluye un grupo de actividades que se coordinan y se aplican de manera adecuada y expedita al cliente para lograr la recuperación del crédito, como que la cuenta por cobrar de una organización se convierta en un activo. (p. 25). Para Mantilla y Huanca (2020), la gestión de cobranza es un proceso que consta de un grupo de etapas y alternativas encaminadas a rescatar la cartera de crédito y salvar en tiempo y forma los activos económicos de la deuda a corto plazo.

Según Vásquez et al. (2021) indicaron que, las estrategias de cobranza hoy en día se han convertido en el ente primordial para hacer frente a la obligación de aquellos contribuyentes que se ven obligados a pagar sus tributos municipales como son: arbitrio predial, arbitrio a la renta etc. Cabe mencionar que la gestión que se maneja para el proceso de cobranza a aquellos contribuyentes, está supervisada de manera en que todos los ingresos que se genere estarán controlados por el estado; por lo que buscan estrategias que faciliten de manera óptima y dichas deudas pendientes. Asimismo, el uso adecuado de un buen sistema de pago mejorará la recaudación por parte de los contribuyentes.

Para flores & naval (2017) manifiestan que, las diferentes estrategias de cobro están basadas en acciones de la organización, dichas acciones están enmarcadas a utilizar los recursos necesarios para el uso adecuado de sus políticas; por lo tanto, los cobros se medirán a través indicadores que faciliten recaudación económica a través de procesos que faciliten el buen uso de métodos de cobranza. Muchas de las instituciones del sector público recaudan sus tributos a través de los contribuyentes, por lo que el pago impuntual de sus obligaciones, buscando estrategias para llegar al buen trato de manera en la que resalte el compromiso de mantener un buen perfil por parte de los contribuyentes y de la misma institución.

De acuerdo con Izar & Ynzunza (2017) las estrategias de cobro que muchas organizaciones manejan para sus clientes, es fidelizar de manera en la se ve enmarcado al cobro de dichas deudas por morosidad. La organización está

dispuesta a buscar alternativas de pago, cumpliendo con sus metas y objetivos planeados; por lo tanto, esto permitirá que se genere ingreso que mejorarán la situación económica de la organización a largo y corto plazo; además los clientes están en la obligación de mejorar sus pagos frente a las deudas propinadas por la organización, de esta manera estarán contribuyendo al desarrollo de la entidad.

Como lo menciona Vásquez et al. (2021), las estrategias de cobranza juegan un rol importante para el estado, de manera en la que todos los fondos provenientes de recaudaciones de impuestos servirán para el beneficio de la población, dicho beneficio se verá reflejado a través de obras públicas de manera que la población se sienta beneficiada de acuerdo a sus necesidades. Todos aquellos fondos públicos del estado son destinados a diferentes tipos de acciones o la compra de bienes y servicios; asimismo, la mayor parte de recaudación de los tributos es provenientes de pagos proporcionadas por contribuyentes, quienes están en la obligación de hacer frente a su pago de sus obligaciones y a otorgar el monto de acuerdo al rubro que manejan.

Como lo menciona Pizzán et al. (2022), gestión de cobranza agrupa todas cuentas que posee la entidad, por el cual la organización está obligada a velar por sus clientes y a mantener el pago de sus deudas de manera efectiva y puntual. La gestión de cobro se da de manera relativa mediante procesos de estrategias que permitan medir y desarrollar todos los planes de la organización, con el fin de mantener su situación económica real sin tener déficit; por otro lado, los ingresos que se generan son propias del cliente, quienes son la base de recaudo de acuerdo a las deudas que contraen en dicha institución.

De manera que Vinuesa & Cedillo (2019) manifiestan que un buen sistema de proceso de cobranza proporciona un buen recaudo económico, muchas de las instituciones optan por mantener un control basado en la prestación de bienes y servicios hacia los clientes. Es necesario mencionar que existen muchos factores por las que le cliente se convierta en moroso, uno de los factores puede ser la falta de recurso suficiente para hacer frente a su obligación de pago; otro de los factores y al tipo de actividad comercial que pueda estar

ejerciendo, etc. Todos aquellos factores pueden ser causa por lo que la organización no puede estar generando recursos suficientes, puede ser debido al incumplimiento de sus deudas por parte de los clientes, generando de esta manera que la organización no cumple con objetivos propuestos.

Según Ortiz et al. (2020) la importancia de tener un buen sistema de control a través de estrategias permite a las organizaciones a tener un mejor manejo orientado de acuerdo a sus necesidades que puedan presentar, en este caso las organizaciones que se dedican a la prestación de bienes y servicios, buscan maneras de mantener que sus consumidores estén al día en sus obligaciones. De esta manera las instituciones pretenden buscar mecanismos que favorezcan al crecimiento económico, de manera que se tengan en cuenta la responsabilidad de los clientes frente a las deudas que puedan contraer.

Las dimensiones de la variable estrategias de cobranza según Salas (2015) son las siguientes: **El proceso de cobranza**, representa un proceso formal a través del cual se tramita el cobro de una deuda que tiene el cliente con la empresa. Los **medios de cobranza**, hace referencia a los métodos políticas y estrategias que tiene la empresa para asegurar el cobro efectivo de una deuda. **Seguimiento del pago**, corresponde a las actividades orientadas al monitoreo respectivo para que los participantes realicen la cancelación, sobre todo de aquellas que cuentan con un atraso sobresaliente.

En cuanto a la variable **impuesto predial**, lo define el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), como aquellas actividades importantes desarrolladas por las entidades municipales para la recopilación de los bienes financieros por percepción de impuesto predial desde los contribuyentes. (p. 1) Para Madrigal (2021), se entiende que el arbitrio predial, que se calcula sobre el valor de la tierra en zonas rurales y urbanas. Del mismo modo, Pinelos et al. (2017), señala que es un pago obligatorio que se le da al gobierno local, siempre y cuando exista un dueño o dueña del terreno o inmueble. Según Romero et al. (2021) El impuesto predial es un impuesto general que se impone desde la antigüedad, grava los edificios y terrenos.

Según Romero & Colmenares (2021), Radica en el desarrollo de actividades que permita la sensibilización y la entrega de información a los ciudadanos que tienen la responsabilidad de pagar sus impuestos prediales a las entidades municipales, de modo que cada uno de ellos conozcan la importancia de estos pagos y la formas de uso por parte de las entidades, el cual permitirá desarrollar una cultura tributaria positiva orientada hacia el avance económico, mediante el cumplimiento eficiente de las responsabilidades ciudadanas tributarias. Asimismo, es necesario el desarrollo de estos conocimientos tributarios desde la fase académica más temprana de los estudiantes, esta costumbre se vaya cimentando, cuando se llegue las etapas de realizar el cumplimiento de estas obligaciones, de manera eficiente con pleno conocimiento sobre su importancia, no sólo de la contribución, sino también del pago oportuno para poder cumplir con las proyecciones financieras municipales que contribuirán del desarrollo integral.

Asimismo, Saavedra & Delgado (2020), señala que este es un impuesto que deben pagar los propietarios o dueñas de predios ubicados fuera de los límites del área metropolitana, quienes tienen que pagar el el arbitrio rural ante la municipalidad en el que se encuentra el inmueble. Este producto. Los componentes de la propiedad en las zonas rurales son: tierra, edificios, maquinaria agrícola, ganado y otros animales, agricultura y bosques plantados. Según Campos et al. (2022), define como un tema pendiente el aspecto patrimonial de los impuestos prediales, esto distingue vertical y horizontal, en el primero indica atributos de mayor valor, pero niega el de menor valor; donde a diferencia de las acciones horizontales, están más orientadas al tema de la valoración y donde los activos se anulan por el mismo valor.

Según Parra et al. (2019) señala que la recaudación de arbitrios es fundamental para el estado porque gracias a este recurso permite que las entidades de la ciudad desarrollen e inviertan en mejorar los servicios públicos o en obras de construcción. Para Seminario & Samané (2018) argumentan que los factores culturales influyen en la recaudación del impuesto predial, debido a que existen contribuyentes que tienen una cultura de no pagar

impuestos a pesar de tener la capacidad económica de pago para cumplir con la obligación tributaria. En cuanto a los factores sociales, Rojas y Bárbara (2021) afirmaron que el grado en que las autoridades municipales aceptan la recaudación del impuesto predial depende de la calidad de los servicios que brindan los municipios y también de la capacidad del estado para suplir las carencias de la población.

Según Delgado & Guadalupe (2021), este es un impuesto es un tributo por el cual el contribuyente se obliga a pagar una cantidad determinada a las instituciones recaudadoras del Estado, que no tiene relación directa con la reciprocidad. Según Romero y Colmenares (2021), la importancia de los impuestos inmobiliarios radica en que deben ser pagados por el contribuyente ante los municipios, pues con estos recursos financieros se pueden generar proyectos de inversión en la región en beneficio de todos sus habitantes. Para Manrique y Narváez (2020), los ciudadanos que han pagado impuestos deben ser revisados por el estado para que los ciudadanos tengan la percepción correcta de pagar impuestos prediales. Para Guerrero y Noriega (2015), los elementos económicos que tiene influencia en el recaudo de los arbitrios, con contribuyentes, con recursos económicos limitados, retrasando la cancelación de los arbitrios

De acuerdo a Pinelos et al. (2017), uno de los grandes problemas relacionados al recaudo del arbitrio, es la ineficiencia por parte de las autoridades para la gestión de estos recursos, el cual se encuentra sostenido en el incremento al diario de la corrupción, dentro de los cuales, muchos de los funcionarios utilizan estos recursos recaudados para satisfacer sus necesidades personales y desviar los fondos hacia otros destinos ajenos a la que impiden el desarrollo económico integral; es fundamental la implementación de procedimientos y actividades relacionadas al control interno de los procedimientos utilizados para la gestión de estos recursos, de modo que se incremente las posibilidades de una inversión responsable para generar desarrollo, el cual además propiciará el despliegue de actividades para corregir los errores o impase suscitados en beneficio de la sociedad; asimismo, es necesario que el equipo integrado para el control de estas

actividades, cuenten con una formación profesional ética basada en valores para llevar a cabo sus obligaciones de manera imparcial y transparente, el cual es necesario para el maximizar el uso de los bienes y la generación de confianza para con la población y en especial para con los contribuyentes.

Para Madrigal (2021), el recaudo de los arbitrios prediales es una actividad muy importante desarrolla dentro las entidades municipales, las cuales permiten adquirir los recursos necesarios para financiar obras, para ello es necesario que se apliquen las medidas estratégicas necesarias para hacer posible que los participantes cumplan con sus pagos de manera apropiada dentro de los plazos establecidos, el cual no solamente beneficioso para el participante sino que también permite a las entidades tener mayor capacidad financiera para suplir las carencias de la comunidad. Es necesario la adopción de medidas estratégicas que permitan realizar el cobro respectivo sin amedrentar al contribuyente, sino que estas estrategias estén basadas en la entrega de posibilidades mediante diferentes modalidades de pago para que pueda realizar los pagos respectivos sin ningún tipo de complicaciones, el cual además incrementar la satisfacción del contribuyente y permite mejorar su nivel de compromiso establecido en las normativas institucionales.

Pinelos et al. (2017), sostiene que las entidades municipales tienen autonomía para realizar el cobro respectivo de los impuestos prediales, sin embargo, últimamente se ha notado un incremento significativo del nivel de morosidad, el cual está sustentado en diferentes causas como la falta de actividades estratégicas para facilitar el pago de aquellas personas que cuentan con problemas económicos, los cuales consideran que las municipalidades solamente presionan para realizar el pago respectivo pero no brinda las facilidades necesarias para cumplir con las obligaciones. De esta manera, se destaca la necesidad de realizar una planificación estratégica que haga posible la determinación de aquellas estrategias viables orientadas hacia el mejoramiento de las oportunidades, el cual permitirá además a las entidades dispone de los recursos financieros de manera oportuna para financiar aquellas obras emergentes.

Según Romero et al. (2021), es importante que las organizaciones del estado tengan que realizar la recaudación de los impuestos prediales, sin embargo, es necesario que tenga en cuenta también la importancia de cuidar al contribuyente, el cual implica no amedrentarlo, sino que se deben establecer las medidas o procedimientos más viables para que estos puedan cumplir con los pagos establecidos. Sobre todo cuando existe una crisis económica, es importante que las entidades públicas desarrollen un análisis exhaustivo sobre los sectores más afectados, de modo que se puede establecer las medidas que permitan a los contribuyentes realizar sus pagos de manera fraccionada o bajo otras modalidades que aliviarán la responsabilidad, de modo que no se incumple el pago respectivo cayendo la morosidad, sino que éstos se van realizando de manera fraccionada, siempre y cuando exista una planificación estratégica porque el fraccionamiento de pagos también significa una pérdida de liquidez para las entidades de los cortos periodos, para lo cual es necesario que el área encargada realice el análisis estratégico respectivo para tomar las mejores decisiones al respecto.

Según Romero & Colmenares (2021), es preciso que las autoridades tengan las aptitudes para realizar una gestión institucional de manera eficiente, las cuales también estén orientadas al recaudo de los arbitrios desde los participantes, teniendo en cuenta las decisiones estratégicas necesarias para hacer posible que los recursos financieros se incrementen cada año dentro de la entidad para suplir las carencias a corto plazo de la comunidad; si bien es cierto las autoridades principales no atienden directamente el área de recaudación tributaria, deben designar a personas calificadas para la gestión respectiva, de modo que puedan desempeñarse de manera eficiente y cumplir con las exigencias del perfil del puesto, el cual es un factor importante dentro de esta área, la cual aportan valor importante para alcanzar los objetivos institucionales trazados dentro de un periodo específico.

Saavedra y Delgado (2020), sostienen que las entidades públicas han pasado por un proceso de recesión financiera provocada por la pandemia generalizada, la cual no solamente ha impedido que las personas con responsabilidades tributarias realicen el pago respectivo de sus obligaciones,

sino que también ha generado que las entidades no perciban los recursos proyectados para realizar las obras y actividades que permitan minimizar las brechas sociales, por lo cual, es necesario realizar una planificación estratégica que permitan utilizar los recursos disponibles de manera responsable priorizando aquellas necesidades más emergentes que necesita ser atendidas con prontitud, sobre todo de aquellas zonas donde la presencia del estado es casi nula y los sistemas de salud no están debidamente implementados para atender los problemas presentados en este tiempo. Es necesario desplegar recursos para garantizar la estabilidad de la población mediante la calidad de servicios eficientes y oportunos donde las personas sean atendidas sin ningún tipo de distinciones por sus condiciones sociales o rangos físicos; todo ello parte de la recaudación de recursos como elemento principal para hacer posible el crecimiento económico.

Para los autores Parra et al. (2019), entre los limitantes que impiden el desarrollo de una recaudación tributaria eficiente de acuerdo a las planificaciones municipales, se encuentra la carencia de educación tributaria de las personas quienes consideran que los recursos no son retribuidos hacia la población, el cual muestra una clara deficiencia respecto a la información sobre el uso de los bienes financieros obtenidos por las entidades a través de los cobro de impuestos, para lo cual es necesario realizar actividades estratégicas para transmitir la información respecto a la forma en cómo se gestionan los recursos dentro de las entidades, de modo que sus contribuciones de manera oportuna sin buscar la evasión, debido a que este recurso es esencial para el desarrollo integral de todos; las charlas o programas de sensibilización debe estar direccionados a todo tipo de público, dentro los cuales incluían las instituciones educativas donde se deben inculcar que este comportamiento positivo sobre el pago de los tributos para que cuando llegue a su etapa adulta y tengan la responsabilidad de pagar estas responsabilidades, no realicen sin ningún tipo de inconvenientes.

Según Seminario & Samané (2018), de acuerdo a la investigación realizada dentro de una población con obligaciones de pagar tributos hacia las entidades municipales, se conoció que las municipalidades no oferta las

facilidades para que los contribuyentes que cuenten con grandes obligaciones realicen el pago fraccionado de estas responsabilidades, el cual se entiende como una deficiencia en cuanto a la aplicación de actividades estratégicas por parte de las autoridades para trabajar de manera coordinada con la población contribuyente, teniendo en cuenta que los tributos representan la mayor fuente de ingresos para realizar las actividades estratégicas que ayuden a mitigar los problemas sociales, de modo que se puede adecuar un enfoque orientado hacia el cuidado y el respeto de las personas, de modo que éstas no tengan la necesidad de evadir impuestos o dejar de realizar el pago respectivo, del cual no solamente perjudica el estatus del contribuyente sino que también perjudica la disponibilidad de recursos financieros para la entidad pública. De esta manera, es importante considerar al contribuyente un factor fundamental para el avance integral de la población mediante la contribución respectiva.

Según Rojas y Bárbara (2021), es importante que los estudiantes se implante una cultura tributaria positiva para realizar el pago respectivo de las obligaciones con las entidades públicas, la cual puede ser lograda mediante la transmisión de una información clara y precisa que permita a las personas conocer la importancia de estos recursos para generar desarrollo integral, el cual facilitará incrementar el nivel de contribución a largo plazo y reducirá la tasa de morosidad y evasión de impuestos, el cual es un indicador muy importante debido a que hará posible el incremento de las recaudaciones financieras tributarias para ser invertidos en el mejoramiento de las necesidades sociales, las cuales no solamente permite mejorar las condiciones donde viven las personas, sino que también permite mejorar la infraestructura necesaria para el desarrollo económico de todo los sectores, permite además mejorar el sistema de educación para brinda la posibilidad de una formación académica a los estudiantes.

Según Delgado y Guadalupe (2021), es fundamental resaltar la importancia de la recaudación tributaria para que las personas tengan conocimiento claro sobre la utilización de sus contribuciones para el mejoramiento integral de la población; de esta manera se precisar el desarrollo de espacios para que la población pueda realizar las consultas necesarias sobre el tema de modo que

las entidades puedan aclarar estas precisiones para que la población contribuyente no se encuentren confundida y se lleve una imagen negativa de las entidades, esto debido a que diversas investigaciones han demostrado que los participantes realizan la cancelación respectiva de sus deberes no porque son conscientes de la importancia de estos recursos, sino que lo realizan para dar cumplimiento a las normativas municipales y no tener problemas con la misma, por lo tanto, es necesario generar conciencia positiva para incrementar el nivel de contribución y generar desarrollo mancomunado entre las entidades administradora de los recursos financieros y la población en general mediante el pago a tiempo de sus obligaciones tributarias establecidas de acuerdo a las normativas vigentes. Asimismo, es necesario realizar el cumplimiento de las normativas de transparencia sobre la información municipal, de modo que la ciudadanía tenga conocimiento sobre la utilización de estos recursos, el cual permitirá generar confianza como elemento fundamental para las contribuciones respectivas.

Para Delgado y Guadalupe (2021), la recaudación tributaria es una actividad muy importante que debe ser desarrollado por las autoridades a través del monitoreo respectivo de las tareas destinadas a realizar estas funciones, teniendo en cuenta que la recaudación de los tributos sirven para el avance de programas en beneficio de la comunidad, las cuales ayudan a satisfacer la necesidades emergentes y representativas, por ello la necesidad de no descuidar estas actividades, de modo que cada año se cumpla la recaudación tributaria de las estimaciones realizadas, las cuales ayuden además a generar un ambiente propicio para que las personas naturales y jurídicas puedan desarrollar sus actividades económicas sin mayores restricciones, teniendo en cuenta que la infraestructura vial es un elemento indispensable para hacer posible este tipo de actividades, las cuales pueden ser mejoradas a través de la contribución tributaria; por lo tanto, estas actividades cumple una función específica e importante para hacer posible el desarrollo económico integral de las comunidades y del país en general, de allí la gran importancia y la responsabilidad asignada a las autoridades para hacer posible que la recaudación se realice de manera transparente e imparcial.

De acuerdo a los autores Espinosa et al. (2018), cuando nos referimos a la recaudación tributaria, estamos frente a las acciones y procedimientos estratégicos establecidos, teniendo en cuenta que cada uno de ellos cuentan con una tasa designada de acuerdo a las propiedades u otros medios sujetos al pago de tributos; por lo tanto es importante un plan estratégico y operativo que permita determinar aquellas actividades que se llevarán a cabo dentro de un periodo específico con la finalidad de realizar el cobro respectivo a los contribuyentes, sin embargo, es necesario realizar un planeamiento estratégico para recuperar la cartera de contribuyentes con un alto nivel de morosidad, teniendo en cuenta que cada uno de ellos deben cumplir con sus responsabilidades ciudadanas a cabalidad, caso contrario, se deben aplicar las medidas sancionatorias establecidos dentro del marco normativo legal de manera transparente, por ello, es importante el diseño del modalidades de pago que faciliten a los contribuyentes para la realización de sus obligaciones establecidas, al mismo tiempo que permite a las entidades públicas obtenga bienes y así dar cumplimiento a las necesidades financieras en un periodo específico.

Según Estévez & Rocafuerte (2018), las entidades municipales están presentando serias deficiencias para realizar la recaudación tributaria específica de acuerdo a los montos estipulados dentro de un periodo, el cual se debe a diferentes factores de índole interno como externo, en primer lugar se encuentra la falta de educación arbitraria en los contribuyentes que permita realizar el pago de sus obligaciones de manera responsable, el cual afecta seriamente al cumplimiento de las proyecciones municipales; por otro lado se encuentra la falta de políticas institucionales para ayudar que los participantes cancelen de manera fraccionada de sus obligaciones, esto teniendo en cuenta que existen contribuyentes con una amplia cantidad de propiedades u otros medios sujetos a tributación, el cual permite que los montos sean elevados, por ello es necesario el fraccionamiento respectivo en módicas cuotas para no perjudicar al contribuyente. De esta manera se resalta la necesidad de realizar una planificación estratégica dentro de las áreas de recaudación tributaria, las cuales recopila en la realidad de los contribuyentes y las verdaderas limitaciones para cumplir con sus responsabilidades, de modo que las

estrategias adoptadas sean congruentes con esta realidad y ayuden a mejorar la capacidad de pago para la reducción del nivel de morosidad que afectan la recaudación tributaria en las entidades municipales de manera generalizada.

De acuerdo a Parra et al. (2019), es necesario considerar a la recaudación tributaria son ingresos de las entidades municipales para la conformación de los recursos financieros que permitirán suplir las carencias de la comunidad, por lo tanto es importante que estas actividades se desarrollan bajo el cumplimiento de estándares de eficiencia elevados, los cuales no solamente permitan el cumplimiento de las metas de recaudación establecidas dentro de un periodo, sino que además se encarguen de verificar que cada uno de los recursos recopilados serán utilizados de manera responsable dentro del entorno local y nacional, de esta manera, se considera necesario la integración estrategias como el control interno para hacer posible la verificación del cumplimiento de cada una de las normativas y el uso de los recursos de manera transparente, de modo que se pueda garantizar una utilización correcta de cada uno de ellos en beneficio de la población, el cual permitirá cumplir con las funciones específicas asignadas dentro de este contexto. Adicionalmente de necesario la realización de actividades orientadas a la sensibilización para permitir que los colaboradores se realicen cumplir con sus deberes tributarios, de manera responsable y puntual, teniendo en cuenta que la impuntualidad de la morosidad son elementos que generan la recaudación en la posibilidad para solucionar los problemas dentro de la población.

Según Rojas y Bárbara (2021), es necesario que las entidades municipales y los entes encargados de realizar la recaudación tributaria tomen en cuenta la realización de actividades orientadas a la sensibilización de los contribuyentes en la población general mediante la cual se pueda extender la importancia de la realización del cumplimiento tributario de manera oportuna, al mismo tiempo que se pueda exponer el uso de estos recursos para que la ciudadanía tenga en cuenta la importancia a través de la inversión de los tributos recopilados por parte de las entidades municipales. Es necesario además integrar estos conocimientos, de modo que se genere una cultura tributaria desde la edad

más temprana, para que al momento en que estas persona llena la etapa adulta y sean ciudadanos responsables, cumplan con sus obligaciones tributarias a cabalidad sin la necesidad de buscar procesos para evadir la cancelación de tributos, el cual es una falencia grande que afecta la capacidad de las entidades públicas para hacer posible la inversión de recursos financieros en el mejoramiento de las instituciones educativas, el sistema de salud, el sistema vial, entre otros que son sumamente necesarios para permitir el desarrollo económico de toda la población.

Según lo estipulado por el autor Romero (2021), existen diferentes problemas asociados a la recaudación tributaria dentro de las entidades municipales, la más resaltante es la evasión tributaria, en la cual los diferentes contribuyentes buscan procedimientos fuera del margen de la ley para hacer posible la eliminación de eta responsabilidades dejando sin efecto el pago de las tasas tributarias aplicables, estas malas prácticas se ven fortalecidas por la falta de control por parte de las entidades municipales, las cuales carecen de sistemas automatizados e integrados capaces de detectar este tipo de procedimientos para hacer posible la aplicación de las sanciones respectivas de manera oportuna, de modo que se pueda disminuir el nivel de evasión; otro factor importante es la morosidad de los contribuyentes, los cuales si bien es cierto realizan el pago tributario, estos presentan grandes atrasos y en algunos casos, estos montos establecidos modo llegan a pagarse en su totalidad, a la disponibilidad de los bienes financieros para las entidades al momento de planificar el avance de los programas. Por ello, es importante las estrategias y procedimientos pertinentes que permitan disminuir estos dos problemas representativos dentro de la recaudación tributaria, la cual permitirá mejorar la capacidad institucional para la recopilación de los recursos necesarios para atender las necesidades.

De acuerdo a los autores Saavedra & Delgado (2020), la recaudación tributaria son temas de investigación ampliamente abordado por diferentes países con el propósito del mejoramiento y la recopilación de los recursos necesarios, de esta manera los diversos investigadores, la cultura tributaria es la principal razón que permite incrementar el nivel de evasión tributaria y la

morosidad en los contribuyentes, por lo tanto, para mejorar esta problemática es necesario implantar un sistema de educación que integre la generación de una cultura y la responsabilidad para el pago de tributos en los diferentes niveles educativos, de modo que dé de manera sistematizada se pueda generar esta conciencia para hacer posible el pago respectivo teniendo en cuenta la importancia de estas responsabilidades.

Según Estévez & Rocafuerte (2018), otro de los limitantes relacionados con la recaudación tributaria dentro de las entidades municipales, es el incremento de los niveles de morosidad, el cual no solamente afecta al cumplimiento de las proyecciones realizadas respecto a estos recursos financieros, sino que también limita la posibilidad de llevar a cabo proyectos y obras en beneficio del desarrollo social integral para toda la población, las actividades y procedimientos estratégicos necesarios que permitan incentivar el pago respectivo por parte de los contribuyentes, todo ello debe partir desde la iniciativa de las autoridades y personal directivo encargado de esta área, de modo que se tenga en cuenta los diferentes factores que hacen posible el retraso en los pagos por parte de los contribuyentes, de modo estas sean necesarias para hacer posible que estas personas realicen el pago respectivo brindándole opciones viables de acuerdo a sus posibilidades, sin embargo, no se debe descuidar los intereses organizacionales respecto a la recaudación tributaria, la cual establece que ésta debe ser realizado de manera transparente, sobre todo en cuanto a la utilización de lo recaudado, el cual debe cumplir estrictamente y responder a intereses personales que no estén en congruencia con la planificación estratégica y la responsabilidad de las entidades públicas.

Para Romero (2021), la recaudación tributaria debe ser planificada de manera estratégica para lograr que la población se sienta identificada con la causa, el cual permitirá realizar la contribución respectiva sin ningún tipo de limitaciones; sin embargo, los directivos deben ser conscientes de que siempre existirá un nivel de morosidad asociado a las contribuciones, para lo cual se debe tener un plan de contingencia que permitan llenar estos vacíos, de modo que no se afecte la autonomía institucional para cubrir. Es preciso

también contar con la articulación eficiente entre las diversas áreas que se relacionan con la recaudación de los tributos, dentro los cuales se encuentra el área de catastro, la cual integra información importante sobre los predios dentro de la jurisdicción municipal, el cual puede ser usado para la actualización de las tasas de prediales, al mismo tiempo que se puede utilizar como un mapa para realizar el cobro respectivo de los contribuyentes; por lo tanto, se debe integrar los recursos y esfuerzos necesarios que conlleven al mejoramiento de la capacidad institucional para la recaudación tributaria sin necesidad de amedrentar el contribuyente, sino que este proceso se desarrolle de manera genuina bajo un óptimo entendimiento entre ambas partes.

Sacristán (2017), sostiene que, la recaudación tributaria reside en la posibilidad de generar los recursos necesarios para que las entidades públicas atiendan carencias de la comunidad, el cual se considera como un procedimiento que hace posible retribuir el aporte realizado por la población; sin embargo, es importante resaltar la necesidad de aplicar procesos de control interno para verificar que las normativas establecidas en el sector público, de modo que se pueda garantizar una máxima utilización que refleje el desarrollo integral de todos los sectores económicos considerando que las necesidades son ilimitadas pero los recursos financieros presentan limitaciones, por ello se debe realizar la toma de decisiones estratégicas para atender aquellas necesidades más emergentes sin descuidar a aquellas poblaciones más vulnerables que se encuentran más expuestas al riesgo, por ejemplo, las poblaciones con mayor índice de desnutrición infantil, poblaciones, educación, servicios de salud eficientes y oportunos, entre otros, los cuales debe ser prioridad del estado para destinar los recursos que sean necesarios para mejorar estas condiciones, debido a que esta realidad que lamentablemente se encuentren aquellas zonas donde el estado no accede con frecuencia.

Canavire & Zúñiga (2015), sostienen que últimamente se ha observado diferentes escándalos respecto a la utilización de los bienes financieros por parte de las entidades públicas, en el cual las autoridades han utilizado estos

recursos para enriquecerse ilícitamente, el cual no solamente afecta la imagen de estas instituciones y del sistema público en general, sino que afecta de manera negativa sobre todo a la población beneficiaria de estos recursos, por lo tanto es fundamental que el sistema público, integre los recursos de control pertinentes para garantizar una mayor eficiencia respecto a la fiscalización sobre el uso de estos recursos, teniendo en cuenta que la corrupción ha incrementado de manera exponencial en todos los niveles de gobierno sin ningún tipo de limitaciones, por lo tanto es imprescindible el fortalecimiento de estos sistemas a través de lineamientos normativos y la designación de personas debidamente capacitadas con principios éticos y morales para desempeñarse de manera eficiente y transparente mediante la rendición de cuentas y permitiendo el acceso de la ciudadanía hacia la información pública respecto a la utilización de estos recursos, de modo que cada uno de ellos sean conscientes y conocedores sobre la utilización, al mismo tiempo abre la posibilidad de que puedan emitir opiniones o sugerencias al respecto para fortalecer y que esta sea una herramienta significativa para incrementar la participación ciudadana hacia el mejoramiento de la capacidad institucional para solucionar los problemas de la población dentro de su jurisdicción.

Según Estévez & Rocafuerte (2018), los objetivos de la recaudación tributaria están cimentados en mejorar la capacidad de las entidades municipales para atender los requerimientos de la población respecto las necesidades económicas y sociales, las cuales son entera responsabilidad de las autoridades mediante una gestión adecuada de los recursos económicos y financieros públicos, los cuales debe regirse por el cumplimiento de las normativas pertinentes; además, otro objetivo está orientado hacia el mejoramiento de las condiciones y procedimientos estratégicos para que las personas consideradas como contribuyentes puedan realizar el pago respectivo de sus obligaciones de manera cómoda mediante diferentes servicios estratégicos, dentro de los cuales se encuentra un sistema para el fraccionamiento de deudas u otras facilidades cuando se encuentran atrasadas las notas respectivas, otra estrategia para permitir que contribuyentes cancelen de otros lugares, de modo que no tenga la necesidad de visitar los dos establecidos, los cuales generalmente presenta con

gestiones por la aglomeración al realizar el pago, el cual permitirá además de que el de morosidad y del pago atrasado.

Según Estévez & Rocafuerte (2018), el recaudo de arbitrios se basa en la manera responsable por las municipalidades, de vida que significa una suma importante de ingresos financieros que pueden ser utilizados para el financiamiento de obras o actividades que permitan mejorar las condiciones necesarias para el desarrollo económico integral de la población, de modo que cada una de ellas generadoras de ingresos de manera óptima sin ningún tipo de interrupciones, lo cual ayudará no solo a minimizar las brechas sociales, sino que también permitirá mejorar el bienestar de la jurisdicción de la entidad municipal; por lo tanto, no solamente es necesario la gestión, sino que esta actividad se complementa con la aplicación de procedimientos estratégicos relevantes para que los contribuyentes realicen los pagos respectivos de manera oportuna sin retrasos o incumplimiento prolongado de sus obligaciones.

Los autores Saavedra & Delgado (2020) afirman que el impuesto predial son los ingresos más resaltantes en las entidades municipales para costear los gastos; sin embargo, para que esto suceda, es importante que todos los contribuyentes realicen sus pagos oportunos a la entidad recaudadora correspondiente, lo cual ayudará a cumplir con las proyecciones de recaudación estipuladas en el planeamiento estratégico. De esta manera, la ciudadanía tiene la responsabilidad de realizar los pagos correspondientes asignados como parte de un impuesto a los predios que mantienen posesión, de modo que contribuyan a la recaudación de los recursos necesarios para mejorar la las condiciones en las cuales se desarrollan las personas.

Según Romero (2021) quien ha afirmado que la recaudación de impuestos por parte de las entidades permite que el aparato estatal en funcionamiento y los actores gubernamentales alcancen sus objetivos institucionales. Como resultado, los recaudadores implementan una variedad de estrategias y métodos para garantizar que los participantes efectúen con sus deberes de pago. (p. 31). Sacristán (2017) afirma que las entidades públicas deben actuar con transparencia, ya que es importante rendir cuentas a la gente para que

sepa cuánto presupuesto se ha asignado y cuánto se ha gastado (p. 03). Para Espinosa et al. (2018), es el ingreso para las entidades municipales y a través de este recurso aumenta la capacidad de inversión pública, por lo tanto, es importante que el recaudo de arbitrios se desarrolle de manera óptima. (p. 521)

Los objetivos de la fiscalización tributaria según MEF (2015) son: ampliar la base imponible a los contribuyentes evasores, el aumento de los ingresos favorece a cumplir los deberes tributarios, los impuestos son la fuente de financiación para la construcción de obras públicas o la ejecución de proyectos de mejora de los servicios públicos para el desarrollo económico sostenible. El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) señaló que en el Perú desde el año 2015, las autoridades locales han desarrollado una serie de estrategias y métodos para reducir la categoría de contribuyentes sujetos a mora del impuesto predial.

De acuerdo a Romero (2021) las organizaciones, tienen el compromiso de las diferentes alternativas que ayuden al recaudo de los impuestos de manera eficientes de acuerdo a las planificaciones financieras estipuladas, de esta manera, es importante que el personal designado a esta área, cuenten con los conocimientos pertinentes que posibiliten desempeñarse sin ningún tipo de limitaciones, lo cual ayudará no solamente a la recaudación de los tributos prediales, sino que también permitirá generar conciencia en la población contribuyente sobre la necesidad de realizar los pagos de manera oportuna para contribuir con el avance de las comunidades.

De acuerdo a Canavire & Zúñiga (2015), los municipios en su historia fiscal, donde el presupuesto institucional ha sufrido una serie de cambios debido a la posibilidad de recortes de gastos por incumplimiento de las metas de ingresos para el ejercicio fiscal. Los elementos del recaudo, son la oposición política, que busca complacer al electorado y tener un mayor protagonismo político; la falta de transparencia en el gasto público desalienta a los participantes al cumplimiento de sus deberes. Cabe señalar que los recursos obtenidos de los impuestos prediales permiten mejorar servicios o bienes públicos, siempre en pro del desarrollo del país. (p. 76)

Las **dimensiones de la variable impuesto predial** son expuestas por el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), quien menciona como **primera dimensión: Maniobras de Recaudación**. Hacer referencia a la ejecución de estrategias a fin de realizar el cobro de los impuestos prediales. (MEF, 2015, p.36). como **segunda dimensión: Factores de Retraso en los Pagos** hace referencia a aquellos participantes que no han cumplido con la cancelación de sus arbitrios dentro del plazo establecido, por lo que leen recaudador efectúa un proceso de requerimiento de pago. (MEF, 2015, p.20). como **tercera dimensión: Apreciación de Colaboradores**: hace referencia a la empatía que se tiene hacia el contribuyente, donde la institución brinda ciertas facilidades de pago para aquellos contribuyentes que retrasaron su pago en base a su situación económica precaria. (MEF, 2015, p.21)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

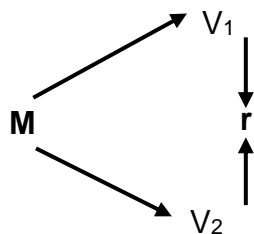
Tipo de estudio

Fue de tipo básico porque los procedimientos están direccionados hacia la obtención de datos que hagan posible la comprobación de hipótesis para determinar conocimientos relevantes respecto al tema abordado. Estas investigaciones según Concytec (2018), están orientadas hacia la solución de una problemática observada mediante la determinación de los procedimientos y elementos necesarios. (p. 29)

Diseño de investigación

Se trabajó en base a un diseño no experimental, debido a que no se abordó la manipulación de variables, asimismo, la investigación perteneció a un nivel correlacional teniendo en cuenta que buscó establecer el nivel de relación existente; asimismo, posee un corte transversal debido a que se llevó a cabo la recopilación de información en un solo momento determinado (Hernández et al, 2014, p. 158)

La representación gráfica fue la siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Estrategia de Cobranza

V2 = Impuesto predial

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Estrategia de Cobranza

Variable 2: Impuesto predial

La operacionalización respectiva de las variables se ha consignado en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: se consideró a 842 contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Criterios de inclusión:

- Ciudadanos en el rango de 18 a 65 años
- Ciudadanos que viven en la zona urbana.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de la Municipalidad.
- Alcalde
- Regidores
- Ciudadanos mayores de 65 años
- Ciudadanos rurales

Muestra: Se trabajó con una muestra de por 264 contribuyentes. (Ver anexo)

Muestreo: el tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un contribuyente de la entidad municipal.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se tuvo en cuenta la utilización de la encuesta para recopilar la información respecto a cada una de las variables.

Instrumentos

El instrumento para medir la estrategia de cobranza, fue adaptado de (Huranca y Ruiz, 2021), cuyo objetivo fue recopilar los datos respecto a la estrategia de cobranza, estuvo conformado por 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones, en las cuales abarcó 6 ítems por dimensión, la escala de medición fue ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (18 – 42), medio (43 – 66) y alto (67 – 90)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto al instrumento para medir el impuesto predial, fue adaptado de (Gutiérrez, 2020) cuyo objetivo fue recopilar los datos respecto al impuesto predial estuvo integrado por 18 ítems distribuidos de acuerdo sus dimensiones, la primera dimensión abarcó 8 ítems, la segunda dimensión por 6 ítems y la tercera dimensión por 4 ítems, la escala de medición fue ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (18 – 42), medio (43 – 66) y alto (67 – 90)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

El proceso de validación de los cuestionarios estuvo cargo del juicio de expertos, el cual estuvo conformado por tres profesionales quienes tuvieron la responsabilidad de llevar a cabo la evaluación respectiva y emitir su promedio de validez tal como se detalla a continuación:

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Estrategia de Cobranza	1	Metodologo	4.4	Es aplicable
	2	Especialista	4.9	Es aplicable
recaudación del Impuesto Predial	3	Especialista	4.6	Es aplicable
	1	Metodologo	4.4	Es aplicable
	2	Especialista	4.6	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable

Confiabilidad

La determinación del índice de confiabilidad relacionado con cada instrumento, fue realizado mediante el cálculo del alfa de Cronbach, para el cual se tuvo en cuenta la regla principal que el resultado debe ser mínimo 0.7, haciendo una prueba piloto con 20 participantes que a continuación se detalla.

Análisis de confiabilidad de Estrategia de Cobranza

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	18

Análisis de confiabilidad de Impuesto predial

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	18

Los valores obtenidos de la confiabilidad de la estrategia de cobranza fue de 0.977 y la variable impuesto predial fue de 0.985, lo que indica que son confiables.

3.5. Procedimientos

La presente investigación inició con la planificación, se realizó el análisis del objeto de estudio para poder determinar la problemática que regirá la investigación, luego se procedió a la implementación, los datos fueron tomados de manera directa, a través de encuestas a la muestra de estudio previa autorización de la institución, los sujetos de la muestra, fueron entrevistados utilizando una encuesta, de acuerdo al perfil de los criterios tomados en cuenta para la selección, asimismo, se procedió a la ejecución, una vez obtenido la encuesta, se traspasó a un Excel teniendo así la base de datos, dicha base fue agrupada por variable y dimensiones y procesada de acuerdo a cada objetivo, por último se dio reporte del estudio mediante las conclusiones acompañadas de sus recomendaciones pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el procedimiento de análisis de la información recopilada mediante la utilización del SPSS v.25, la cual permitió abordar la determinación de los porcentajes y las frecuencias respectivas que fueron presentados en los resultados; para establecer una respuesta los objetivos y abordar la comprobación de las hipótesis, se utilizó la estadística inferencial, ya que la muestra al ser mayor que 50; el cual además permitió ordenar la información mediante figuras y tablas estadísticas, de modo que se presentará información entendible. Para realizar la comprobación de cada uno de las hipótesis se toma en cuenta la utilización del coeficiente Spearman, el cual mediante la entrega de información numérica comprendida entre -1 y 1 el cual hizo posible la interpretación del tipo y nivel de relación.

3.7. Aspectos éticos

Se abordó el cumplimiento de todos los principios éticos internacionales, tal como se detallan a continuación: **justicia**, permitido garantizar un trato justo y adecuado a las posibilidades y características de cada uno de los participantes. **Autonomía**, permitido entregar la posibilidad de que cada participante elija su decisión respecto a la entrega de información. **Beneficencia**, permitió desarrollar el proceso de análisis para beneficiar al objeto de estudio a través de la entrega de información para la toma de decisiones respectivas. **No maleficencia**, permitido realizar un estudio teniendo en cuenta la naturaleza del objeto de estudio para no perjudicarlo. Se cumplió además cada uno de los lineamientos otorgados por la universidad desarrollo del estudio; finalmente se destaca la utilización de las normas APA de acuerdo a su séptima edición con la cual se respetará los derechos de autoría.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Los resultados de la investigación la estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, fueron:

Tabla 1

Conocer el nivel de la estrategia de Cobranza

Nivel de la estrategia de Cobranza	frecuencia	Porcentaje	
Bajo	18 – 42	80	30 %
Medio	43 – 66	145	55 %
Alto	67 - 90	39	15 %
Total		264	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 1, la estrategia de Cobranza, se encuentra en un nivel medio con el 55 %, en nivel bajo en 30 % y nivel alto en 15 %, debido a que las políticas de cobranzas no son muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera, las estrategias empleadas no están dando los resultados esperados.

Tabla 2

Conocer el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial

Nivel de la Recaudación del Impuesto Predial	frecuencia	Porcentaje	
Bajo	18 – 42	80	30 %
Medio	43 – 66	133	51 %
Alto	67 - 90	51	19 %
Total		264	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 02, el impuesto Predial, se encuentra en un nivel medio en 51 %, de las respuestas obtenidas, nivel bajo 30 % y nivel alto 19 %, debido a que la municipalidad no realiza campañas para los incentivos tributarios, no hace operaciones formativas de afincamiento para la cultura tributaria.

Tabla 3

Establecer la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

			Proceso de cobranza	Impuesto predial
Rho de Spearman	Proceso de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,957**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Impuesto predial	Coeficiente de correlación	,957**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 03, el coeficiente de correlación es 0.957, por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.000$ menor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre el proceso de cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Tabla 4

Establecer la relación entre los medios de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

			Medios de cobranza	Impuesto predial
Rho de Spearman	Medios de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Impuesto predial	Coeficiente de correlación	,944**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 04, el coeficiente de correlación es 0.944, por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre los medios de cobranza y la recaudación del impuesto predial, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.000$ menor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre los medios de cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Tabla 5

Establecer la relación entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022

			Seguimiento de pago	Impuesto predial
Rho de Spearman	Seguimiento de pago	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Impuesto predial	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 05, el coeficiente de correlación es 0.963, por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre el seguimiento de pago y la recaudación del impuesto predial, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.000$ menor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre el seguimiento de pago y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Tabla 6

Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Estrategia de Cobranza	,185	264	,000
V2: Impuesto Predial	,110	264	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

La variable estrategia de Cobranza tiene una significación de $0.000 < 0.05$.

La variable impuesto Predial tiene una significación de $0.000 < 0.05$

En este caso los datos NO provienen de una distribución normal, por lo que debe emplearse el estadístico **Rho de Spearman**.

Tabla 7*Prueba de correlación Rho de Spearman*

			V1: Estrategia de cobranza	V2: Impuesto predial
Rho de Spearman	V1: Estrategia de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,908** ,000
		N	264	264
	V2: Impuesto predial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,908** ,000	1,000 .
		N	264	264

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

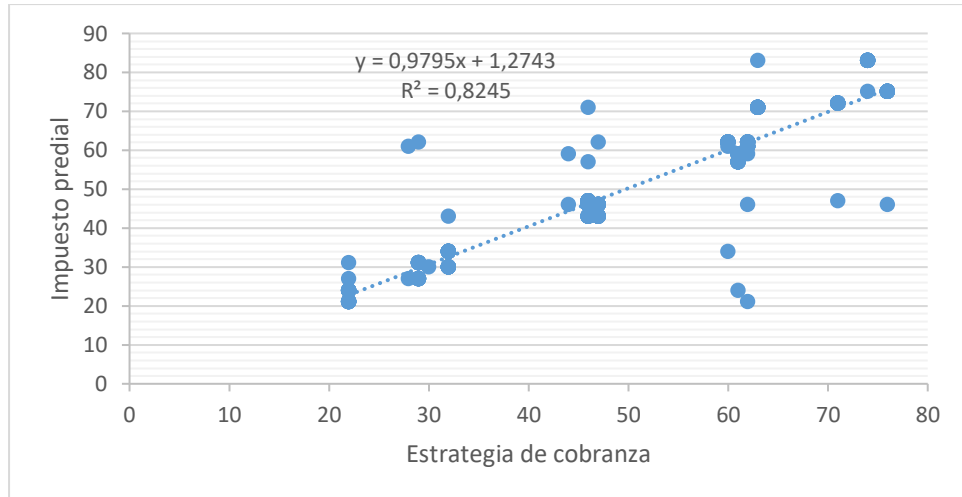
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de correlación es 0.908, por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.000$ menor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la estrategia de Cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Figura 1

Figura de dispersión entre las estrategias de cobranza y el impuesto predial.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Figura 1 corrobora que el coeficiente de determinación precisa que solo el 82.45 % de la estrategia de cobranza influye en la recaudación del impuesto predial.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, la estrategia de Cobranza, se encuentra en un nivel medio con el 55 %, en nivel bajo en 30 % y nivel alto en 15 %, debido a que las políticas de cobranzas no son muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera, las estrategias empleadas no están dando los resultados esperados, dicho resultado coinciden con Martínez et al. (2022), se refiere que, respecto a los resultados obtenidos se pudo establecer que la empresa investigada no tiene estrategias de cobranzas adecuadas, a ello se suma la falta de capacitación de sus colaboradores. Para la realización y eficaz de los cobros de deuda, observándose que esta falta de motivación por parte de los trabajadores, así como de los clientes lleva a que la empresa cuente con niveles elevados respecto a la morosidad, afectando de esta manera la rentabilidad de la misma.

Además, Villena y Guerrero (2021), manifiestan que, el principal problema de la gestión en la cobranza de la empresa investigada se ha centrado en la debilidad de ciertos criterios que se tiene en cuenta para la otorgación de créditos a los clientes, las acciones que fueron planteadas para bueno la resolución del problema respecto al amor y ciudad, y la amplitud de la cartera de Cobranzas no han sido efectivas. Por lo que deben de encontrar mejores acciones y estrategias orientadas hacia el pago efectivo de las deudas dentro de los plazos respectivos, a fin de evitar la morosidad, y que esto genere un impacto negativo dentro de la empresa, asimismo Alcantar et al. (2019), hace mención que, los contribuyentes encuestados manifestaron que las entidades públicas no aplican los procedimientos y mecanismos necesarios para fomentar el pago respectivo de las responsabilidades tributarias, dentro de los cuales se encuentra la falta de políticas para que las personas puedan realizar el pago de manera fraccionada, asimismo no realizan la actualización respectivo de las plataformas que permiten hacer efectivo el pago y la obtención de información respecto a este tema, por lo cual, se estableció que los bajos niveles de recaudación están causados por la falta de iniciativa por parte de las entidades municipales.

Además, el impuesto Predial, se encuentra en un nivel medio en 51 %, de las respuestas obtenidas, nivel bajo 30 % y nivel alto 19 %, debido a que, la municipalidad no realiza campañas para los incentivos tributarios, la municipalidad no hace operaciones formativas de afincamiento para la cultura tributaria, dicho resultado coinciden con Yepes y De los Ríos (2018), manifiestan que, respecto a la recaudación de los impuestos dentro del municipio, éste implica la ejecución de ciertas estrategias efectivas para el cobro a los contribuyentes. La gran parte de las municipalidades presentan disminución respecto a los índices de recaudación en estos últimos cuatro años, puesto que carecen de una cultura tributaria; A su vez, se determinaron ciertos factores. Que influyen en los índices de recaudación, entre los que se encuentra la cantidad poblacional, el nivel de urbanidad, el nivel de adquisición de las personas. Por lo las municipalidades tienen ante sí un reto para generar un aumento respecto a los índices de recaudación de impuestos para que éstos puedan ser transformadas en una inversión pública que se dé dentro de su jurisdicción.

En cuanto López y Calle (2018), indican que, de acorde a la investigación realizada se pudo determinar que, en referencia al estado ecuatoriano, la administración de los tributos se encuentra a cargo de ciertas entidades creadas bajo mandatos para la administración en las diferentes entidades públicas; garantizando de esta manera una autonomía en todos su puntos, política, financiera y administrativa, consiguiendo de esta manera resultados positivos, en ese mismo contexto Quispe et al. (2021), se refiere que, la recaudación del impuesto predial genera un efecto directo respecto al presupuesto de la municipalidad de estudio, puesto que cuando se aumenta la recaudación, el municipio tiene acceso o dispone de más dinero para la mejora de los servicios municipales que oferta. A su vez, se observó que la municipalidad ejecuta campañas de sensibilización respecto a la recaudación tributaria, generando de esta manera que la población realice los pagos de tributos dentro de los plazos establecidos y de una forma oportuna, generando resultados positivos, bajo la misma línea Paucar et al. (2018), indica que, la información descriptiva obtenida permitió identificar aquellos factores resaltantes en la recaudación de los impuestos prediales realizados por parte

de la entidad municipal, dentro de los cuales, el 54% de la muestra encuestada afirmó que está relacionado con factores de tipo explicativos; el 75% mencionó que está relacionado con los factores circunstanciales; se identificó además que la entidad investigada no han desarrollado los procedimientos necesarios que establecen las normativas para efectuar el cobro respectivo así a aquellos contribuyentes que se encuentran atrasados o que presenta un nivel de morosidad alto.

En cuanto Quispe et al. (2020), se refiere que, de acuerdo a la información que se ha obtenido, se pudo determinar los factores que generan influencia en el cumplimiento del pago, son la cultura tributaria en un 22,77%, seguido del nivel educativo en 1,86%. A su vez, se tiene el ingreso familiar mensual con un 10,95%. A su vez, los contribuyentes del impuesto predial tienen cultura tributaria, tal como se observa de los valores obtenidos, que el 70% es una población que es consciente del pago de estos tributos y de qué manera esto genera beneficio a la población, a su vez, se ha observado que son conscientes de las tasas de contribución municipales, Como punto final se obtuvo que el 78% de la muestra, que fue encuestada, nunca ha recibido capacitación alguna sobre temas tributarios o han participado en una difusión tributaria, en ese mismo contexto Quispe et al. (2021), hace mención que, las recaudaciones de estos impuestos municipales no generan una relación alta significativa respecto al funcionamiento del presupuesto institucional puesto que solamente representa el 42,11% de estas, sin embargo, contrario a ellos se puede afirmar que sí representan bastante significancia en el financiamiento del presupuesto institucional, con un valor del 54,15%.

Asimismo, Meléndez (2019), indica que, de acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta, se ha podido determinar que en lo referente a la variable cultura, ésta tiene un nivel de medio que representado por el 65 % a su vez, en referencia a la otra variable de recaudación del impuesto predial, está también se observa en un nivel medio en un 55%. Es importante señalar que el área de recaudación tributaria debe recibir programas de capacitación de una manera constante, a fin de que tengan conocimientos amplios sobre el tema de recaudación tributaria, para que estos conocimientos se

transformen en planes estratégicos para la recaudación de los impuestos generando un impacto positivo en los mismos, en ese mismo contexto Cavero (2019), hace mención que, de acuerdo a la información obtenida de la investigación, se puede determinar que la gestión de recaudación del impuesto es inadecuada en un 56% puesto que no se encuentran definidos los objetivos de la recaudación de una manera precisa, por lo que los colaboradores no conocen cuáles espera que sean los logros dentro del año fiscal, a esto se suma la falta de capacitación al personal los cuales se ejecutan las actividades de una manera inadecuada, no logrando los resultados positivos que se esperaban, a todo esto se suman las dificultades que se presentan para la elaboración de acciones estratégicas y operativos para la recaudación de este impuesto.

Así mismo, existe relación significativa entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, , además el coeficiente de correlación es 0.908, por lo que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.000$ menor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, , dicho resultado coinciden con Gutiérrez (2020) se refiere que, teniendo en cuenta la información estadística obtenida en cuanto a la relación entre las variables, el coeficiente de Pearson mediante la entrega de un Valor igual a 0.799, permitió establecer la importancia del mejoramiento de las actividades para la gestión tributaria dentro de la entidad, debida que está permitirá realizar el reforzamiento respectivo de los procedimientos para la recaudación de los impuestos prediales, los cuales incluirán estrategias funcionales para que los contribuyentes se encuentren comprometidos con el pago respectivo; asimismo se determina la necesidad de llevar a cabo actividades para informar sobre el uso de los tributos hacia la ciudadanía, bajo la misma línea Culque et al. (2020), hace mención que, el análisis estadístico respectivo hizo posible la identificación de una relación positiva mediante el coeficiente Rho de Spearman igual a 0.653 por lo tanto se determinó que la gestión administrativa es una variable muy importante que incide sobre la eficiencia para la recaudación de los impuestos, por lo cual es importante que éstas se realice

de manera adecuada aplicando los procedimientos para una mejora continua debido a que ejerce una influencia positiva, la cual permitirá obtener resultados bilaterales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.908 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); esto se debe a que las estrategias de cobranza ejercen influencia sobre la recaudación del impuesto al estar relacionadas, motivo por el cual se debe gestionar cada una de las estrategias de manera eficiente.
- 6.2.** El nivel de estrategia de Cobranza, es medio con el 55 %, debido a que las políticas de cobranzas no son muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera, las estrategias empleadas no están dando los resultados esperados y muchas de estas políticas no corresponden a la realidad del lugar.
- 6.3.** El nivel del impuesto Predial, es medio en 51 %, debido a que, la municipalidad no realiza campañas para los incentivos tributarios, no hace operaciones formativas de afincamiento para la cultura tributaria, pocas actividades de sensibilización hacia la población en temas de impuestos.
- 6.4.** Existe relación significativa entre el proceso de cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.957 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); indicando que mientras mejor se desarrolle el proceso de cobranza mejor será la recaudación del impuesto predial.
- 6.5.** Existe relación significativa entre los medios de cobranza y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.944 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); indicando que mientras mejor sean los medios de cobranza mejor será la recaudación del impuesto predial.

6.6. Existe relación significativa entre el seguimiento de pago y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.963 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); indicando que mientras mejor sea el seguimiento de pago mejor será la recaudación del impuesto predial.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del área de recaudación, desarrollar estrategias para mejorar el nivel de recaudación para disminuir el nivel de morosidad que permita mejorar el nivel de recaudación en comparación a años anteriores.
- 7.2. Al superior del área de recaudación, evaluar las estrategias aplicadas para las amnistías tributarias con el fin que lo recaudado no perjudique de manera directa los ingresos proyectados durante el año fiscal.
- 7.3. Al jefe del área de recaudación, brindar mayor número de incentivos a los contribuyentes puntuales que permita ser una estrategia motivadora que impulse a los demás contribuyentes pagar de manera puntual.
- 7.4. Al jefe del área de recaudación, actualizar la información de los participantes acorde al tipo de impuesto que paga, con el objetivo de poder determinar con exactitud las cantidades por conceptos de impuestos y su posterior inversión.
- 7.5. Al jefe de recaudación, realizar campañas de sensibilización tributaria hacia la población, con el objetivo que el contribuyente tome conciencia y pague a tiempo sus impuestos.
- 7.6. Al jefe de personal, brindar capacitación a los colaboradores del área de rentas Para la realización y eficaz de los cobros de deuda de los contribuyentes.

REFERENCIAS

- Alcantar, C. Flores, G. y Daza, L. (2019). Analysis of innovative programs for the payment of the property as a means of management and municipal financing. Case of Zapopan, Jalisco, Mexico 2015- 2018. *Revista CIMEXUS Vol. XIV, No.2, 2019*. DOI: <https://doi.org/10.33110/cimexus140207>
- Benites, A., Benites, R., Tello, E. (2020). *Estrategia de Recaudación Tributaria para Incrementar el Nivel de Cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. (Tesis de Maestría), Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4439/Rios%20Cubas.pdf?sequence=1>
- Campos, L., Chinchay, S. y Oblitas, R. (2022). *Collection management and its relation to property tax collection in the Provincial municipality of Jaen*. (artículo científico) Universidad César Vallejo. Perú. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2157/3136>
- Canchari, M. (2022). *Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canchari_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cavero, J. (2019), *Propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial según Mintzberg para reducir la morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017*. (Tesis de doctorado), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38030/Cavero_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, L., López, V. (2019). Determinants of real estate property tax collection: a statistical approach for México. *Riem*. <https://www.scielo.cl/pdf/riem/n19/0719-1790-riem-19-89.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. *Journal of Chemical Information and Modeling*

- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Cueva, J., Rojas, D. (2019). Cash management strategies and profitability of ecuadorian companies: 4 case construction and transport sectors. *Digital Publisher*. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>
- Culque, E. Cruz, M. y Oblitas, R. (2020). The administrative management and collection of the property tax of the Provincial Municipality of Bongará, 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria, Ciudad de Mexico*. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1106
- Díaz, L., Flores, D. (2019). Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Revista Maya. Perú*.
<https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>
- Espinosa, S., Martínez, J., Martell, C. (2018). Why Some Municipalities in Mexico are Better Property Tax Collectors than Others?. *Gestión y política pública*. México.
<https://www.redalyc.org/journal/133/13361638003/13361638003.pdf>
- Estévez, Z. y Rocafuerte, J. (2018), *Tax awareness in the tax collection process in Santa Elena*. (artículo científico) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/download/2606/1897/7404>
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 165-176.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
<https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/contacto/article/view/2402>

- Huaranca, J., Ruíz, C. (2021). *Gestión de cobranzas y recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro seguros en Lima, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79666>
- Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W. y Zambrano, J. (2018). *Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador*. (artículo científico) Universidad de Oriente. Cuba. <https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-de-la-universidad-de-oriente/articulo/gestion-de-cobranza-para-reducir-cartera-incobrable-del-credito-otorgado-por-el-banco-nacional-de-fomento-ecuador>
- López, A. y Calle, M. (2018). *Incidence of Land Tax in Municipal Income of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Cantón Sucúa, in the periods 2014 and 2015*. Killkana Sociales. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353050>
- Madrigal, G. (2021). *Collection of property tax in México: challenge of fiscal federalism*. Instituto Politécnico Nacional, México. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109009/456065109009.pdf>
- Manrique, J. y Narváez, J. (2020). *Niveles de recaudación tributaria e inversión pública a nivel departamental en el Perú, 2008 - 2017*. (artículo científico) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; Ancash, Perú. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/1143/1098>
- Mantilla, J., Huanca, B. (2020). *Accounts receivable and Liquidity in a service company*. Sciéndo. Perú. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Martínez, F. Collazos, M. y Castro, D. (2022), *Collection strategies to reduce delinquency in the company Martyni Campestre, Garzón, Colombia* Universidad Surcolombiana. Colombia. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984/2847>
- Meléndez, R. (2019), *Cultura tributaria y su implicancia con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Barranquita, periodo 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39646/Mel%c3%a9ndez_VRD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial: cobranza*. Perú: Autor (vols. 1- 5). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Mongollón, J. (2020). *Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014*. Universidad Ricardo Palma, Perú. Perú. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Morales, K., Carhuanchó, I. (2020). *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C*. Espiritu Emprendedor. Perú. <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>
- Ortiz, I., Nolazco, F., Carhuanchó, F. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*. Espiritu Emprendedor. Perú. <http://espirtuemprededortes.com/index.php/revista/article/view/189/205>
- Parra, D., Parra, P. y Lucio, E. (2019). *Projection of the tax collection of the value added tax in the city of Quevedo*. (artículo científico) Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n2/2218-3620-rus-11-02-90.pdf>
- Paucar, R., Araujo, W., Calvanapon, F. (2018), *Factors that affect the collection of the property tax in the district municipality of florencia de mora, 2015*. Universidad César Vallejo. Perú. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/1293/1049>
- Pinillos, J., Ochoa, A., Nariño, G. (2019). *Characteristics and analysis of the collection of the industry and commerce tax in force 2017 in Cúcuta, Los Patios and Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia*. Revista Academia & Derecho. Colombia. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/academia/article/view/6016/5541>
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C. (2022). *Collection and delinquency processes in a marketing services company*. Journal of Interdisciplinary Studies. Perú. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/237/120>
- Quiroz, D., Barrios, R., Villafuerte, A. (2019). *Management of accounts receivable and liquidity in the nor east adventista educational association, 2020*.

- Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/163>
- Quispe, J. Guevara, M. Roque, C. y Marca, H. (2020). Factors that influence the payment of the Property Value Tax in the city of Puno-Peru. *Ciencia Latina. Perú*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/75/48>
- Quispe, J. Mamani, A. Bedoya, I. Ortiz, S. y Quilca, Y. (2021). Incidence of the collection of municipal taxes in the financing of the institutional budget: an application for the case of the provincial municipality of Puno-Peru, 2009-2020. *Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1070/1465>
- Quispe, J., Roque, C., Aguilar, A. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020. *Yachana. Perú*. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/661/542>
- Rojas, F., Barbara, H. (2021). Management of tax collection in the municipalities of Peru. *Universidad César Vallejo. Perú*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1067/1459>
- Romero Carazas, R. y Colmenares De Zavala, Y. (2021) Analysis of tax evasion in Perú. *Revista Contacto*, 1(2), 1-13.
- Romero, R., Colmenares, Y. (2021). *Análisis de la evasión tributaria en el Perú*
- Romero, R., Soria, M., Castillo, W. (2021). Study of property tax in local governments of peru. *Sinergia. Perú*. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/3583/3694>
- Romero, R., Torres, W., Vásquez, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana. Perú*. http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Saavedra, R., Delgado, J. (2020). Municipal tax collection 2020. *Ciencias latinas. Perú*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/109/95>
- Sala, G. (2015). *Gestión de un pequeño comercio* (1° ed.) España. Editorial Editex, S.A.
- Salazar, A., Córdova, J. y Villanueva, J. (2021). *Collection strategy and delay rate of funeral service of a charity society in Perú*. (artículo científico) Universidad

- Señor de Sipán, Perú.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645/2398>
- Seminario, F. y Samané, S. (2018). *Tax collection and its impact on the local development of the Moyobamba Province in the period 2010-2018*. Universidad de San Martín de Porres. Perú.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/144/131>
- TUO De La Ley De Tributación Municipal D.S. N.º 156-2004-EF. El peruano.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, T., Marylin, J. (2021). Liquidity and accounts receivable ratios: Comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bolsa de valores de Lima. *Revista Científica. Argentina*.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632011/357966632011.pdf>
- Villena, O. y Guerrero, C. (2021), Collection management in electrical appliance trading companies: Marcimex case, Ecuador. *Universidad Técnica de Ambato*, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094611.pdf>
- Vinueza, M., Cedillo, M. (2019). Collection management in public administration: a systematic review of literature. *Universidad Estatal de Milagro*. Ecuador.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4874/1/Vinueza%20Morales%20Mariela%20Geomar.pdf>
- Yepes, M. y De los Ríos, R. (2018), Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. *VI jornadas iberoamericanas de financiación local*, Córdoba, Argentina.
https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategia de Cobranza	Estrategia de Cobranzas que para Salas (2015) es definida como un conjunto de actividades que se realizan directamente con el cliente final, en este caso se realizan con la finalidad de generar un vínculo comercial que le permitirá a la compañía monitorear al cliente para que se mantenga al día en Sus pagos.	La variable gestión de cobranza será medida a través de un cuestionario con preguntas asignadas para el proceso de cobranza, estrategia de cobranza y seguimiento de pago, priorizando respuestas de escala likert	Proceso de cobranza	-Cumplimiento de políticas de cobranzas -Cumplimiento del proceso de cobranzas	Ordinal
			Medios de cobranza	-Llamadas telefónicas -Cobranza por correo electrónico	
			Seguimiento del pago	-Eficiencia en la cobranza -Eficacia en la cobranza	
Impuesto predial	Ministerio de Economía y Finanzas (2015), como el impuesto que se grava a los predios ubicados tanto en el sector rural o urbanos, esto se ejecuta teniendo como base auto valúo, lo cual el cobro lo realiza los entes municipales.	Es el impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad y será medido a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Maniobras de Recaudo	-Información conveniente a los colaboradores. -Expansión para el Recaudo. -Aplazamiento para el Recaudo. -Promociones de reducción de intereses y Campañas de amnistía	Ordinal
			Factores de Retraso en los Pagos	Factor Social. Factor Económico. Factor Actitudinal. Factor Institucional.	

			Apreciación de Colaboradores	Acuerdo de costes del Subsidio Predial.	
--	--	--	------------------------------	---	--

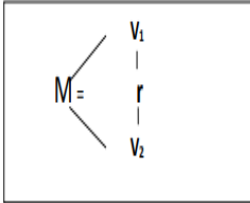
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estrategia de Cobranza para fortalecer la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la estrategia de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? • ¿Cuál es el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? • ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? • ¿Cuál es la relación entre los medios de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? • ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022? 	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de la estrategia de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. • Identificar el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022 • Establecer la relación entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. • Establecer la relación entre los medios de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. • Establecer la relación entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022 	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Hi: Existente relación significativa entre la Estrategia de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de la estrategia de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alto. • El nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es alto • H3: Existente relación significativa entre el proceso de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. • H4: Existente relación significativa entre los medios de cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. • H5: Existente relación significativa entre el seguimiento de pago y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022. 	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Es de tipo básica. Diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional.

M = Muestra
 V_1 = Estrategia de cobranza
 V_2 = impuesto predial
 r = Relación entre ambas variables.



Población

La cantidad poblacional estuvo conformada por 842 contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Muestra

Se trabajó con una muestra de por 264 contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

Variables	Dimensiones
Estrategia de cobranza	Proceso de cobranza
	Medios de cobranza
	Seguimiento del pago
Recaudación del impuesto predial	Maniobras de Recaudo
	Factores de Retraso en los Pagos
	Apreciación de Colaboradores

Cuestionario de estrategias de cobranza

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de las estrategias de cobranza. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Variable Estrategias de cobranza		Escala de medición				
Proceso de cobranza		1	2	3	4	5
1	¿Considera que las políticas de cobranzas deben ser muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera?					
2	¿Considera que las políticas de cobranza deben estar acorde a las circunstancias del sector y del país?					
3	¿El área de cobranza realizada sus acciones de acuerdo con las políticas establecidas por las aseguradoras?					
4	¿Se realiza segmentación de cartera para gestionar la cobranza?					
5	¿ se realiza algun proceso legal para desarrollar todo el proceso de cobranza					

6	¿se comunica al contribuyente sobre el proceso de cobranza empleado?					
Medios de cobranzas						
7	¿Las empresas tercerizadas de telecobranza gestionan la cantidad de clientes suficientes?					
8	¿Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?					
9	¿Se realiza el envío de EECC de forma periódica a las áreas contables de los usuarios de su cartera asignada?					
10	¿Con el uso de comunicaciones digitales se logra la mejora y el nivel de contacto con el usuario?					
11	¿las estrategias empleadas están dando los resultados esperados?					
12	¿se aplican diferentes estrategias de acuerdo al tipo de contribuyente?					
Seguimiento de pago						
13	¿Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?					
14	¿Considera que la gestión de cobranza promueve el uso eficiente de los recursos presupuestales asignados por la municipalidad?					
15	¿Se elaboran reportes para ver cómo se está desarrollando la gestión de cobranza?					
16	¿Se realiza un análisis periódico de la recuperación de cartera con el fin de realizar los ajustes y actualizaciones correspondientes?					
17	¿se reconoce públicamente a los contribuyentes puntuales?					
18	¿ se hacen descuentos y promociones a los contribuyentes puntuales?					

Fuente. Adaptado de Huranca y Ruiz (2021), Gestión de cobranzas y recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro seguros en Lima, 2021

Cuestionario de Impuesto predial

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del impuesto predial. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Preguntas		Escala de medición				
Dimensión uno: MANIOBRAS DE RECAUDO		1	2	3	4	5
1	La municipalidad expone cierto tipo de rebaja para el reembolso del gravamen predial					
2	El municipio emplea moratorias para que los colaboradores logren abolir sus impuestos					
3	La municipalidad propaga las cruzadas de recaudo tributario					
4	La municipalidad realiza campañas de incentivos tributarios					
5	La municipalidad hace operaciones formativas de afincamiento de la cultura tributaria					
6	La dependencia de intereses le ofrece una buena atención, remediando sus titubeos y brindando indagación feudataria					
7	La municipalidad esta integrada a Infocorp y lo usa como presión para el pago de los tributos					
8	SE coordina a nivel de areas (fiscalización, Catastro, administración de mercados, cobranza coactiva) para la cobranza de los tributos					
Dimensión dos: FACTORES DE RETRASO EN LOS PAGOS		1	2	3	4	5
9	Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos obtenidos por la recaudación del impuesto predial					
10	Considera que las autoridades solucionan los problemas del distrito.					
11	Considera que el pago del impuesto predial supera sus posibilidades económicas					

12	Considera que la municipalidad hace una buena labor con relación al recaudo del gravamen predial					
13	Considera que el personal facilita el cálculo de las deudas					
14	Considera que la municipalidad sanciona a los contribuyentes morosos					
Dimensión tres: APRECIACIÓN DE COLABORADORES		1	2	3	4	5
15	Considera que la audacia del gravamen predial es justa y va de acuerdo a la capacidad de pago de cada ciudadano					
16	Considera que el pago del impuesto predial es muy superior					
17	Considera que a localidad no efectúa con amortizar el gravamen predial por las regulaciones enormes que instaura el municipio					
18	Consideras que la municipalidad debe decir en que utiliza los recursos recaudados para generar confianza					

Fuente. Adaptado de Gutiérrez (2020), Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza

Autor (s) del instrumento (s): Cotrina Mego Walter Guzmán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de cobranza.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 25 de junio de 2022


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Impuesto predial

Autor (s) del instrumento (s): Cotrina Mego Walter Guzmán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impuesto predial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Impuesto predial.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Impuesto predial.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 25 de junio de 2022


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: M.Sc.: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
 Autor (s) del instrumento (s): Cotrina Mego Walter Guzmán

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de cobranza.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 25 de junio de 2022


 Lic. MSc. **Segundo Rodríguez M.**
 Coleg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: M.Sc Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : **Cuestionario de Impuesto predial**
Autor (s) del instrumento (s): Cotrina Mego Walter Guzmán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impuesto predial.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Impuesto predial.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Impuesto predial.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 25 de junio de 2022


Lic. Adm. Mx. **Segundo Rodríguez M.**
Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrategia de Cobranza
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Walter Guzmán Cotrina Mego

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: rendición de cuentas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rendición de cuentas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendición de cuentas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 26 de Junio de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VIII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Impuesto Predial
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Walter Guzmán Cotrina Mego

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación ciudadana					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación ciudadana.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, porque las variables mantienen concordancia con los criterios de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 26 de Junio de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

PROVINCIA DE RIOJA - SAN MARTÍN "PRIMER DISTRITO ANDINO AMAZÓNICO DEL PERÚ"

"Experiencia y Juventud Rumbo al Desarrollo"

Nueva Cajamarca, 04 de julio del 2022

CARTA N° 115-2022-RR. HH/MDNC.

SEÑOR : Lic. **WALTER GUZMAN COTRINA MEGO.**

ASUNTO : ACEPTACION DE TESIS – MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

REFEREN. : CARTA N°001-2022-WGCM.

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo en referencia al documento, que el estudiante **WALTER GUZMAN COTRINA MEGO** de la maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada **"Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022"** en el presente año, tal como consta en el título de la investigación Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Municipalidad de Nueva Cajamarca
Perci Alarza Vargas
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Nueva Cajamarca Progresista y Emprendedora Ciudad

Esq. Jr. Huallaga con Bolognesi N° 103 Nueva Cajamarca

Tel.: 042-556411 Telefax: 042-556397

www.mdnc.gob.pe muni@nuevacajamarca.gob.pe

BASE DE DATOS

VARIABLE I

	PROCESO DE COBRANZA						MEDIOS DE COBRANZA					
	1. ¿Considera que las políticas de cobranzas deben ser muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera?	2. ¿Considera que las políticas de cobranza deben estar acorde a las circunstancias del sector y del país?	3. ¿El área de cobranza realizada sus acciones de acuerdo con las políticas establecidas por las aseguradoras?	4. ¿Se realiza segmentación de cartera para gestionar la cobranza?	5. ¿Se realiza algún proceso legal para desarrollar todo el proceso de cobranza?	6. ¿Se comunica al contribuyente sobre el proceso de cobranza empleado?	7. ¿Las empresas tercerizadas de telecobranza gestionan la cantidad de clientes suficientes?	8. ¿Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?	9. ¿Se realiza el envío de EECC de forma periódica a las áreas contables de los usuarios de su cartera asignada?	10. ¿Con el uso de comunicaciones digitales se logra la mejora y el nivel de contacto con el usuario?	11. ¿Las estrategias empleadas están dado los resultados esperados?	12. ¿Se aplica diferentes estrategias de acuerdo al tipo e contribuyente?
Preguntas/respuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2

13	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
16	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
20	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
21	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
25	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
29	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4
30	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
32	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2
33	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
34	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
35	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	?

47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
49	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4
50	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
52	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2
53	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
54	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
55	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
56	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
57	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
60	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
61	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
62	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
65	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
66	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
69	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4
70	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
72	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2
73	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
74	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
75	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
76	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
77	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
80	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4

81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3

115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2

149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3

183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
209	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
210	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
211	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
212	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
213	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
214	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
215	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
216	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3

217	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
218	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
219	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
220	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
221	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
222	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
223	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
224	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
225	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
226	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
229	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
230	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
231	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
232	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
233	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
234	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
235	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
236	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
237	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
238	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
239	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
240	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
241	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
242	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
244	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
245	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
246	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
249	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
250	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4

251	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
252	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
253	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
254	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
255	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
256	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
257	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
258	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
259	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
260	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
261	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
262	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
263	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
264	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
	1,4319	0,9920	1,5018	1,0969	1,3111	1,4251	0,9920	0,9640	1,4135	1,2814	1,4336	0,9920

SEGUIMIENTO DE PAGO						
13. ¿Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?	14. ¿Considera que la gestión de cobranza promueve el uso eficiente de los recursos presupuestales asignados por la municipalidad?	15. ¿Se elaboran reportes para ver cómo se está desarrollando la gestión de cobranza?	16. ¿Se realiza un análisis periódico de la recuperación de cartera con el fin de realizar los ajustes y actualizaciones correspondientes?	17. ¿se reconoce públicamente a los contribuyentes puntuales?	18. ¿se hace descuentos y promociones a los contribuyentes puntuales?	
13	14	15	16	17	18	
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62

3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60

2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46

4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61

1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46

3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	1	2	1	22
2	2	2	2	1	1	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74

4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29

4	4	3	3	3	4	62
2	2	2	2	1	2	32
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22
2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	3	3	2	2	2	44
3	3	4	4	4	3	62
1	1	1	2	2	1	22
1	2	2	2	1	1	28
3	4	3	4	3	3	60
1	2	2	2	2	1	30
4	4	4	4	4	4	71
2	2	3	3	3	2	46
4	4	1	3	4	4	63
4	4	1	5	5	4	74
4	4	4	5	4	4	76
2	2	4	2	3	2	47
3	3	4	2	2	3	47
3	3	4	3	4	3	60
2	2	1	2	2	2	32
3	3	3	2	2	3	46
3	3	4	4	3	3	61
1	1	1	2	1	1	22

2	2	2	1	1	2	29
4	4	3	3	3	4	62
2	3	3	2	2	2	44
3	3	4	4	4	3	62
1	1	1	2	2	1	22
1	2	2	2	1	1	28
0,9920	0,9640	1,4135	1,2814	1,4336	0,9920	21,9120

VARIABLE II

MANIOBRAS DE RECAUDO								
	1. La municipalidad expone cierto tipo de rebaja para el reembolso del gravamen predial	2. El municipio emplea moratorias para que los colaboradores logren abolir sus impuestos	3. La municipalidad propaga las cruzadas de recaudo tributario	4. La municipalidad realiza campañas de incentivos tributarios	5. La municipalidad hace operaciones formativas de afincamiento de la cultura tributaria	6. La dependencia de intereses le ofrece una buena atención, remediando sus titubeos y brindando indagación feudataria	7. La municipalidad esta integrada a Infocorp y lo usa como presión para el pago de los tributos	8. SE coordina a nivel de areas (fiscalización, Catastro, administración de mercados, cobranza coactiva) para la cobranza de los tributos
Preguntas/respuestas	1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	2	3	2	3	3	2	3
2	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	2	2	1	2
5	3	3	4	3	4	3	3	4
6	2	1	2	1	2	2	1	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	2	3	3	2
9	3	4	4	4	4	5	4	4
10	5	5	4	5	4	5	5	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4
12	2	3	2	3	2	4	3	2
13	2	2	3	2	3	2	2	3
14	3	4	3	4	3	4	4	3
15	2	2	2	2	2	1	2	2
16	2	2	3	2	3	3	2	3
17	4	3	3	3	3	4	3	3
18	2	1	1	1	1	1	1	1

19	1	1	2	1	2	2	1	2
20	3	3	4	3	4	3	3	4
21	2	2	3	2	3	3	2	3
22	4	3	3	3	3	4	3	3
23	2	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	2	1	2	2	1	2
25	3	3	4	3	4	3	3	4
26	2	1	2	1	2	2	1	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	2	3	2	3	3	2
29	3	4	4	4	4	5	4	4
30	5	5	4	5	4	5	5	4
31	5	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	2	3	2	4	3	2
33	2	2	3	2	3	2	2	3
34	3	4	3	4	3	4	4	3
35	2	2	2	2	2	1	2	2
36	2	2	3	2	3	3	2	3
37	4	3	3	3	3	4	3	3
38	2	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	2	1	2	2	1	2
40	3	3	4	3	4	3	3	4
41	2	2	3	2	3	3	2	3
42	4	3	3	3	3	4	3	3
43	2	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	2	1	2	2	1	2
45	3	3	4	3	4	3	3	4
46	2	1	2	1	2	2	1	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	2	3	2	3	3	2
49	3	4	4	4	4	5	4	4
50	5	5	4	5	4	5	5	4
51	5	4	4	4	4	4	4	4
52	2	3	2	3	2	4	3	2

53	2	2	3	2	3	2	2	3
54	3	4	3	4	3	4	4	3
55	2	2	2	2	2	1	2	2
56	2	2	3	2	3	3	2	3
57	4	3	3	3	3	4	3	3
58	2	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	2	1	2	2	1	2
60	3	3	4	3	4	3	3	4
61	2	2	3	2	3	3	2	3
62	4	3	3	3	3	4	3	3
63	2	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	2	1	2	2	1	2
65	3	3	4	3	4	3	3	4
66	2	1	2	1	2	2	1	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	2	3	2	3	3	2
69	3	4	4	4	4	5	4	4
70	5	5	4	5	4	5	5	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4
72	2	3	2	3	2	4	3	2
73	2	2	3	2	3	2	2	3
74	3	4	3	4	3	4	4	3
75	2	2	2	2	2	1	2	2
76	2	2	3	2	3	3	2	3
77	4	3	3	3	3	4	3	3
78	2	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	2	1	2	2	1	2
80	3	3	4	3	4	3	3	4
81	2	2	3	2	3	3	2	3
82	4	3	3	3	3	4	3	3
83	2	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	2	1	2	2	1	2
85	3	3	4	3	4	3	3	4
86	2	1	2	1	2	2	1	2

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	2	3	2	3	3	3	2
89	3	4	4	4	4	4	5	4	4
90	5	5	4	5	4	4	5	5	4
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2
93	2	2	3	2	3	2	2	2	3
94	3	4	3	4	3	4	4	4	3
95	2	2	2	2	2	2	1	2	2
96	2	2	3	2	3	3	3	2	3
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	2	1	2	2	2	1	2
100	3	3	4	3	4	3	3	3	4
101	2	2	3	2	3	3	3	2	3
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	2	1	2	2	2	1	2
105	3	3	4	3	4	3	3	3	4
106	2	1	2	1	2	2	2	1	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	2	3	2	3	3	3	2
109	3	4	4	4	4	4	5	4	4
110	5	5	4	5	4	5	5	5	4
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2
113	2	2	3	2	3	2	2	2	3
114	3	4	3	4	3	4	4	4	3
115	2	2	2	2	2	2	1	2	2
116	2	2	3	2	3	3	3	2	3
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	2	1	2	2	2	1	2
120	3	3	4	3	4	3	3	3	4

121	2	2	3	2	3	3	2	3
122	4	3	3	3	3	4	3	3
123	2	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	2	1	2	2	1	2
125	3	3	4	3	4	3	3	4
126	2	1	2	1	2	2	1	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	2	3	2	3	3	2
129	3	4	4	4	4	5	4	4
130	5	5	4	5	4	5	5	4
131	5	4	4	4	4	4	4	4
132	2	3	2	3	2	4	3	2
133	2	2	3	2	3	2	2	3
134	3	4	3	4	3	4	4	3
135	2	2	2	2	2	1	2	2
136	2	2	3	2	3	3	2	3
137	4	3	3	3	3	4	3	3
138	2	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	2	1	2	2	1	2
140	3	3	4	3	4	3	3	4
141	2	2	3	2	3	3	2	3
142	4	3	3	3	3	4	3	3
143	2	1	1	1	1	1	1	1
144	1	1	2	1	2	2	1	2
145	3	3	4	3	4	3	3	4
146	2	1	2	1	2	2	1	2
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	2	3	2	3	3	2
149	3	4	4	4	4	5	4	4
150	5	5	4	5	4	5	5	4
151	5	4	4	4	4	4	4	4
152	2	3	2	3	2	4	3	2
153	2	2	3	2	3	2	2	3
154	3	4	3	4	3	4	4	3

155	2	2	2	2	2	2	1	2	2
156	2	2	3	2	3	3	3	2	3
157	4	3	3	3	3	3	4	3	3
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1
159	1	1	2	1	2	2	2	1	2
160	3	3	4	3	4	4	3	3	4
161	2	2	3	2	3	3	3	2	3
162	4	3	3	3	3	3	4	3	3
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	1	2	1	2	2	2	1	2
165	3	3	4	3	4	4	3	3	4
166	2	1	2	1	2	2	2	1	2
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	2	3	2	2	3	3	2
169	3	4	4	4	4	4	5	4	4
170	5	5	4	5	4	4	5	5	4
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4
172	2	3	2	3	2	2	4	3	2
173	2	2	3	2	3	3	2	2	3
174	3	4	3	4	3	3	4	4	3
175	2	2	2	2	2	2	1	2	2
176	2	2	3	2	3	3	3	2	3
177	4	3	3	3	3	3	4	3	3
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1
179	1	1	2	1	2	2	2	1	2
180	3	3	4	3	4	4	3	3	4
181	2	2	3	2	3	3	3	2	3
182	4	3	3	3	3	3	4	3	3
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1
184	1	1	2	1	2	2	2	1	2
185	3	3	4	3	4	4	3	3	4
186	2	1	2	1	2	2	2	1	2
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	2	3	2	2	3	3	2

189	3	4	4	4	4	5	4	4
190	5	5	4	5	4	5	5	4
191	5	4	4	4	4	4	4	4
192	2	3	2	3	2	4	3	2
193	2	2	3	2	3	2	2	3
194	3	4	3	4	3	4	4	3
195	2	2	2	2	2	1	2	2
196	2	2	3	2	3	3	2	3
197	4	3	3	3	3	4	3	3
198	2	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	2	1	2	2	1	2
200	3	3	4	3	4	3	3	4
201	2	2	3	2	3	3	2	3
202	4	3	3	3	3	4	3	3
203	2	1	1	1	1	1	1	1
204	1	1	2	1	2	2	1	2
205	3	3	4	3	4	3	3	4
206	2	1	2	1	2	2	1	2
207	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	2	3	2	3	3	2
209	3	4	4	4	4	5	4	4
210	5	5	4	5	4	5	5	4
211	5	4	4	4	4	4	4	4
212	2	3	2	3	2	4	3	2
213	2	2	3	2	3	2	2	3
214	3	4	3	4	3	4	4	3
215	2	2	2	2	2	1	2	2
216	2	2	3	2	3	3	2	3
217	4	3	3	3	3	4	3	3
218	2	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	2	1	2	2	1	2
220	3	3	4	3	4	3	3	4
221	2	2	3	2	3	3	2	3
222	4	3	3	3	3	4	3	3

223	2	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	2	1	2	2	2	1	2
225	3	3	4	3	4	4	3	3	4
226	2	1	2	1	2	2	2	1	2
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	2	3	2	3	3	3	2
229	3	4	4	4	4	4	5	4	4
230	5	5	4	5	4	4	5	5	4
231	5	4	4	4	4	4	4	4	4
232	2	3	2	3	2	2	4	3	2
233	2	2	3	2	3	3	2	2	3
234	3	4	3	4	3	3	4	4	3
235	2	2	2	2	2	2	1	2	2
236	2	2	3	2	3	3	3	2	3
237	4	3	3	3	3	3	4	3	3
238	2	1	1	1	1	1	1	1	1
239	1	1	2	1	2	2	2	1	2
240	3	3	4	3	4	4	3	3	4
241	2	2	3	2	3	3	3	2	3
242	4	3	3	3	3	3	4	3	3
243	2	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	1	2	1	2	2	2	1	2
245	3	3	4	3	4	4	3	3	4
246	2	1	2	1	2	2	2	1	2
247	3	3	2	3	2	2	3	3	2
248	3	4	4	4	4	4	5	4	4
249	5	5	4	5	4	4	5	5	4
250	5	4	4	4	4	4	4	4	4
251	2	3	2	3	2	2	4	3	2
252	2	2	3	2	3	3	2	2	3
253	3	4	3	4	3	3	4	4	3
254	2	2	2	2	2	2	1	2	2
255	2	2	3	2	3	3	3	2	3
256	4	3	3	3	3	3	4	3	3

257	2	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	2	1	2	2	1	2
259	3	3	4	3	4	3	3	4
260	2	2	3	2	3	3	2	3
261	4	3	3	3	3	4	3	3
262	2	1	1	1	1	1	1	1
263	1	1	2	1	2	2	1	2
264	3	3	4	3	4	3	3	4
	1,2888	1,4379	0,9640	1,4379	0,9640	1,5018	1,4379	0,9640

FACTORES DE RETRASO EN LOS PAGOS						APRECIACIÓN DE COLABORADORES			
9. Considera que la municipalidad hace uso eficiente de los recursos obtenidos por la recaudación del impuesto predial	10. Considera que las autoridades solucionan los problemas del distrito.	11. Considera que el pago del impuesto predial supera sus posibilidades económicas	12. Considera que la municipalidad hace una buena labor con relación al recaudo del gravamen predial	13. Considera que el personal facilita el cálculo de las deudas	14. Considera que la municipalidad sanciona a los contribuyentes morosos	15. Considera que la audacia del gravamen predial es justa y va de acuerdo a la capacidad de pago de cada ciudadano	16. Considera que el pago del impuesto predial es muy superior	17. Considera que a localidad no efectúa con amortizar el gravamen predial por las regulaciones enormes que instaura el municipio	18. Consideras que la municipalidad debe decir en que utiliza los recursos recaudados para generar confianza
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3

46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46

3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34

3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4

43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71

4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1

83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21

2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3

27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57

1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4

24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75

2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4

46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61

2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	2	3
3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
1	1	3	2	2	1	1	2	1	1
2	2	4	3	1	1	2	1	1	2
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4

30
72
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62
46
59
21
27
61
30
47
71
83
75
46
43
62
34
43
57
24
31
62

3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	46
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	59
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	21
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	27
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	61
0,9640	1,5018	1,5616	0,8339	1,2888	1,4379	0,9640	1,2888	1,4379	0,9640	22,2393

Calculo de la muestra

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1.96
 E = 0.05
 p = 0.5
 q = 0.5
 N = 842

n =	3.8416	*	0.25	*	842
	<hr/>				
	0.0025	*	841	+	0.9604

n =	808.6568	264
	<hr/>	
	3.06	

Autorización de la publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178500083.
"Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Sr. Segundo Gonzalo Vásquez Tan	DNI: -33432420


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Estrategia de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Walter Guzmán, Cotrina Mego	DNI: 46005912

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Nueva Cajamarca, 20 de junio del 2022


Segundo Gonzalo Vásquez Tan
DNI N° 33432420
Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Alcalde

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Estrategia de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022", cuyo autor es COTRINA MEGO WALTER GUZMAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 10-08- 2022 22:27:45

Código documento Trilce: TRI - 0408825