



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA
EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS
MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ZAÑA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

Autor (es)

Bach. Sanchez Cajan Astri Cristina
<https://orcid.org/0000-0003-0524-8307>

Bach. Torres Garcia Gianella
<https://orcid.org/0000-0002-9559-6120>

Asesor

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety
<https://orcid.org/0000-0001-7098-5755>

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y
competitividad que promueva el crecimiento
económico inclusivo y sostenido**

Sublínea de Investigación

**Normas internacionales de información
financiera en el contexto de los procesos contables
y la creación de valor en la empresa**

Pimentel - Perú

2023

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE
LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ZAÑA, 2021**

Aprobación del jurado

Mg. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Hernandez Teran Saul

Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety

Vocal del Jurado de Tesis



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(imos) la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Sánchez Caján Astri	DNI: 74144430	
Torres García Gianella	DNI: 73334434	

Pimentel, 25 de Agosto de 2023.

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a nuestros padres quienes dan sus mejores esfuerzos por apoyarnos y motivarnos a salir a adelante, a Dios por que con su protección y bendición podemos lograr muchas cosas positivas para nuestra vida profesional.

LAS AUTORAS

Agradecimiento

En primera instancia agradecer a Dios por permitirnos estar hoy aquí y tener una familia que nos apoya constantemente, ya que gracias a ello podemos seguir formándonos profesionalmente y asimismo agradecer a nuestros docentes de la Universidad Señor de Sipán que con su guía y sabiduría nos han brindado sus conocimientos para eventualmente ponerlos en práctica en nuestra vida como profesionales y lograr el éxito deseado.

LAS AUTORAS

Resumen

La recaudación de arbitrios municipales son una gran fuente de ingreso para los entes municipales debido a que traen consigo el desarrollo de su jurisdicción. Sin embargo, en el Distrito de Zaña debido a la creciente evasión y morosidad por parte de los contribuyentes se ha visto conveniente realizar esta investigación que se enfocó en “Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021”.

El tipo de investigación que se realizó fue Explicativa, diseño “no experimental”, no se modificaron las variables siendo la población el área de Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad Distrital de Zaña, teniendo como muestra a 5 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y por instrumento el cuestionario.

Los Resultados arrojaron que la Municipalidad de Zaña presenta deficiencia en el proceso de cobranza esto se vio reflejado en la información recolectada mediante una entrevista al personal del área de Gerencia de Administración Tributaria, el nivel de recaudación es bajo y el nivel de evasión representa el 70%, a través de los puntos de deficiencias se presentan estrategias en cobranza que ayudara a incrementar la recaudación de arbitrios municipales en la entidad estudiada.

Se llegó a la conclusión de que la entidad municipal a través de los años acarreo dificultades para la recaudación de sus arbitrios municipales y eso se ve reflejado en las pruebas obtenidas a través del área de estudio.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, recaudación, arbitrios municipales.

Abstract

The collection of municipal taxes are a great source of income for municipal entities because they bring with them the development of their jurisdiction. However, in the District of Zaña, due to the increasing evasion and delinquency by taxpayers, it has been convenient to carry out this investigation that focused on "Determining the collection strategies and their influence on the collection of municipal excise taxes of the municipality district of Zaña, 2021".

The type of research that was carried out was Explanatory, "non-experimental" design, the variables were not modified, the population being the Tax Administration Management area of the District Municipality of Zaña, having 5 collaborators as a sample, the technique used was the survey and by instrument the questionnaire.

The Results showed that the Municipality of Zaña presents a deficiency in the collection process, this was reflected in the information collected through an interview with the personnel of the Tax Administration Management area, the level of collection is low and the level of evasion represents 70%, through the points of deficiencies, collection strategies are presented that will help increase the collection of municipal excise taxes in the studied entity.

It was concluded that the municipal entity over the years caused difficulties for the collection of its municipal taxes and this is reflected in the evidence obtained through the study area.

Keywords: Collection strategies, collection, municipal taxes.

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
Índice de ilustraciones.....	ix
Índice de tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Antecedentes de estudioInternacional	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación e importancia.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos de la investigación	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. <i>Tipo y Diseño de Investigación</i>	33
2.2. Población y muestraPoblación.....	33
2.3. Operacionalización de VariablesVariable independiente	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Procedimientos de análisis de datos	37
2.6. Criterios éticos	38
2.7. Criterios de rigor científico	39
III. RESULTADOS.....	40
3.1. Resultados en tablas y figuras	40
3.2. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	54
3.3. DISCUSIÓN	63
IV. CONCLUSIONES.....	72
V. RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS.....	80

Índice de ilustraciones

Figura 1: <i>Ciclo de Venta</i>	13
Figura 2: <i>Proceso de cobranza Ordinaria</i>	15
Figura 3: <i>Tipos de Arbitrios Municipales</i>	21
Figura 4: <i>Recaudación de impuesto Municipales año 2021 y 2020</i>	33
Figura 5: <i>Ejecución del Gasto Municipal 2021-2020</i>	35
Figura 6: <i>Recaudación anual de arbitrio Limpieza Público</i>	36

Índice de tablas

Tabla N° 01: <i>Cuestionario al área de gerencia de administración tributaria</i>	29
Tabla N° 02: <i>Cuestionario al área de gerencia de administración tributaria</i>	31
Tabla N° 03: <i>Ingresos de Recaudación de impuesto Municipales 2021 y 2020</i>	33
Tabla N° 04: <i>Ejecución del Gasto Municipal 2021-2020</i>	34
Tabla N° 05: <i>Recaudo anual de arbitrio Limpieza Pública 2021 y 2020</i>	36
Tabla N° 06: <i>Entrevista a personal del Área de Gerencia de Administración Tributaria</i> ..	38
Tabla N° 07: <i>Entrevista a personal del Área de Gerencia de Administración Tributaria</i> ..	40
Tabla N° 08: <i>Costo de implementos para realizar el censo</i>	44
Tabla N° 09: <i>Implementación de servicios</i>	47
Tabla N° 10: <i>Costo de materiales y recursos de visitas domiciliarias personalizadas</i>	55
Tabla N° 11: <i>Costo de materiales y recursos para implementación de Call center</i>	58

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel **Internacional**, Vidaurre (2021) en su publicación, “Recaudo de impuestos nacionales y subnacionales en Colombia”, nos menciona lo poco que se recaudan de los impuestos. En el caso de del recaudo municipal, tiene un comportamiento de baja elasticidad, porque existe una desigualdad del ingreso al ser elevada para algunos y baja para otros, y esto sucede porque indican que este país hay constantes actualizaciones de las valoraciones catastrales, y suele ser costosas para la población y por ello evaden sus obligaciones y para evitar las autoridades deciden fijar tasas bajas, generando de este modo un impuesto subexplotado. Por otro lado, también se menciona lo importante que es fortalecer los sistemas tributarios, para así poder realizar gestiones eficientes.

En la publicación de Morales (2019), nos indica que México se encuentra en el último lugar de la OCDE en cuanto a recaudación tributaria respecto al PBI del país ya que ha disminuido de 16.2% en 2017 al 16.1% del 2018, lo que conlleva que exista un menor desempeño económico. Expertos de la OCDE recomienda que se debe acelerar la ejecución de reformas para fortalecer en gran medida el marco fiscal mejorando la rendición de cuentas y la transparencia de la misma, por lo que autoridades mexicanas representantes de CEPAL afirman que efectivamente México no quiere tener reformas tributarias, pero se llegara a implementar tarde o temprano, donde se debe abordar la estructura tributaria de los impuestos directos, especialmente correspondiente a los más ricos del país.

García (2021), en su publicación denominada “Impuesto en Chile y la OCDE” de la revista Serie Informe Económico, se explica que el beneficio de pertenecer a la OCDE es con la posibilidad de realizar comparaciones de índole internacional y recomendar prácticas saludables para mejorar el desarrollo económico social del país, relacionado al tema de recaudación tributaria, Chile presenta una carga tributaria algo inferior al promedio de la OCDE donde se explica que presenta una menor recaudación por dos factores, los contribuyentes no pagan impuestos al ingreso y el lento aumento de las tasas marginales. Además, se sabe que los datos estadísticos presentados por la OCDE del 2018, afirman que Chile se encuentra con el 21.1% del PBI, mientras que el promedio de la OCDE es de 34.5%, por lo que

concluye que la validez de esto radica en un sistema tributario mal estructurado que dificulta el pago de los impuestos, por lo que se busca un sistema neutral y competitivo para obtener mayores cantidades de ingresos fiscales, pero sin distorsionar las decisiones económicas y reduciendo costos de generar mayores ingresos.

Novoa, Escobar, Cajas & Fuentes (2020), proponen a “Los Smart Contracts como alternativa para la modernización de recaudación tributaria en Ecuador”, con tecnología Blockchain, una base de datos distribuida y segura, posibilitando la absoluta transparencia en el desarrollo de trámites para la administración tributaria. Los smart contracts como mecanismos automáticos y computarizados serán empleados como una estrategia que podrá ser utilizada por la administración pública y recaudación de tributos, para de tal modo cumplir el objetivo de política fiscal que es la eficiente recaudación de impuesto posibilitando transacciones inmunes a la corrupción y falsificación, se destaca que al pertenecer a la era digital, es de suma importancia implementar mecanismos que modernicen las soluciones a las necesidades tributarias de los contribuyentes.

A nivel **Nacional**, en la provincia de Cajamarca un 63% de población no cumplió con el pago de arbitrios, Manuel Becerra quien es el alcalde sostuvo que, la morosidad existente genera una falta de recursos que son empleados para la entrega de servicios de calidad, pues estos deben ser entregados por medio de la municipalidad, pero todo tiene que ser a base de los impuestos recaudados. Además, indica que el 30% de lo que sería la recaudación al año solo cubre la parte de la asignación del mantenimiento del sistema de recaudación tributaria. Mediante el SAT de la provincia de Cajamarca llegan a brindar e implementar una serie de estrategias que van a traer consigo un número de campañas que lo que buscan es concientizar a cada uno de los pobladores y así mismo, brindar facilidades, pese a esas iniciativas se mostró que no obtuvieron la respuesta que estos esperaban. (Gómez, 2021, La República).

En la Ciudad de Trujillo los estragos de la pandemia del coronavirus impactaron en el recaudo de los arbitrios que su municipalidad de acuerdo a lo planeado debía obtener durante el periodo. Es así que señalan que el SATT deja de recepcionar aproximadamente el monto de 9 millones de soles en solo quince días mientras se

dio el cumplimiento de la declaratoria dada a raíz del estado de emergencia la que estuvo dispuesta por el Gobierno peruano tras las dificultades presentadas. En donde el monto señalado llega a representar aquel déficit que adquiere la comuna debido a la ausencia de los pagos por parte de los contribuyentes. La coyuntura complicó la situación y puesto a ello la población trabajaba simplemente para vivir su día a día y no para el pago de tributos. A consecuencia resulta que los impuestos que ausenta de pago son de limpieza pública, seguridad ciudadana, áreas verdes, impuesto vehicular y alcabala. Asimismo, la falta de estrategias durante esos meses generó que el índice de morosidad sea de 37%. (La República, 2020).

Se presenta otro escenario en la capital del Perú existen distintas municipalidades que acarrear dificultades tras detectar que los contribuyentes de cada jurisdicción correspondiente no están cumpliendo con la cancelación de sus arbitrios a la municipalidad. La Municipalidad de Comas no es ajeno a esta situación, por ello se anunció una amnistía tributaria de hasta el 80% por concepto de arbitrios municipales, en virtud a un acuerdo de concejo. El alcalde Miguel Saldaña Reátegui indica que la finalidad es continuar mejorando los servicios de limpieza pública, obras y ornato en el distrito, debido a esto los contribuyentes contaban con un plazo adicional para que así logran ponerse al día en sus tributos relacionados a los arbitrios municipales; pues la alta morosidad en este pago de tributos les acarrea un problema en la gestión de sus recursos, ya que no lograban respaldar las demandas y lo que la población necesitaba. (Agencia Andina, 2018).

A nivel **Regional**, en Lambayeque el principal problema lo encontramos en Chiclayo debido a que este requería con urgencia orden e integración ya que había falta de recaudación en cuanto a arbitrios en su municipalidad. Se conoce que existía una incertidumbre en el tema financiero del municipio de Chiclayo dado a que solo se contaba con el 40% de pagos de sus pobladores con respecto a los impuestos, donde por otro lado el 60% continuaban evadiendo o simplemente sin darle importancia alguna. En este caso esta morosidad fue incrementando porque la ciudadanía ha ido experimentando y visualizando que la retribución de los servicios municipales es muy carente y al no sentirse satisfechos con ellos simplemente omiten el pago de estos. A todo ello han llegado a tener una municipalidad que tiene

déficit fiscal, además de deudas con otras instituciones; en pocas palabras, la comuna se encuentra en quiebra. (Torres, 2018).

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz (JLO) que pertenece a Chiclayo informó que se dio inicio a las diversas acciones con el fin de lograr la recuperación de deuda existente en el área tributaria el monto asciende a S/.101,359,178, el cual pertenece a los periodos de 1997-2018. Presentándose un sinceramiento que llega a ser exacto en cuanto a lo que vendría a ser las deudas del impuesto predial así mismo como de los arbitrios municipales, donde estos deberían estar siendo cancelados por aproximadamente 22000 contribuyentes. Adicional a ellos por arbitrios municipales el cual comprende pago de servicio de limpieza pública, el nivel de la deuda determinada llega al monto de S/.47,250,964, por otro lado, por servicio y cuidado de parques y jardines asciende de S/.1,858,357. (Elías, 2018).

A nivel **Local**, la Municipalidad Distrital de Zaña, es una entidad pública encargada de velar por la integridad de todos los ciudadanos, por ello realiza actividades en beneficio de todos, aparte de recibir un presupuesto para distribuirlo a las necesidades que ameritan, tiene facultad de recaudar impuestos de todos los contribuyentes, uno de estos impuesto son los arbitrios municipales, que son aquellos que se designan al gasto de los servicios públicos, por lo que son de gran importancia para la gestión de las autoridades, pero se ha observado que presenta una deficiente labor en cuanto a la recaudación, porque los contribuyentes son reacios en cuanto a sus obligaciones, la evasión de arbitrios es un gran problema que se debe tratar con excelentes estrategias, por lo que en la presente investigación se propondrán estrategias de cobranza que ayudarán a recaudar de manera efectiva los arbitrios correspondientes a cada contribuyente.

1.2. Antecedentes de estudio

Internacional

Paredes (2017), en su trabajo de investigación titulada “*La evasión tributaria y la recaudación generada por los comerciantes informales de ropa del mercado mayorista de la ciudad de Ambato*”, realizada en Ecuador, se enfoca en identificar las causas del incremento de la evasión tributaria, y de cómo esta afecta la recaudación generada en los comerciantes, por lo que al realizar un trabajo de

campo puede identificar las conducta que adopta el contribuyente, tal es caso que consideran que la causa del incumplimiento es por el escaso desarrollo económico que atraviesa el país, por ello no cumplen a cabalidad sus obligaciones y la gran mayoría considera que para evitar este hecho se debe reformar la legislación tributaria donde se establezca equidad en el pago del sector informal, entre otras, se concluye que al no generar una eficiente redistribución de lo que se recauda, la población opta por la evasión como salida a sus posibles contingencias, otra de las causas la falta de cultura tributaria, ya que no hacen promoción de esta para instruir a más contribuyentes y darles las facilidades para realizar el pago de sus obligaciones.

Talavera (2019) en su tesis titulada: “Estrategias Jurídicas y Tributarias para incrementar la recaudación del Impuesto a la Patente en el GAD Municipal de Tulcán” que tiene como objetivo desarrollar estrategias jurídicas y tributarias de tal modo incrementar la recaudación del impuesto a la patente de la Municipalidad de Tulcán, donde se identificó bases legales, analizó información sobre recaudación y propuso un proyecto de ordenanza municipal. Para esta investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo porque está en función al análisis de sus variables y de cómo son realmente. Por consiguiente se pudo determinar que existen deficiencias como la falta de políticas internas que exija el cobro de los valores correspondientes, además de la falta de un marco legal con las disposiciones obligatorias de la recaudación, generando que se ejecute un sistema de recaudación con intereses personales de sus autoridades, ineficiencia en los cobros, contribuyentes no registrados, falta de cultura tributaria e información a los contribuyentes, al obtener estos resultados se concluyó que tanto el comportamiento de la entidad como del contribuyente han generado factores que afectan en gran medida el correcto procedimiento de la recaudación, pero que a través del planteamiento de estrategias y aplicándolas en su totalidad se podrá evidenciar un aumento de contribuyentes así como los ingresos de la patente que ayudarán a mejorar la gestión municipal.

Luzuriaga (2019) en su tesis titulada: “Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chaguarpamba, 2019”, afirma lo siguiente: Que la recaudación tributaria es el resultado del proceso administrativo de recursos, ya que con este se busca la

satisfacción colectiva entre la dinámica de la ciudadanía y el gobierno, por lo que el objetivo de este estudio es determinar los factores que influyen en la recaudación. En esta investigación se utilizó la metodología descriptiva y diseño no experimental en la cual aplicó una encuesta dirigida a 293 contribuyentes entre los cuales se pudo determinar características representativas de la población con respecto a los factores que determinan la recaudación tributaria, donde los encuestados indican que los ingresos que perciben es el factor predominante para el pago de sus obligaciones, seguida de la publicidad, la atención recibida, la información brindada y por último la moral tributaria.

Nacional

Águila & Del Águila (2021), en su investigación *“Impacto del Covid en la recaudación de arbitrios municipales, comparativo Municipalidades Distritales Iquitos y Yurimaguas Periodo 2019-2020”*, Tiene como objetivo el análisis del impacto de la crisis por la pandemia mundial en la gestión de las municipalidades. Respecto a la metodología empleada es de diseño no experimental y descriptiva, debido a que se describieron aquellos resultados históricos obtenidos del portal de transparencia del MEF, referente al recaudo de ingresos de dos municipalidades con un mayor ingreso financiero en la región de Loreto, municipalidad del distrito de Iquitos y Yurimaguas. Analizaron la información del aspecto financiero de la recaudación del recaudo de las entradas por los arbitrios a la municipalidad. En conclusión, tuvieron que durante tiempo de la emergencia por Covid-19, el proceder de los ingresos por toda aquella fuente de ámbito financiero que obtuvieron las municipalidades del Perú, se dio de manera diferenciada a lo ocurrido en las municipalidades de los distritos Loreto. Si bien en el Perú crecieron 14,56% respecto al total de las municipalidades, por otro lado, se tiene a la Municipalidad de Maynas, distrito de Iquitos, donde se dio la reducción en -6,26%, y en la Municipalidad de Alto Amazonas, estos se incrementan en un 35,15%.

Canchari (2022), en su tesis *“Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021”*, la investigación se planteó como objetivo la determinación de estrategias para la cobranza para así lograr una mejora en el recaudo de arbitrios municipales, para esto la metodología empleada es tipo descriptivo y diseño no experimental.

Recopilaron datos de nueve de los trabajadores del SAT-Huamanga a quienes se les aplicó encuesta de 40 minutos. En la obtención del resultado para el mejoramiento de la recaudación viene a ser la retención en las cuentas, pese a ello en forma de suscripción se debe considerar también una adecuada administración tributaria y que las autoridades del distrito proporcionen una mejor comunicación para con la población que vendrían a ser los contribuyentes, para que con ello logren mantener más informados y darle motivación a involucrarse y formar parte de la gestión de su localidad y se sientan más conscientes para cumplir con sus obligaciones tributarias. Para que se determine aquellas estrategias se toman en consideración los planes estratégicos de la institución todo en coordinación con cada división del ente. Concluyen que dentro de la mejor estrategia e importante a considerar es brindar la información pertinente a los pobladores del uso de los ingresos de la recaudación de arbitrios, de esta forma fomentar la cultura y conciencia tributaria.

Delgado & Rosas (2020), en su tesis titulada *“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Condebamba, 2018”*, la investigación tiene de objetivo plantear aquellas estrategias de cobro para que se dé un mejor proceso de recaudación de arbitrios municipales del Condebamba en el año 2018. La investigación en su metodología en su enfoque es cuantitativa, con tipo descriptivo, propositiva y con diseño no experimental; con aplicación de entrevista elaborada en escala de Likert, en la población en composición de un trabajador, la misma en muestra, toda vez que esta es finita. La ficha técnica y guía de entrevista son los instrumentos usados. Finalmente concluye que la investigación a la municipalidad del distrito de Condebamba no están contando con estrategias que sean eficientes para la cobranza que les dé como resultado el incremento de la recaudación en arbitrios municipales, por lo que están a cargo de que el ciudadano contribuyente sea quien por iniciativa propia se dirija al ente para la cancelación sus tributos municipales, tras eso se genera la necesidad de diseñar un plan de estrategias que aporte al mejoramiento en el recaudo de arbitrio municipal de Condebamba.

Local

Tigre (2020), nos presenta su investigación titulada *“Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad tributaria en la municipalidad distrital de La Victoria - 2018”*, la que tiene por objetivo el proponer aquellas estrategias de cobranzas que permitan reducir lo que vendría a ser la morosidad tributaria en el municipio de La Victoria del año 2018. En su metodología es de diseño no experimental y de tipo descriptivo, tiene al gerente en área de rentas de la municipalidad como su muestra. La entrevista fue el instrumento que se aplicó por el cual han logrado recolectar la información necesaria. En los resultados se determinó que al año 2017 se dio un descenso significativo de un 20% a comparación con lo recaudado al año anterior, es motivo de esto es la carencia de personal para que brinden el apoyo necesario en el área de rentas para hacer llegar la información a cada rincón del distrito de La Victoria, ocasionando así que el 2016 no se alcancen los objetivos planteados por el municipio con respecto a la recaudación del arbitrio municipal. En conclusión, tiene que el área de rentas no cuenta con el padrón actualizado de los contribuyentes y además la falta de personal para que puedan hacer llegar la información a la población contribuyente de La Victoria.

Carhuatanta & Vásquez (2019) en su tesis titulada *“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 - 2016”*, por consiguiente, tuvo de objetivo general la determinación de las nuevas estrategias de cobro para lograr el incremento de recaudación de los arbitrios municipales. En la metodología es de tipo explicativa y descriptiva, con desarrollo en diseño no experimental, de aspecto cuantitativo, con aplicación a 35,000 contribuyentes como población donde 286 elementos han sido obtenidos para tomarse como muestra de estudio, aplicando un estudio de método científico con variantes con el método analítico, así mismo el método deductivo mediante la aplicación del instrumento de investigación como guía de la entrevista y cuestionario; llegaron a la conclusión que de las estrategias planteadas la más importante es la que se refiere a una administración tributaria y autoridades del distrito tiene que establecer mayor comunicación con todos los pobladores, mantenerlos constantemente informados y motivándolos en su colaboración con la gestión de la localidad, mediante el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La tesis mencionada señala que la recaudación de impuestos es de suma importancia para todos entes de las municipalidades y se debe tener en cuenta estrategias para la realización de los cobros, debido a ello es que el autor determina que tanto el área administrativa tributaria y autoridades distritales deben estar más conectados a la población, eso permitirá una mejor comunicación y compromiso.

Rimarachín (2018), en su tesis titulada *“Gestión de Cobranza y Su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017”*, tuvo como propósito la eficiente gestión de cobranza por parte de la Municipalidad de JLO, de tal modo lograr el dominio de la recaudación del impuesto predial. Se concluye que efectivamente existe incidencia ya que se evidencia una clara deficiencia de la gestión de cobros por parte de la Municipalidad, dado que no han realizado acciones estratégicas para lograr optimizar la recaudación, además la desactualización de datos genera que exista desorganización y no se pueda cobrar lo que le corresponde a cada contribuyente. Con este proyecto podemos entender la importancia de la Gestión pública dentro de la entidad, ya que empleando buenas prácticas se pueden tener resultados eficientes, tal el caso de la recaudación tributaria, pues se demuestra que si el ente encargado de fiscalizar y velar por el pago de estos impuestos no realiza su labor de manera eficiente, los contribuyentes asumen que pueden evadir sus obligaciones tributarias sin miedo a ser castigados porque no se detectaría quienes serán los responsables de la evasión de impuestos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategia de Cobranza

Morales & Morales (2014), manifestaron que para toda entidad es necesario desarrollar estrategia de cobranza por ello es fundamental la segmentación de carteras de clientes, teniendo en cuenta características comunes entre los clientes y las cuentas, entre ellas tenemos la antigüedad, ubicación, los productos, perfil del cliente y el monto de la deuda, determinando así la similitud de los problemas que presentan los clientes. En base a lo planteado se indica que se determinarán estrategia y políticas de cobranza, donde se establecen los medios de cobros, plazos, negociaciones, condonaciones y acuerdos, con esto se espera que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones de pago al tiempo esperado. Con lo antes mencionado se puede entender que las estrategias de cobranzas serán

aquellas que buscan solucionar contingencias basándose en las características y encaminadas en la recuperación de los adeudos de los clientes.

Estrategia

(Porter, 2002, como se citó por Gutiérrez, Coronada, Arredondo & Méndez, 2012). Se define como estrategia una combinación de metas o fines y medios que buscan las organizaciones para alcanzar un propósito u objetivo, pero para desarrollarlas son necesarios determinar las diferentes características en las que están involucrados los propósito u objetivos a alcanzar, ya que se tomarán en cuenta a la hora de plasmar las estrategias a efectuar.

Características

Para Rodero (2019) la estrategia se relaciona con estos conceptos que a su vez sirven de características para ser identificadas como tal:

- Las estrategias al estar compuesta por objetivos deben cumplir con algunas especificaciones, ser concretas, posibles, medibles, estar definidas a largo plazo, marco del tiempo y entorno, presentar coherencia entre sí.
- La estrategia lleva inherente el uso de los recursos para conseguir metas, ya que al ser limitados es necesario determinar la eficiencia de su uso.
- La estrategia tiene en cuenta factores del entorno, donde influyen los hábitos y modas, tendencias sociales, la situación económica y legislación vigente, entre otros factores como religión, costumbre, etc.
- La estrategia aprecia la existencia de la competencia, donde ambos contendientes buscan en el proceso ser elegidos en el proceso de compra del cliente

Clasificación

Para Freije y Freije (2009), se clasifican en 3 niveles tales como:

- Estrategia Corporativa o empresarial, es aquella que determina las diferentes actividades a las que la empresa debe estar sujeta y de

aquellas de las que debe desprenderse, así como también la asignación de los recursos para las diferentes áreas de la empresa.

- Estrategia competitiva o de la unidad de negocios, se centra en la búsqueda y explotación de las ventajas competitivas que tiene cada área de la empresa
- Estrategia operacional, se refiere a la utilización de los recursos según la función de las áreas con el máximo de eficiencia y en contribución a otros niveles de estrategia.

Con lo anterior mencionado se puede entender que para que la empresa direcciona sus estrategias tendrán en cuenta tres niveles que se explicaron anteriormente, y para que repercute la eficiencia en estos niveles es conveniente que estos estén entrelazados y fluyan con mayor naturalidad.

Importancia

En la actualidad, el mundo es tan globalizado por lo que las empresas deben estar pendiente de nuevas tendencias, actualizaciones, tecnologías y demás factores que influyen en su negocio, por ello es necesario que se implementen estrategias relacionadas con el producto y el comportamiento ante posibles amenazas presentadas por competidores y entorno a los que se está expuesta. (Carmona de Ríos, 2018)

Con el postulado del autor se puede entender que para implementar estrategias son necesarias tener en cuenta diferentes aspectos que influyen dentro del mercado ya que se podrán tomar decisiones acertadas respecto a las estrategias a implementar por la entidad.

Estrategias tributarias

Para Casil, Becerra y Vásconez (2020), definen la estrategia tributaria como, actividades que buscan disminuir de manera legal pagos dirigidos al estado por impuestos y serán herramientas utilizadas tanto por personas naturales y jurídicas, estas estrategias deben ser diseñadas en base a las necesidades que presente cada empresa y puedan desarrollarse de manera óptima, además (Rodríguez & Vargas, 2015, como se citó por Becerra y Vásconez, 2020), indica que son planes de acción que aprovechan incentivos tributarios

ofrecidos por el gobierno y las estrategias consisten en diferimiento de pagos ya sea en tributos, amortizaciones, depreciaciones entre otras extinciones y deducciones estipuladas por ley, pues con esto se busca que las empresas mejoren sus recursos aprovechando beneficios fiscales, y optimizar el pago de los tributos.

Cobranza

Según Morales & Morales (2014), la cobranza se define como las acciones que están encaminadas a recobrar adeudos cuando se incide en una mora, en donde la empresa desea continuar su relación comercial con el cliente con la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, beneficioso para ambas partes. Con esto se entiende que la cobranza está destinada a los clientes que presentan moras en sus pagos pero que puede existir alguna posibilidad de negociación sin necesidad de tomar medidas drásticas por la empresa acreedora, considerando la falta del cliente.

Características

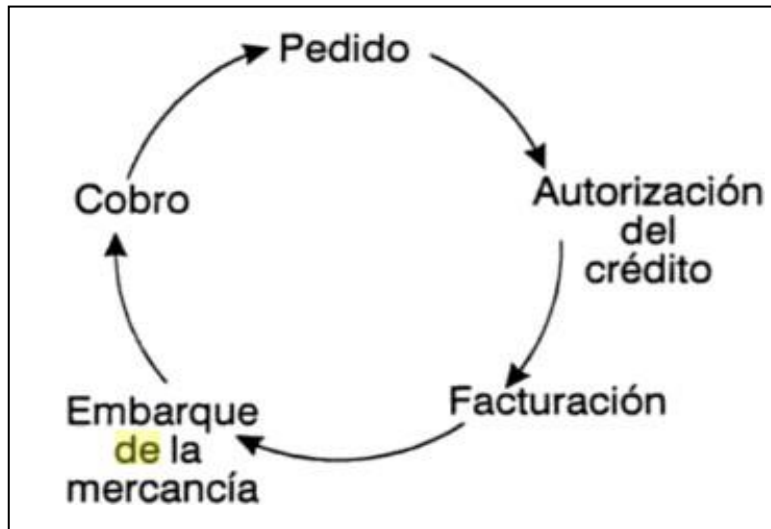
Para Molina (2005), las cobranzas presentan las siguientes características:

- Adecuada, se debe considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento de sus pagos, ya que existen diferentes tipos de clientes por ello es necesario conocerlos y tomar las medidas correspondientes, se debe tratar con la misma firmeza de cobro, pero el modo y el estilo debe estar de acuerdo al tipo de cliente con el que se trate, ya que puede suscitarse problemas si el modo de expresarse es el inadecuado.
- Oportuna, se dice que es normal que una empresa esté sujeto a más obligaciones con diferentes empresas y su capacidad de pago sobrepase su liquidez, por ello se debe determinar día y hora de cobranza, para evitar no obtener el pago que corresponde a la empresa.
- Completo, es decir que el área de cobranzas recupere las cuentas en su totalidad, sin ningún tipo de reajuste o que sufran algún de menoscabo, ya sea por el tiempo de la deuda que a largo plazo genera olvido o simplemente se cancelan y se pierde el trato comercial con el cliente.

Objetivos de la cobranza

Es cerrar el círculo de venta, el cual es:

Figura 1: Ciclo de Venta



Fuente: Molina (2005). *Estrategia de cobranza en época de crisis.*

Llegar al cobro y que el cliente pague sus deudas en el tiempo estipulado es uno de los objetivos que toda empresa busca, por lo cual la cobranza debe hacerse de manera correcta de tal manera que el cliente se sienta comprometido a realizar el pago ya sea por la atención que recibió por el personal y método del convencimiento, pues se dice que se debe tener tacto a hora. (Molina, 2005).

Etapas de cobranza

(Para Cole 1977, citado por Morales & Morales, 2014), las cobranzas se pueden dividir en 4 etapas de cobranza:

- Etapa de rutina impersonal, es donde se clasifica a los clientes deudores, que no pagaron a la fecha límite sus obligaciones de crédito parcial o total, y se da inicio cuando expira la fecha establecida.
- Etapa de exhortación impersonal, procedimiento rutinario en el cual se motiva al cliente a pagar, si los avisos suaves no logran captar su atención es necesario usar medios más energéticos.

- Etapa de exhortación personalizada, se consideran los últimos esfuerzos de cobranza antes de una acción legal, además se notifica a la oficina del Buró crédito para que se registre la falta en su historial crediticio.
- Etapa de acción drástica o legal, primero se identifica si los deudores tienen en su posesión bienes ante una acción legal, donde se utilizan técnicas tales como ampliación de plazo, arreglo, concesión y trasladar las cuentas a una agencia especializada en la cobranza.

Tipos de cobranza

Según Morales & Morales (2014), existen los siguientes tipos de cobranza:

- a) Cobranza Normal:** Mecanismos normales a través de la emisión de un estado de cuenta y comprobante de pago al realizar un pago.
- b) Cobranza preventiva:** Se utilizan recordatorios de pago a los clientes a través de llamadas, correos electrónicos u otros medios
- c) Cobranza administrativa:** Cuando se encuentra próximos a vencer, es necesario tener un calendario y dar seguimiento correcto, con la finalidad de obtener promesas de pago de cada cliente.
- d) Cobranza domiciliaria:** Cuando la deuda se encuentra morosa, es necesaria la visita domiciliaria por un gestor de cobranza para indicar las consecuencias del atraso.
- e) Cobranza extrajudicial:** Se ejecutan todas aquellas cuentas vencidas que no tienen resultados de pago, por lo que se debe verificar existencia de persona natural o jurídica, antecedentes y contacto personal con el deudor, para negociar la deuda.
- f) Cobranza prejudicial:** Se efectúa a través de empresas especialistas en cobranzas, contactando al deudor para evitar un proceso judicial.
- g) Cobranza judicial:** Surge cuando el deudor no ha hecho efectivo los pagos de su crédito, pese a los esfuerzos de cobranza no se concilió, por lo que el acreedor inicia el trámite vía judicial, donde se

presentan documentos de garantía, para que el juez determine una sentencia justa.

Cobranza de arbitrios

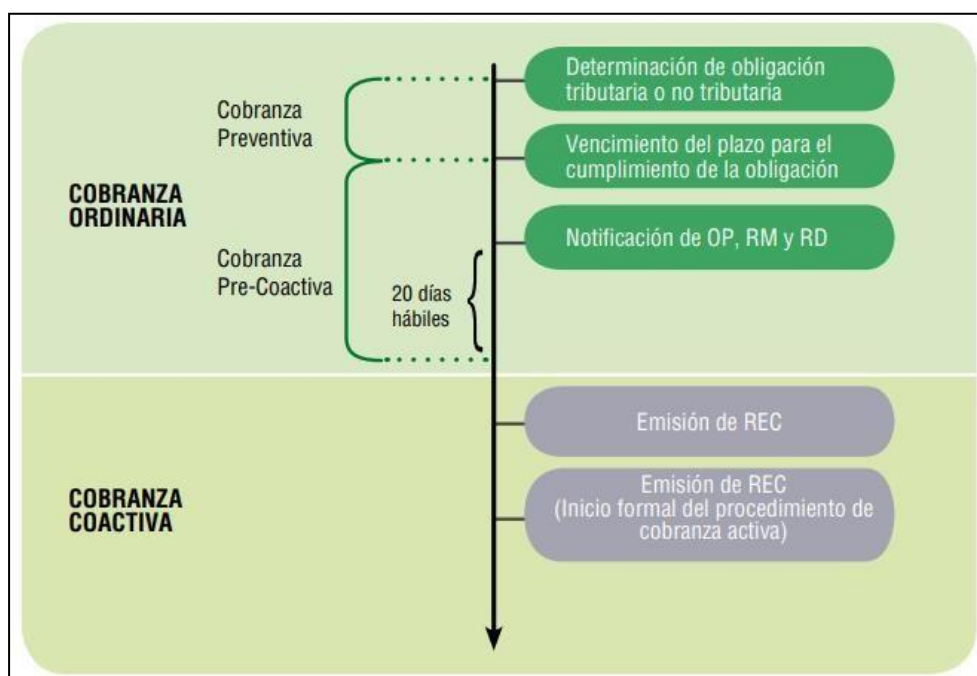
Según el Código tributario (DS. N° 135-99-EF), la administración tributaria tiene 3 facultades:

- Recaudación: donde se procura el pago de las obligaciones tributarias, ya sea de manera voluntaria o coactiva.
- Determinación y fiscalización: Cálculo de la obligación tributarias e inspección del cumplimiento de esta.
- Sancionadora: Con el fin de corregir y disuadir el comportamiento que adopta el contribuyente renuente al pago de sus obligaciones. (SAT, 2010).

Delimitación del proceso de cobranza

Figura 2: Proceso de cobranza Ordinaria

Para el SAT & GTZ (2010) Se identifican 2 conceptos:



Fuente: SAT & GTZ (2010). *Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales.*

- a) **Cobranza ordinaria:** Se entiende como las acciones y gestiones antes de la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva (REC), tales como en cobranza preventiva, notificar y recordar su deuda tributaria, y en cobranza pre-coactiva, persuadir y generar percepción de riesgo al seguir omitiendo el pago de sus obligaciones.
- b) **Cobranza Coactiva:** Se toman medidas coercitivas para exigir el pago de la deuda tributaria, y esto se da inicio una vez emitida la REC, donde se exige la cancelación en el plazo de 7 días hábiles, caso contrario el ejecutor procederá a efectuar cualquier de las formas de embargos establecidos en el código tributario. Art. 117º del TUO del Código Tributario. (R.S. N° 216- 2004/SUNAT)

Ley N° 26979, de Procedimiento de Ejecución Coactiva

El objetivo de esta ley es determinar un marco legal donde se reflejan los actos que se realizan para la ejecución coactiva de todas las entidades de administración pública para de tal manera garantizar a los obligados a desarrollar un debido procedimiento coactivo. El artículo 14º, indica que: El Procedimiento se inicia con la notificación al Obligado de la Resolución de Ejecución Coactiva, la que contiene un mandato de cumplimiento de una Obligación Exigible conforme el artículo 9 de la presente Ley; y dentro del plazo de siete (7) días hábiles de notificado, bajo apercibimiento de dictarse alguna medida cautelar o de iniciarse la ejecución forzada de las mismas en caso de que éstas ya se hubieran dictado en base a lo dispuesto en el artículo 17 de la presente Ley. (Ley N° 26979, 2004)

Morosidad tributaria

Ruiz (2017), nos indica que se entiende por morosidad tributaria como el retraso previamente deliberado en el cumplimiento de una obligación tributaria, pues con ellos nos brinda un panorama de lo que implica morosidad, pero además se considera como la falta de puntualidad respecto a sus pagos y esto puede surgir por diferentes variantes que llevan al contribuyente a efectuar esta acción, conllevando a que existan posibles repercusiones respecto a intereses o multas.

1.3.2. Recaudación de arbitrios municipales

Los municipios locales cuentan con toda la jurisdicción tributaria donde han obtenido por orden del estado esa autorización que les permite ser responsables del recaudo y además de administrar ciertos tributos que tienen naturaleza municipal debido a que estos se convierten en fuentes de ingresos para hacer frente a los gastos que van a contribuir al desarrollo local.

En situación de gobierno local como ya señalado estos van a velar por la administración de las contribuciones y de las tasas municipales establecidas, ya sea por derecho, arbitrios o licencias, y otra situación que sea por excepción de los impuestos que ya la ley los haya asignado. (Constitución Política del Perú - Art. 74º, 1993).

Los recursos que son directamente recaudados por los municipios locales aportan al desarrollo de las funciones para beneficio de toda la población que pertenezca a la jurisdicción; debido a que los recursos obtenidos se ponen a disposición para que se den las obras públicas, con ello también se mejora todos aquellos servicios para la prestación de servicios públicos, entre otros.

El tributo

Villegas (1998), nos dice que es tributo a toda prestación de ámbito del patrimonio obligatorio habitualmente pecuniaria que está establecida de acuerdo a ley, todo a cargo de personas tanto natural y jurídica que están en el supuesto de hecho donde la ley lo determine y con ello que va ir dirigida a fines del Estado y demás entes públicos.

El término tributo también hace referencia a reunir o de acoger a un extenso número de ingresos que por naturaleza coactiva cuentan con un nombre propio o con denominación preestablecida teniendo en consideración su naturaleza y elemento que lo constituye el tributo, estos por ejemplo podrían ser: impuestos, contribuciones, alcabala, tasas, predial, peajes, entre otros.

Conciencia de obligación tributaria

TUO del Código Tributario, D. S. N° 135-99-EF, Art. 1º. (1999), señala que la obligación tributaria, es un derecho de aspecto público, puesto a que se da un vínculo de acreedor y deudor, así lo establece la ley, donde el objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Por otro lado, la conciencia tributaria llega a ser esa actitud por la que el contribuyente asume y cumple correctamente con sus obligaciones tributarias. Esta conciencia tributaria nace por la existencia de ciertos factores tanto culturales y morales que influyen en su formación como ciudadano de bien, porque de esa forma les permite comprender que el abono de tributos aporta a que el Estado logre cumplir sus fines.

Cultura Tributaria

Señalado como aquel conjunto de valores, actitudes y conocimientos que son compartidos por los distintos miembros existentes en una sociedad con respecto al ámbito tributario y leyes que las conducen para cumplir de forma permanente y voluntaria de los deberes tributarios teniendo como base la razón, confianza, y los valores éticos de la persona, dando respeto a la ley, con solidaridad social y responsabilidad de un ciudadano, ya sea de la parte de los contribuyentes como de funcionarios de los distintos entes administrativos tributarios. (Armas & Colmenares, 2010).

La importancia de una cultura tributaria radica en que la persona responsable perteneciente a una jurisdicción y la cual es parte de una sociedad, debe desarrollar un rumbo donde prime la parte solidaria para con el resto. Por lo tanto, se debe entender y admitir que el cumplimiento de las obligaciones del ámbito tributario es un mecanismo en pro del bien común y además del Estado puesto a que es el ente con la facultad de alcanzar el propósito.

Defraudación fiscal

Este refiere a la conducta no deseada, o que precisamente no es la finalidad del individuo que busque blanquear fondos criminales. Por otro lado, en cuanto a la tributación de sus beneficios resulta parte importante dentro del proceso legal, puesto a que forma uno de las organizaciones públicas con más capacidad para la detección de delitos en caso de lavado. (Fernández, 2004).

Básicamente este llega ser un delito por el cual se evitará el pago ya sea parcial o total de tributos que están establecidos mediante ley a causa de artificios, astucia, engaños, ardid u otra acción de fraude. Entre sus principales formas está: falsificación de documentación, sobrevaluación, contrabando, sustentación, abstención dolosa del pago de impuesto, adulteración de documentos, entre otros.

Elusión tributaria

SUNAT (2020), señala que es la conducta de ciertos contribuyentes que a través de alguna ambigüedad o vacío legal de ciertas normas buscan aprovecharse y así reducir o eximir de pagos de tributos que contraen por las operaciones que realizan.

Entonces esta sería la acción por la que reducen su base imponible con mecanismos que precisamente no estarían prohibidas en las disposiciones legales. Así es como el contribuyente reduce la carga tributaria, sin quebrantar la ley ni alterarla.

Evasión tributaria

La SUNAT (2016), lo define como el esfuerzo u omisión que es consciente y dolosa donde el sujeto evita o reduce el pago de la obligación tributaria de forma sistemática y en provecho propio o ya sea de terceros. Estas acciones si violan la normativa legal que están establecidas.

La evasión tributaria es cuando se reduce el pago de tributo que legalmente se está adeudando. Por lo tanto, es considerada como acción dolosa, que viola las disposiciones, porque van destinadas a disminuir el total o parcial de carga tributaria con provecho propio o terceros.

El sistema tributario municipal

Declárase de interés nacional la racionalización del sistema tributario municipal, a fin de simplificar la administración de tributos que constituyan renta de los Gobiernos Locales y optimizar su recaudación, así está estipulado en el D.S. N° 156-2004-EF, del Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal en el Art.1.

El sistema tributario municipal comprende el conjunto de tributos donde la administración está a cargo de las distintas municipalidades, tanto provincial o distrital. Las normativas tributarias y entes municipales son parte del sistema. El Estado tiene el poder de imponer tributos, generando obligaciones de pago a los ciudadanos. Las facultades son establecidas mediante ley, y no hay otra autoridad que pueda ejercer, bajo responsabilidad, salvo que la ley señale excepciones para casos especiales.

Dentro del Perú, toda facultad de la administración tributaria municipal se rige y regulan del TUO del Código Tributario. Así mismo se el TUO de la Ley de Tributación Municipal o el TUO de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva para los gobiernos locales.

Los servicios municipales

Los entes municipales cuentan por la potestad para asociarse y concentrarse entre ellas mismas para lograr generar convenios de forma colaborativa y cooperativa para tener obras y brindar la prestación de servicios en bien de toda su población. (Constitución Política del Perú - Art. 194º, 1993).

La municipalidad dentro de sus labores de gestión es asignar recursos para prestar servicios públicos, todo en armonía con políticas, planes nacionales y regionales para el desarrollo. Esto se da porque en las ciudades existen necesidades comúnmente de seguridad ciudadana, manejo de residuos sólidos tanto de zonas públicas como de cada hogar, contar con ambientes o áreas verdes.

Arbitrios Municipales

El SATCH (2022), señala que son las “tasas que se pagarán por prestar o para mantener los servicios públicos de manera individual del contribuyente”.

Los arbitrios municipales son aquellos tributos que los Consejos Municipales han creado, el objetivo es generar prestación efectiva de servicios públicos o

administrativos por parte de la municipalidad, de acuerdo a Ley Orgánica de Municipalidades. Estos entes emitirán normas que le permitan llevar un proceso de recaudación, fiscalización y administración de todas las contribuciones.

Tasas de arbitrios municipales

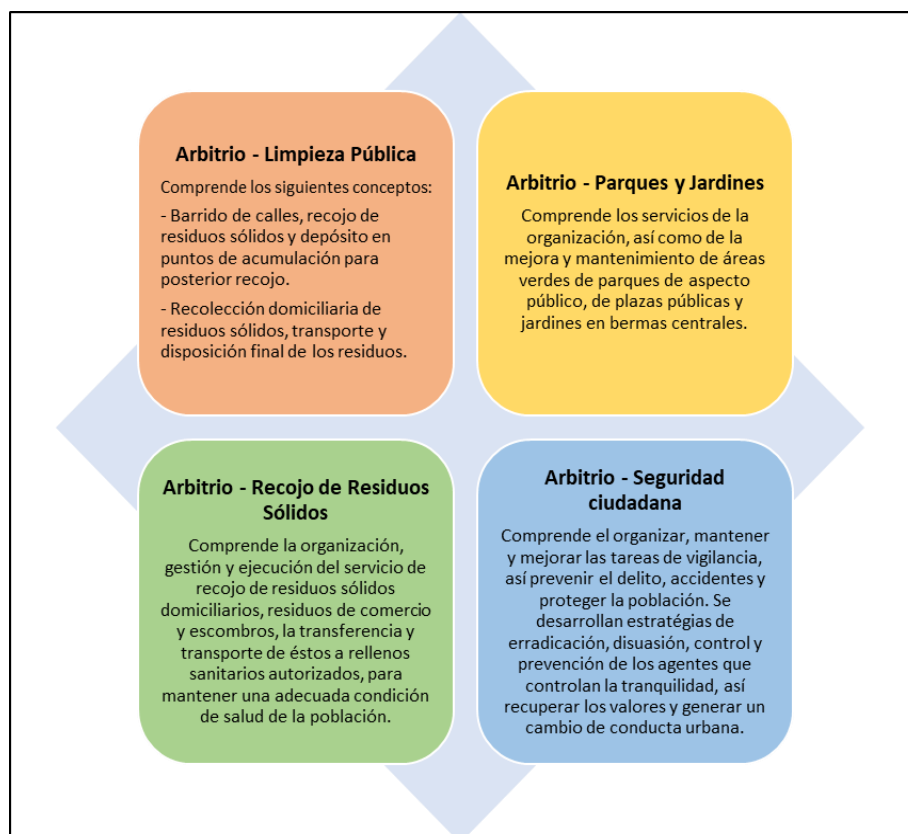
En el D.L. N° 776 (1993), de La Ley de Tributación Municipal, en su art. 68, inciso a), define que las Tasas por servicios públicos o arbitrios: son las tasas que se pagan por prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Los servicios que las Municipalidades ofrecen a la población en contraprestación a un pago de tasa en carácter mensual dependiendo de la extensión, ubicación y uso del predio. Esta tasa que se genera de forma individualizada en el contribuyente generalmente son el servicio de limpieza pública, recojo de residuos sólidos, seguridad ciudadana, el mantenimiento de parques y jardines.

Tipos de Arbitrios

Los arbitrios municipales que se presentan son los siguientes:

Figura 3: Tipos de Arbitrios Municipales



Elaboración propia. En base al Informe N°002-2006-CG/EI, 2006.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de cobranza influyen en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad del distrito de Zaña?

1.5. Justificación e importancia

Zaña es un distrito reconocido por sus principales actividades económicas tales como la agricultura, ganadería y turismo; pero en la actualidad por su falta de estrategias de cobranza de los arbitrios municipales esta acarrea un problema en cuanto a la recaudación de estos mismos que se ha visto afectado por la evasión que los contribuyentes han venido realizando, generando así la falta de recursos para realizar una correcta gestión pública.

En base a esta situación planteada la investigación es de total importancia porque, Las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, propondrá estrategias que van atender a esta problemática con la finalidad de lograr el desarrollo económico de la localidad y por consiguiente mejorar la calidad de prestación de servicios que se brindan a los pobladores zañeros.

Perspectiva teórica

Los sustentos teóricos en los que se relaciona el presente proyecto de investigación son porque permite establecer un plan de mejora ante la falta de estrategias de cobranza de arbitrios municipales, lo que influenciará al incremento de la recaudación que serán usados dentro de la gestión pública, teniendo como finalidad asignar recursos que puedan satisfacer las necesidades de la población.

Perspectiva Metodológica

Se tendrá en cuenta los principios básicos de la metodología de la investigación científica y lo planteado será evaluado para determinar si es válido, verídico, confiable y transparente, para realizar el cálculo de “Las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña”; lo que esto servirá de referencia a futuras investigaciones relacionadas al tema en mención.

Perspectiva Práctica

Al proponer estrategias de cobranza para la recaudación de arbitrios municipales, con ello pretendemos reducir en gran escala la evasión existente por las malas prácticas de los contribuyentes en el distrito de Zaña y a su vez incrementar la recaudación de arbitrios municipales conllevando a mejorar la gestión pública por parte de las autoridades pertinentes, permitiendo así brindar servicios de calidad.

1.6. Hipótesis

Las estrategias de cobranza si va influenciar en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

- Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña.
- Determinar el nivel de recaudación de arbitrios que existe en la municipalidad del distrito de Zaña, 2021.
- Proponer estrategias de cobranza que influenciaron en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La Investigación Explicativa, es aquella que pretende ayudar a mejorar la comprensión sobre un determinado suceso, orientada a la comprobación de hipótesis causales, donde se involucra análisis e interpretación por parte del investigador (Escobar y Bilbao, 2020, pág. 57).

Diseño de Investigación

No experimental, es aquel diseño en el que no se puede manipular las variables. Ocurre cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, entonces se desarrolla una investigación no experimental. (Agudelo, Aignerren & Ruiz, 2008)

Según su enfoque

Es mixto, debido a que se realizará la recopilación de información, después se deberá analizar y se integrará dos puntos de investigación que es la cualitativa, así como la cuantitativa. Los resultados obtenidos se estarán presentando de manera estadística. (Salas, 2020).

Según su alcance

Es de nivel explicativo, porque este va estar dirigido a dar respuesta sobre aquellas causas sociales que intervienen, además de que se centrará en dar explicación de por qué ocurre cierto fenómeno y cuales son condiciones, o a que se debe que dos o más variables están en relación. (Ramos, 2020).

2.2. Población y muestra

Población

Ludeña (2021), nos define que una población dentro de la estadística es el conjunto de sujetos que reúnen unas ciertas características que queremos estudiar. Simplificando, como su propio nombre indica, imagina una población como el conjunto de habitantes de un país.

En esta investigación se tendrá en cuenta al personal del área de Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad Distrital de Zaña.

Muestra

Según Del Castillo y Olivares (2014), indican que: La muestra es un subconjunto de los miembros de una población, para esta investigación el tipo de muestreo será no probabilístico, ya que indica que no representan con exactitud a la población, sin embargo, resultan satisfactorias, y hasta deseables, ya que se obtendrán muestras representativas

Para esta investigación la muestra será conformada por el total de 5 trabajadores del área de Gerencia de Administración Tributaria del distrito de Zaña.

2.3. Operacionalización de Variables

Variable independiente

Estrategias de cobranzas, Morales & Morales (2014), nos menciona que para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

Variable dependiente

Recaudación de arbitrios, en situación de gobierno local como ya señalado estos van a velar por la administración de las contribuciones y de las tasas municipales establecidas, ya sea por derecho, arbitrios o licencias, y otra situación que sea por excepción de los impuestos que ya la ley los haya asignado. (Constitución Política del Perú - Art. 74º y 196º, 1993).

Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Morales & Morales (2014), manifestaron que para toda entidad es necesario desarrollar la estrategia de cobranza por ello es fundamental la segmentación de carteras de clientes, teniendo en cuenta características comunes entre los clientes y las cuentas, entre ellas tenemos la antigüedad, ubicación, los productos, perfil del cliente y el monto de la deuda, determinando así la similitud de los problemas que presentan los clientes, dando así posibles soluciones ante contingencias.	Es una variable importante dentro de la investigación debido a que es aquí donde se centra nuestra problemática y donde parte el estudio a la población frente a su comportamiento con lo que respecta a las estrategias de cobranza, el instrumento consta de 10 preguntas de modalidad abierta, la cual permitirá medir la variable independiente.	COBRANZA DE DEUDAS MOROSAS	Prevención	¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	La técnica es la entrevista, mediante la guía de entrevista al área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña, 2021.
				Notificación	¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	
				Seguimiento	¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	
				Negociación	¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?	
				Acciones legales	¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?	
			EJECUCIÓN COACTIVA	Cobranza coactiva	¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?	
				Procedimiento	¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?	
				Multas	¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?	
				Alternativas de pago	¿Se brindan alternativas de pago a los contribuyentes? ¿Y de ser el caso cuáles son?	
				Condonación de arbitrios	¿Se les brinda este beneficio a los contribuyentes y en qué casos surge efecto?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES	En situación de gobierno local como ya señalado estos van a velar por la administración de las contribuciones y de las tasas municipales establecidas, ya sea por derecho, arbitrios o licencias, y otra situación que sea por excepción de los impuestos que ya la ley los haya asignado. (Constitución Política del Perú - Art. 74°, 1993).	Es una variable importante dentro de la investigación debido a que es la que trabaja en relación a la variable independiente, por lo que se centra en ver la influencia de la problemática en el estudio a la institución según en lo que respecta a la tributación dentro de sus jurisdicciones, el instrumento consta de 10 preguntas de modalidad abierta, la cual permitirá medir la variable dependiente sobre "Recaudación de arbitrios municipales".	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN	Situación Municipal	¿Cuál es la situación de la municipalidad respecto a la recaudación?	La técnica es la entrevista, mediante la guía de entrevista, además, se realizará el análisis documental, mediante los papeles de trabajo, aplicada al área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña, 2021.
				Proceso de recaudación	¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?	
				Asignación de recursos	¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?	
				Informes y transparencia de asignaciones de los ingresos.	¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?	
				Actitudes frente a la recaudación	¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?	
			INDICE DE RECAUDACION	Recaudación obligatoria	¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Limpieza pública	¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Parques y jardines	¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Seguridad Ciudadana	¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Evasión de arbitrios municipales	¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021? Reporte % de evasión	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

En la presente investigación, para la recopilación de datos se usarán las siguientes técnicas:

- ✓ **Entrevista:** Esta técnica será aplicada al personal del área de Gerencia de Administración Tributaria del distrito de Zaña.
- ✓ **Análisis Documental:** A través de esta técnica se analizará la documentación obtenida por la Municipalidad Distrital de Zaña, respecta a los mecanismos de recaudación, así como las tasas en cada arbitrio y el nivel de morosidad respecto a la cobranza en la que se ha venido realizando.

Instrumentos

- ✓ **Cuestionario:** Estará dividido en 10 preguntas para la variable independientes y 10 preguntas para la variable dependiente, y ambos instrumentos serán de tipo de preguntas abiertas. (Ver Anexo N° 03)
- ✓ **Papeles de trabajo:** Mediante este instrumento, se recopilará información relacionada a las cobranzas y recaudación de arbitrios municipales con el fin de facilitar y organizar dicha información proporcionada por la entidad en estudio, para efectuar los cálculos pertinentes.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La recolección de la información se realizará a través del cuestionario aplicado a cada variable de estudio, siendo aplicado a los trabajadores del área de Gerencia de Administración Tributaria del distrito de Zaña y otro tipo de información proporcionada por la entidad y organizada en los papeles de trabajo. Además, es de suma importancia y necesario para esta investigación contar con la autorización del representante de la entidad, para el uso de datos con fines académicos y se pueda lograr la difusión en el Repositorio de la Universidad Señor de Sipán, sin contingencias posteriores. (Ver Anexo N° 06)

Dentro de este proceso se aplicará el método de análisis estadístico debido a que la

investigación cuenta con un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo. Así mismo, se dará del programa Ms Excel, en el cual se van llevar el procesamiento de la información; a través de este se realizará el análisis e interpretación de los resultados que se han recopilado de la investigación.

2.6. Criterios éticos

Los aspectos éticos que serán empleados en la presente investigación son los siguientes:

Confiabilidad

La investigación estará estipulada para respetar la confianza y privacidad que requiere y brinda el ente municipal referente hacia su información que proporcionará, estos no serán revelados y se va a salvaguardar con el fin de no generar un conflicto dentro del ente y la población.

Confidencialidad

En este criterio la investigación tiene como fin no revelar la identidad de los administrativos tributarios de la municipalidad distrital a quienes se van a encuestar y de los que vamos a obtener la información requerida, que no se mostrará ni publicará sin la autorización.

Objetividad

En esta investigación, la información recopilada no será ni alterada y manipulada para obtener los resultados deseados para beneficio de los investigadores, sino que se plasmará la realidad que el campo de estudio está mostrando.

Originalidad

Dentro de este criterio se va a respetar el derecho de cada uno de los autores mencionados para el respaldo de la investigación, debido a que se mencionará bases teóricas, es por ello que se cumplirá con el debido proceso de referenciado bibliográfico y se elaborarán en base a las normas Apa séptima edición.

Veracidad

El proyecto de investigación tendrá valor veraz porque adicional de que seguirá con cada uno de los lineamientos proporcionados por la Universidad para guiar, la obtención de los datos mostrará hechos que son reales, debido a que los administrativos tributarios de la municipalidad responderán en base a la situación actual del ente distrital.

2.7. Criterios de rigor científico

- ✓ **Validez:** Para la validación del instrumento se contará con la participación de un profesional, siendo de preferencia jueces expertos (DOCENTES), quien se encargará de la verificación de los instrumentos y aprobarán los formatos que han sido otorgados por la Universidad señor de Sipán, donde figura la firma respectiva. (Ver Anexo N° 05)
- ✓ **Confiabilidad:** Se tendrán en cuenta los documentos contables, que serán proporcionados por la municipalidad de Zaña, ya que son de calidad confiable y acreditan nuestro proyecto de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

La presente investigación se conformó en base a dos variables denominada estrategias de cobranza y recaudación de arbitrios municipales, se realizó la sustentación de cada variable en los trabajos previos y teorías relacionadas al tema de investigación, para el objetivo general se consideró determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021, y los objetivos específicos orientados a evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña, determinar el nivel de recaudación de arbitrios que existe en la municipalidad del distrito de Zaña, 2021 y proponer estrategias de cobranza que influenciaron en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña. Para obtener información acertada que nos permita desarrollar de manera eficientes los objetivos ya planteados se hizo la utilización de instrumentos y técnicas previamente aprobados por jueces expertos como son: cuestionario, papeles de trabajo, entrevista y análisis documental, los cuales fueron aplicados al personal del área de gerencia de administración tributaria de la municipalidad Distrital de Zaña, contando con 5 trabajadores que nos brindaron información precisa para realizar la investigación de manera eficiente y con datos fehacientes.

A. Primero objetivo específico: Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña

Para este objetivo se realizó la aplicación del cuestionario a 5 trabajadores que conforma el área de gerencia de administración tributaria y los resultados de ello se ven reflejando en siguiente apartado:

Resultados del cuestionario:

Se aplicó el cuestionario a 5 trabajadores pertenecientes al área de gerencia de administración tributaria, ya que el concepto de la investigación está orientado a la cobranza de los arbitrios municipales y son ellos quienes son los encargados de efectuar dicha acción por lo que al presentarles el cuestionario nos brindaron información de lo solicitado, siendo necesario para la investigación.

Dimensión 1: Cobranza de deudas morosas

Tabla N° 01

Cuestionario al área de gerencia de administración tributaria

N°	PREGUNTA / CARGO	Gerenta de administración tributaria	Jefe de fiscalización	Asistente de administración Tributaria	Cajero	Notificador/ cobrador a domicilio
1	¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	Sí, nosotros como representantes de la institución municipal y del área de Gerencia de Administración Tributaria promovemos a través de campañas de concientización en la población, usamos los colegios del distrito y nuestra página de transparencia.	Sí, a través de campañas en los colegios, institutos; se recomienda la difusión en medios masivos como la radio mostrando la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, así mismo, las reuniones para transparencia.	La acción que con más frecuencia se realiza es las citaciones que se hace a toda población para que se les comunique la importancia que trae el cumplimiento de las obligaciones, como se asignan para beneficio de todos.	Sí con anticipación se les comunica de sus obligaciones a través de medios difusivos	Sí, con anticipación se les comunica de sus obligaciones y se les da amnistías tributarias.
2	¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	A cada contribuyente se le hace llegar a su domicilio su estado de cuenta para para hacerse de su conocimiento.	Sí, esto lo hacemos por medio del estado de cuenta.	Sí se les notifica mediante su estado de cuentas, además que está la persona encargada del cobro que va a cada una de las viviendas comunicando cuál es su deuda y cuales el servicio que está por cancelar.	Sí se les notifica, y lo efectuamos mediante sus estados de cuenta.	Sí se notifica, con su estado de cuenta figura los pagos a realizar.
3	¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	Sí, pero no es suficiente para que surja un interés en el contribuyente Zañero.	Sí, por medio de las notificaciones preventivas.	A mi punto de vista no hay un seguimiento adecuado.	No se aplica.	No se aplica.

4	<p>¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?</p> <p>Se les otorga beneficio en el pago de Limpieza Pública mediante Ordenanza.</p>	<p>Se realiza una notificación al contribuyente donde se le brinda el estado de cuenta con el fin de que el contribuyente se apersona y se le brinde alguna facilidad.</p>	<p>En primera instancia se deja a disposición del contribuyente si está interesado a acercarse a oficinas para negociar sobre su deuda, lo cual es la gran problemática.</p>	<p>Beneficios por pago puntual y también nos planteamos en un posible descuento en el pago de la limpieza.</p>	<p>Beneficios por pago puntual, un descuento en el pago de limpieza pública.</p>
5	<p>¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?</p> <p>Sí y se da mediante la cobranza coactiva.</p>	<p>Sí, aplicando la cobranza coactiva.</p>	<p>Hay casos extremos donde se a la cobranza coactiva.</p>	<p>Sí, cobranza coactiva.</p>	<p>Si, la cobranza coactiva.</p>

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Estas preguntas están enfocadas a la primera dimensión denominada Cobranza de deudas morosas, para ello se realizó una pregunta enfocada en prevención del nivel de morosidad por lo que los entrevistados indicaron que efectivamente realizan la acción de prevención a través de medios de difusión, campañas de concientización en instituciones donde existe gran concentración de personas que distribuyan la información a nivel regional y que esté al alcance del contribuyente. Otra de las preguntas se relaciona a otro de los procesos de la cobranza el cual es la notificación al contribuyente, por lo que los entrevistados afirmaron que a todo contribuyente se le hace envío de notificación a través de su estado de cuenta, la cual detalla los montos a cancelar por los servicios prestados en favor a la población y su contribución es importante para que se sigan implementando, en cuanto al seguimiento al pago del contribuyente la mayoría indicó que efectivamente no existe un patrón adecuado para realizar el seguimiento y saber con exactitud cuando podrán realizar el pago o si ya lo efectuaron, seguidamente se planteó la interrogante relacionada a la negociación en la cual se indicó que efectivamente se trata de negociar con el

contribuyentes para que cumpla con sus contribuciones, ya sea por medio de ordenanza, pago puntual efecto de descuento, en los estados de cuenta se notifica al contribuyente que se apersona para brindarle facilidades de pago, a través de un fraccionamiento de la deuda pendiente. Finalizando esta dimensión se cuestiona la existencia de acciones legales ante la negativa de pago por parte del contribuyente, lo cual mencionaron la cobranza coactiva como medio legal, para forzar al contribuyente a realizar el pago y evitar ser embargados.

Dimensión 2: Ejecución coactiva

Tabla Nº 02

Cuestionario al área de gerencia de administración tributaria

Nº	PREGUNTA / CARGO	Gerenta de administración tributaria	Jefe de fiscalización	Asistente de administración Tributaria	Cajero	Notificador/ cobrador a domicilio
1	¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?	Se realiza cuando el contribuyente tras el proceso de fiscalización se niega a pagar sus obligaciones tributarias.	Sucede tras la negación del contribuyente para cumplir con sus obligaciones tras el proceso de la fiscalización.	Cuando el contribuyente después del proceso de fiscalización se niega a pagar sus obligaciones tributarias.	Cuando los contribuyentes no han pagado sus deudas de periodos anteriores y se decide.	Cuando los contribuyentes no han pagado en muchos periodos atrasados y los importes son considerables.
2	¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?	Realizamos las notificaciones al contribuyente infractor.	Se procede a notificar al contribuyente que se encuentra en morosidad durante varios periodos.	Mediante la notificación al contribuyente se inicia el proceso	Utilizamos las notificaciones a los contribuyentes.	Se utiliza la notificación al contribuyente.
3	¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?	Mediante las tasas de interés por la morosidad.	Existen porcentajes de multas establecidos por incumplimiento de pago.	Se va a determinar por el tiempo transcurrido del incumplimiento del pago	Con el paso del tiempo se van aumentando las multas por la tasa correspondiente.	Con el paso del tiempo se van aumentando las multas por la tasa correspondiente.

4	<p>¿Se brindan alternativas de pago a los contribuyentes? ¿Y de ser el caso cuáles son?</p>	<p>La alternativa que brindamos es la del fraccionamiento.</p>	<p>Las opciones que hay es la del fraccionamiento y además de las amnistías.</p>	<p>Si se le brinda facilidades y es el de fraccionamiento.</p>	<p>Sí, mediante el fraccionamiento de su deuda.</p>	<p>Sí, pueden hacer el fraccionamiento de la deuda.</p>
5	<p>¿Se les brinda este beneficio a los contribuyentes y en qué casos surge efecto?</p>	<p>Sí, el beneficio al se acoge el contribuyente es el de amnistía.</p>	<p>Se le brinda el beneficio cuando tras su notificación se apersona a nuestra oficina con la intención de cubrir sus deudas, mayormente se da cuando hay amnistías.</p>	<p>Este surge cuando hay amnistía.</p>	<p>Sí, cuando hay amnistía por cobranza.</p>	<p>Sí, cuando hay amnistía por cobranza.</p>

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Las interrogantes presentadas están dirigidas a la segunda dimensión denominada ejecución coactiva, para ello se realizó una pregunta enfocada a cuando se opta por realizar la cobranza coactiva, por lo que se indicó que cuando el contribuyente es reacio a realizar los pagos de sus contribuciones y ya van arrastrando dichas deudas periodo tras periodo. Otra de las preguntas realizadas es cómo se inicia el procedimiento de cobranza coactiva por lo que los expertos indicaron que surge efecto una vez notificada dicha acción esperando que el contribuyente tome las medidas pertinentes para no ser embargados, además se indicó que las multas por el impago a tiempo se relacionan a una tasa de interés que a medida que avanza el tiempo las multas crecen y efectivamente se brindan alternativa de pago como el fraccionamiento y amnistías que ayudaran a los contribuyentes a ponerse al día es sus pagos atrasados, y por último se les cuestionó si se les brinda beneficios a los contribuyentes y en qué caso surge efecto, por lo que se puede entender que en la mayoría de entrevistas indicaron que si brindan estos beneficios mediante amnistías que por lo general son impuestas por ordenanzas y tienen grandes ventajas como el pago voluntario sujeto a descuentos.

Segundo objetivo específico: Determinar el nivel de recaudación de arbitrios que existe en la municipalidad del distrito de Zaña, 2021.

Para el segundo objetivo se realizó la técnica de análisis documental en base a la información proporcionada por el portal de transparencia del MEF, del cual analizaremos ingresos y egresos de los importes recaudados, además se tomará en cuenta los resultados del cuestionario enfocando las interrogantes a este objetivo.

Resultados de análisis documental:

Se realizó recojo de información a través del portal de transparencia del MEF, en el cual analizamos información relacionada al ingreso de recaudación de impuestos municipales además de los gastos que se realizan según estos:

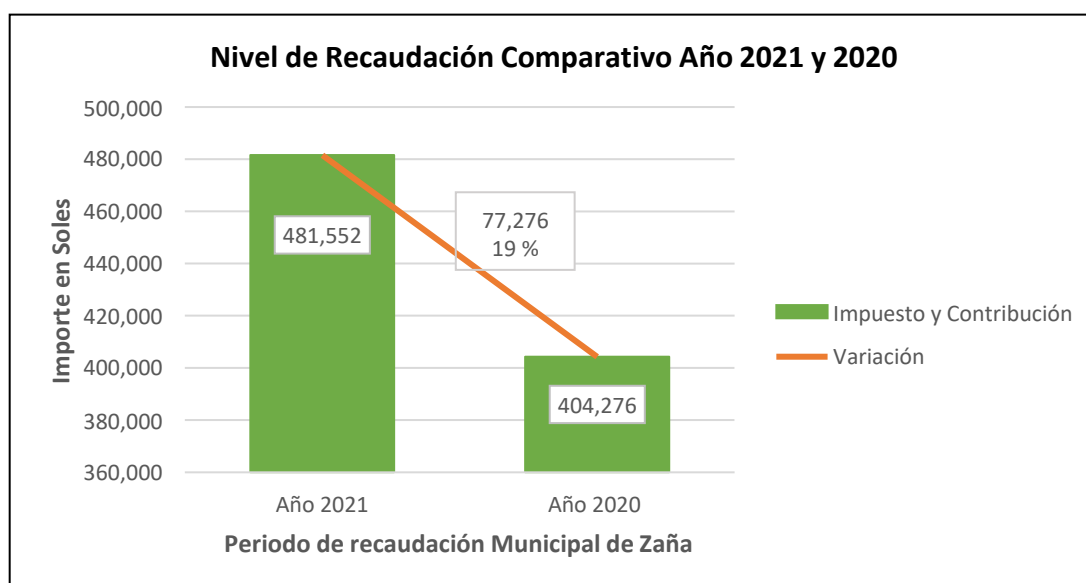
Tabla N° 03:

Ingresos de Recaudación de impuesto Municipales 2021 y 2020

Ingreso	Nivel de Recaudación Anual Comparativo			
	Año 2021 S/.	Año 2020 S/.	Variación S/.	Porcentual %
Impuesto y Contribución	481,552.00	404,276.00	77,276.00	19,11%
Total	481,552.00	404,276.00	77,276.00	19,11%

Fuente: Portal de transparencia, 2022.

Figura 4: Recaudación de impuesto Municipales año 2021 y 2020.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La figura presentada nos muestra los ingresos que se obtuvieron con respecto al Impuesto y contribución Municipal del distrito de Zaña, en donde se detecta un incremento de 77,276 que equivale el 19%, esto se da porque en el año 2020 por la coyuntura que se atravesaba por la Covid-19 la población dejó de percibir ingresos monetarios, dificultándole más el cumplimiento de sus obligaciones, por lo que la recaudación fue de 404,276 soles; mientras que para el año 2021 la recaudación es de 481,552 soles, pues la situación económica fue mejorando paulatinamente generando así que para este año los ingresos incrementaron.

Tabla N° 04

Ejecución del Gasto Municipal 2021-2020

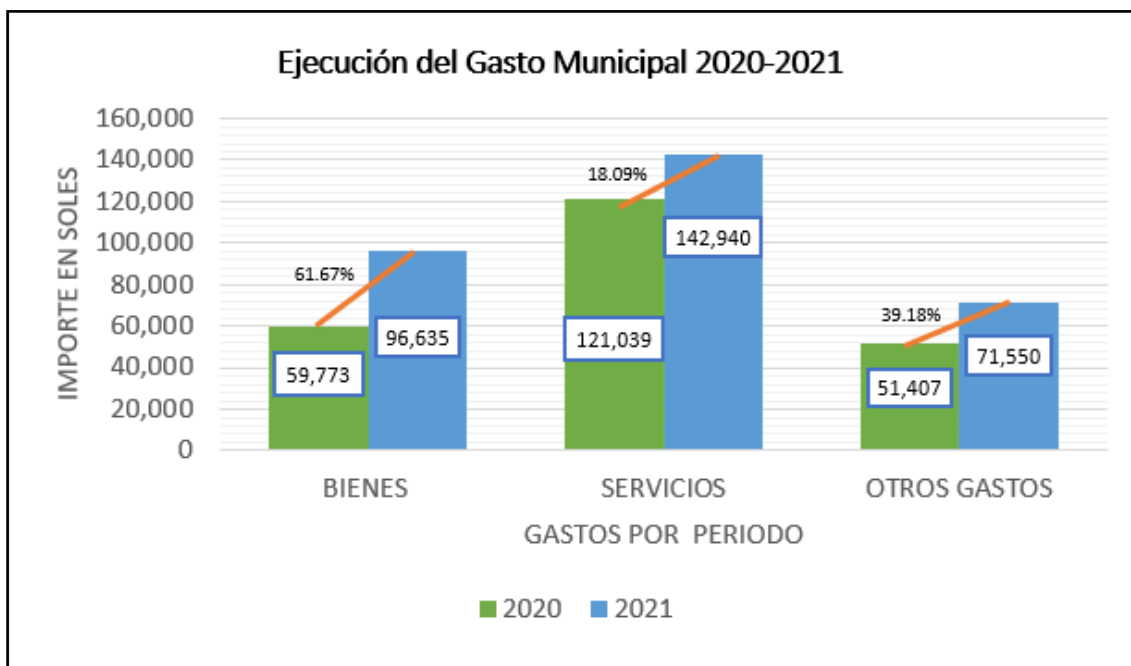
Gasto	Nivel de la ejecución del gasto			
	Año	Año	Variación	Porcentaje
	2021	2020	S/.	%
Bienes	96,635	59,773	36,862	61.67%
Servicios	142,940	121,039	21,901	18.09%
Otros gastos	71,550	51,407	20,143	39.18%
Total, recursos directamente recaudados	311,125	232,439	78,686	33.85%

Fuente: *Portal de transparencia, 2022.*

Análisis e interpretación

Como medio de transparencia y de cómo se ha venido ejecutado el gasto municipal, empleados en los servicios que brindan a la población, mejorando de tal modo la calidad de vida de toda la población, se ha tomado en cuenta la información proporcionada a través del portal de transparencia, donde sea tomado como base la asignación de los recursos directamente recaudados, que a su vez se sub divide en bienes, servicios y otros gastos, tomando en cuenta los años 2020 y 2021, para determinar el nivel de asignación.

Figura 5: Ejecución del Gasto Municipal 2021-2020



Fuente: Elaboración propia

Nota: El grafico representa el porcentaje de la asignación de los recursos directamente recaudados en los años 2020 y 2021.

En la figura N° 5 se observa la asignación de los recursos directamente recaudados, se puede interpretar que para la ejecución de gastos en la compra de bienes, para el año 2021 se asignó 96,635 soles y para el año 2020 un importe de 59,773 teniendo una variación del 61.67% en comparación al año anterior, puede existir diferentes factores del porqué del aumento, pero ubicándonos en el contexto que se vivía en el año 2020 referido al COVID – 19, se entiende que por la coyuntura y el apogeo de esta pandemia la comprar de bienes para implementar los servicios no era primordial, además de que el trabajo de estos disminuyo por la explosión que conllevaba, haciendo nulo el uso de estos, por lo que el gasto que represento fue menor.

Para la partida de asignación de Servicios se puede observar que en el año 2021 tuvo un importe de 142,940 soles y para el año 2020 un importe de 121,039 soles, teniendo una variación del 18.08% al año anterior, es importante mencionar que en todos los años es necesario ejecutar este recursos, ya que la población necesita de estos servicios para mejorar su calidad de vida y que el aumento se debió a la implementación de mano de obra, ya que se quiere ayudar a las familias que no cuentan con recursos y mucho menos con trabajo, pues se

fomenta el trabajo con el fin de aliviar la carga económica que a causa de la pandemia se originó.

Cuando se habla de la asignación del recurso a otros gastos se entiende como aquellos gastos que no tienen relación a la compra de bienes, ni a servicios brindados, pueden relacionarse al pago de servicios externos, honorarios a la administración, entre otros, por lo que se identifica que para el 2021 tuvo un importe de 51,407 soles y para el año 2020 un importe de 71,550 soles existiendo una variación del 39.18% en relación al año anterior , se interpreta que al utilizarse más bienes y servicios por la reactivación económica que se produjo tras pasar un declive económico por la pandemia del año 2020 en definitiva aumentaría y sería más provechoso.

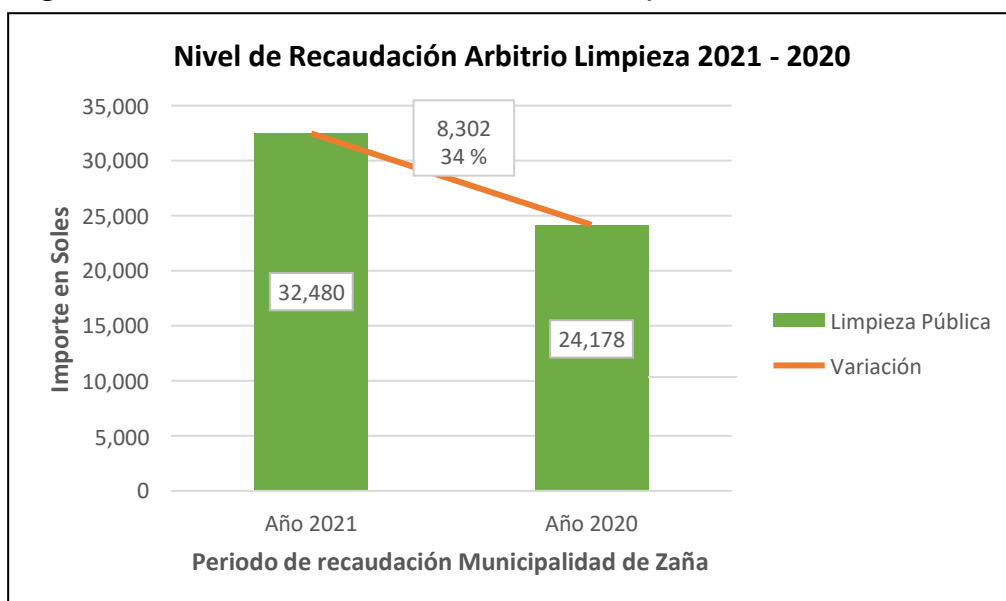
Tabla N° 05

Importe de recaudación anual de arbitrio Limpieza Pública 2021 y 2020

Arbitrio	Nivel de Recaudación Anual Comparativo			
	Año 2021 S/.	Año 2020 S/.	Variación S/.	Porcentual %
Limpieza Pública	32,480.00	24,178.00	8,302.00	34%
Total	32,480.00	24,178.00	8,302.00	34%

Fuente: Cuestionario de preguntas Tabla N° 7, 2022.

Figura 6: Recaudación anual de arbitrio Limpieza Público.



Fuente: Elaboración propia.

***Nota:** El grafico representa el porcentaje variación del nivel de recaudación de arbitrios de limpieza en los años 2020 y 2021.*

Análisis e interpretación

La figura presentada muestra los ingresos por arbitrios municipales del año 2021 en donde solo se recauda por concepto de Limpieza Pública de acuerdo con lo señalado por el personal del Área de Gerencia de Administración Tributaria siendo lo recaudado 32,480 soles, mientras que para anterior que es el 2020 recaudaron 24,178 soles, se evidenció que existe una diferencia y es de 8,302 que equivale al 34% esto a causa del de la emergencia de la Covid-19.

Para el mismo objetivo se realizó la técnica de recojo de información al personal del Área de Gerencia Administrativa Tributaria mediante la encuesta; donde el resultado se está mostrando a continuación.

Resultados de la entrevista

Se aplicó el cuestionario a 5 trabajadores del Área de Gerencia Administrativa Tributaria, por el concepto de Recaudación de Arbitrios Municipales, quienes nos brindaron la información solicitada por ser los encargados y conocedores del tema de interés:

Dimensión 3: Procedimientos de recaudación

Tabla N° 06

Entrevista a personal del Área de Gerencia de Administración Tributaria

N°	PREGUNTA / CARGO	Gerenta de administración tributaria	Jefe de fiscalización	Asistente de administración Tributaria	Cajero	Notificador/ cobrador a domicilio
1	¿Cuál es la situación de la municipalidad respecto a la recaudación?	La falta de interés de los pobladores contribuyentes está trayendo bajos ingresos para nuestro ente, pues la morosidad incrementa.	La municipalidad está captando bajos ingresos, lo que ocasiona que existan pocos recursos para asignar y cubrir las necesidades de la población.	La recaudación que está teniendo la municipalidad es de un nivel bajo, porque gran parte de los zañeros contribuyentes evaden cumplir con los arbitrios municipales.	Poco ingreso por recaudación.	Se están captando muy poco ingreso por recaudación.
2	¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?	Se cuenta con un sistema de rentas.	Hay un sistema de rentas que brinda la información de los estados de cuentas.	Existe un sistema de rentas el cual debe tener en cuenta	El sistema de rentas proporciona información de los estados de cuenta de los contribuyentes.	El sistema de rentas proporciona información de los estados de cuenta de contribuyentes.
3	¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?	Está basado en las necesidades y de esa forma se asigna los servicios.	Se tiene en cuenta la población de cada sector para que así se asignen los recursos.	La asignación va a depender la necesidad de la población	Según las necesidades de nuestra población y la implementación de servicios de limpieza pública.	Según las necesidades de nuestra población, se implementa servicios de limpieza pública.

4	¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?	Mediante reuniones con la población y a través del portal de la municipalidad.	Se da citatorio a la población para que comuniquen los distintos asuntos y a través del portal de la municipalidad.	Se brinda la información a la población a través de la página web, ahí se da a conocer los distintos asuntos	No información.	No información.
5	¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?	Existe muy poco interés por cumplir con sus obligaciones tributarias, prefieren ser ajenos al desarrollo de su población. Muchos exigen buenos servicios y no aportan para ellos.	Contamos con buenos contribuyentes los cuales pagan con puntualidad, lamentablemente es una pequeña parte de la población, el resto no muestra interés por asumir su responsabilidad.	La actitud que toma el contribuyente es de querer sacar provecho de los servicios y simplemente no contribuir para la mejora de estos, trae consigo también la incomodadas y frustración para aquellos que si cumplen.	Existen todo tipo de contribuyentes. Se quejan de las cuotas. Piensan que el dinero recaudado es con fines de lucro.	Existe todo tipo de contribuyente, cuando están por pagar se quejan de las cuotas y piensan que el dinero recaudado es con fines de lucro.

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis e interpretación:

Dentro de la dimensión de Procedimientos de recaudación se les plantean distintas interrogantes en donde se logró conocer que la situación de la municipalidad distrital de Zaña muestra un índice bajo en lo que respecta al cobro de los arbitrios municipales, esto resulta un punto crítico debido a que la población muestra desinterés por el cumplimiento con sus obligaciones pese a que el cobro es único por concepto de Limpieza pública. Los trabajadores del área nos indican que tienen un sistema de rentas que les permite llevar un proceso de recaudación, pero cabe mencionar que según lo que se analiza no es de gran eficiencia o de que requiere de algunos ajustes para que se adecue a la situación que afronta la municipalidad; trabajándose ese aspecto va a mejorar lo situación de la asignación de los recursos, porque de acuerdo a lo que señalan es que estos son asignados según la necesidad de la población, adecuándose a los ingresos que este percibe. Otro factor que va influir mucho es la transparencia para brindar la información sobre la asignación de los recursos, el personal del área de Gerencia de Administración tributaria termina en una

contradicción al consultarles de qué manera hacen llegar esta información, lo cual nos hace llegar a concluir que realmente no se brinda esta información o que si lo hacen no es la manera más adecuada para llegar a convencer a los contribuyente que sus aportes son utilizados adecuadamente, lo que trae como consecuencia la desconfianza entre el poblador Zañero contribuyente con los gestores del ente municipal, y ahí podría verse la raíz de la mala actitud, ese desinterés y falta de cultura tributaria que indican los laboradores.

Dimensión 4: Índice de recaudación

Tabla Nº 07

Entrevista realizada al personal del Área de Gerencia de Administración Tributaria.

Nº	PREGUNTA / CARGO	Gerenta de administración tributaria	Jefe de fiscalización	Asistente de administración Tributaria	Cajero	Notificador/ cobrador a domicilio
1	¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021?	La recaudación al año 2021 ha sido de 778,033.04 soles	La cifra es de 778,033.04 para el 2021.	Al 2021 la recaudación fue de 778.033 soles	Monto aproximado entre 778 mil a 780 mil.	Durante todo el periodo 2021 un aproximado de 780 mil soles con diferentes impuestos.
2	¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2020 y 2021?	La recaudación ha sido de 32,480.00 soles para el 2021 y 24,178 para el 2020.	La cifra es de 24,178 para el año 2020 y 32,480.00 para el año 2021.	Para este servicio fue de 24,178 en el 2021, y 32,480 soles en el 2021	Montos aproximadores entre 32,480 para el 2021 y 24,178 para el 2020	Por limpieza pública se recaudó un aproximado de 32,480 para el 2021 y 24,178 para el 2020
3	¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2020 y 2021?	No se recaudó este servicio.	No cobramos por este servicio.	No se está considerando el cobro para el servicio.	No se cobra.	No se cobra.
4	¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2020 y 2021?	No se recaudó este servicio.	No cobramos por este servicio.	No se está considerando el cobro para el servicio.	No se cobra.	No se cobra.

5	¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2020?	Lamentablemente es de aproximadamente el 70%.	El nivel de evasión estaría en un 70%.	Se estipula que es de un 70% de la población contribuyente.	Entre 60 % y 70%.	Un 65% de evasión de pago.
---	---	---	--	---	-------------------	----------------------------

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis e interpretación:

En la cuarta dimensión se han establecido preguntas con la que se recolecto información dentro del área de Gerencia de Administración Tributaria, estos datos son de carácter cuantitativo en donde los 5 trabajadores de la municipalidad nos señalan que respecto a la recaudación del año 2021 se encuentra en la cifra de 778,033.04 soles por los diversos conceptos; ahora haciendo referencia por cada servicio brindado por el cobro de arbitrios municipales nos dan a conocer que los ingresos solo son por concepto de servicio de Limpieza donde lo recaudado hace un monto de 32,480.00 soles para el año 2021 y 24,178 para el año 2020, mientras que se ha retirado el cobro por servicio de parques y jardines y servicio de seguridad ciudadana, que si bien no hay exigencias para el pago de estos servicios, los recursos que tienen de otros conceptos si van destinados para el mantenimiento y función de ellos. Finalmente, se les solicitó indicar el nivel de evasión existente por el pago de los arbitrios municipales y resulta que está en un 70% lo que sin mucho análisis se nota la gran problemática existente, ya que la municipalidad en el 2021 no ha obtenido ni la mitad de los ingresos que debieron percibir, viéndose lo ajeno que está el contribuyente zañero del mantenimiento y desarrollo de su población.

3.2. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Denominación de propuesta

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA QUE INFLUENCIARAN EN LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA”

3.2.2. Responsables

- Sánchez Caján Astri
- Torres García Gianella

3.2.3. Fundamentación

Teniendo en cuenta el tercer objetivo se propondrán estrategias en base a lo ya estudiado respecto a la cobranza de arbitrios municipales y de cómo se da la recaudación de estos, con el fin de incrementar la recaudación ya que como se ha manifestado tienen deficiencias muy notables conforme al cobro de estos arbitrios. Se han identificado las siguientes deficiencias:

- A raíz de la pandemia COVID-19, en la cual varios de los contribuyentes han fallecido, y también la existencia de contribuyentes que no tiene facultad para hacerse cargo de sus obligaciones de acuerdo a la situación económica que este atravesando, existe mucho desconocimiento por parte de la gerencia de administración tributaria por no contar con un padrón actualizado a la fecha.
- Ante la negativa de muchos contribuyentes al pago de los arbitrios municipales genera mucha controversia respecto a la falta de cultura tributaria que estos tienen y de como simples palabras u ordenanzas no afecta en nada este hecho en los contribuyentes.
- Por lo mencionado por los expertos, no se cuenta con incentivos que llamen la atención de los contribuyentes a realizar el pago
- Descuido y falta de organización en la recuperación de cuentas por cobrar y se sustenta por el nivel de evasión que existe dentro de los contribuyentes
- Ausencia de mecanismos tecnológicos en el proceso de cobranza y pago de arbitrios definidos, lo que limita al contribuyente que pueda tener acceso de manera eficaz a la amplia información de sus deudas y pagos.
- La existencia de una brecha notoria por falta de comunicación directa y especializada de los encargados del ente municipal con los contribuyentes, en especial dirigida a los que no cumplen con sus obligaciones.

- No hay una consolidación total del padrón de la población contribuyente zañera, pues las zonas consideradas como agrícolas que al igual reciben los servicios municipales no están siendo obligados y considerados para realizar pagos referentes a los arbitrios municipales.
- La falta de cultura tributaria inicia desde la base educativa , ya que no existe la orientación para los estudiantes que no toman conciencia de la importancia de la recaudación de los arbitrios municipales.
- El contribuyente no encuentra un medio directo para realizar consultas respecto a sus deudas o el acceso a descuentos desde un medio comunicativo rápido y eficiente.

Al identificar las deficiencias que cuenta la Municipalidad de Zaña respecto a la recaudación de arbitrios municipales, se presentan las siguientes estrategias:

1. Actualización del padrón de los contribuyentes aptos al pago de sus obligaciones del Distrito de Zaña.
2. Fomentar la cultura tributaria a través de charlas de concientización y difusión en medios sociales.
3. Incentivos por el cumplimiento de las contribuciones en el tiempo establecido.
4. Establecer procesos de supervisión, seguimiento y viabilidad para cobranza a los contribuyentes morosos, para no dar por perdidas las deudas existentes.
5. Hacer uso de la tecnología para implementar una plataforma digital que permita al contribuyente tener acceso a información respecto a sus obligaciones y le brinde medios fáciles para realizar sus pagos.
6. Realizar visitas domiciliarias personalizadas al contribuyente para brindar una asesoría y establecer una mejor comunicación, transparencia y fomentar la cultura tributaria.
7. Solicitar y recolectar la base de datos de los usuarios con el que cuenta la junta de regantes para implementar un padrón con los nuevos contribuyentes pertenecientes a la zona agrícola.
8. Brindar charlas sobre la importancia de los arbitrios municipales en las diferentes instituciones educativas del distrito de Zaña.
9. Incorporar un Call center dentro de la gerencia de administración tributaria, para brindar información de primera mano sobre las deudas de los contribuyentes actualizadas a la fecha, ofreciendo descuentos exclusivos.

3.2.4. Formulación de estrategias

Primera Estrategia:

“Actualización del padrón de los contribuyentes aptos al pago de sus obligaciones del Distrito de Zaña”

a) Objetivo: Determinara cuantos contribuyentes se encuentran activos al cobro de sus obligaciones dentro del distrito de Zaña, puesto que debido a la contingencia del Covid-19, el padrón se encuentra desactualizado y no se sabe a cabalidad a quien se debe cobrar el arbitrio municipal.

b) Medio: Ejecución de un censo municipal dentro del distrito de Zaña, con preguntas de carácter tributario.

c) Alcance: Esta estrategia implica la participación de autoridades capaces de financiar este censo y estaría aplicado a toda población que figure como cabeza de familia en un predio de la zona.

d) Tiempo: La organización para llevar a cabo un censo puede depender de la efectividad y la disposición inmediata, por lo que de ser así esto conllevará un periodo de 30 días previos, para después aplicarlos en 15 días máximos y el registro de la información puede tardar un periodo de 30 días más, por lo que el total del tiempo establecido para efectuar esta estrategia será de 2 meses y medio.

e) Desarrollo: Para la actualización del padrón de contribuyentes se deben realizar las siguientes interrogantes:

1. Datos generales (nombre, apellidos, sexo, edad)
2. Dirección del predio
3. Teléfono
4. Correo Electrónico
5. Rol que desempeña en la familia
6. Sujeto pasivo de impuestos
7. Situación económica
8. Estado tributario
9. Presenta registro de pagos
10. Uso de los servicios brindados por la municipalidad (serenazgo, limpieza, parques y jardines)
11. Observaciones

Presentar proyecto a gerencia municipal, para su evaluación y los permisos correspondientes a las áreas designadas para desarrollar el censo, posteriormente brindar las capacitaciones al personal designado de efectuar el censo distrital, además de tener coordinaciones con el área de gerencia de administración tributaria, quienes se encargan del manejo de la recaudación

f) Financiamiento: Se estima que se contara con el personal municipal, por lo que solo se gastara en la contratación de personal exclusivo al censo, estimando un total de 10 (trabajadores) teniendo en cuenta que el sueldo mínimo vital por mes es de 1,025 soles mediante un prorrateo se calcula que el sueldo será de 515 soles por tratarse solo de 15 días para la realización del censo, lo que lleva a un total de 5,150 soles; adicional a ello los implementos para la realización del censo se detallan a continuación, teniendo en cuenta que existen aproximadamente 2854 viviendas.

Tabla Nº 08

Costo de implementos para realizar el censo

IMPLEMENTO	UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GUIAS DE CENSO	2,900	0.10	290
LAPICEROS	100	1.00	100
LAPICES	100	0.50	50
BORRADORES	100	0.50	50
POLOS IDENTIF.	10	25	250
TOTAL			740

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se escatima un total de los gastos para la elaboración de este censo de 5,890 soles.

Segunda Estrategia:

“Fomentar la cultura tributaria a través de charlas de concientización y difusión en medios sociales”

a) Objetivo: Concientizar al contribuyente sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales, considerando que la recaudación de este representa un ingreso más para la municipalidad y puedan ofrecer los servicios en beneficio de toda la población.

b) Medio: Organización y difusión en medios comunicativos, tales como redes sociales, charlas o campañas informativas, radio local, con el fin de contribuir al cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes.

c) Alcance: La aplicación de esta estrategia tendrá el alcance de toda la población del distrito de Zaña a través de las gestiones que realice los funcionarios con el área a cargo de la recaudación tributaria, los cuales deben contar con una previa planificación.

d) Tiempo: Previo alcance de la propuesta al consejo municipal, se estaría considerando que la duración de esta estrategia puede iniciarse 24 de febrero de cada año como apropiando el día del fortalecimiento de la cultura tributaria titulado: “Zaña progresa y tu con nosotros, tus contribuciones son nuestro soporte”

e) Desarrollo: Se implementarán los siguientes canales de comunicación para incentivar, informar, y educar al contribuyente de la importancia de sus contribuciones, a través de la transparencia municipal.

Entre los medios para efectuar una comunicación propiamente dicha con el contribuyente tenemos:

- **Página web**, a través de esta plataforma se dará conocer toda información relacionada a las contribuciones, tasas y transparencia de los gastos que se realizan para mejorar los servicios ofrecidos a la población.
- **Redes sociales**, en la actualidad son el medio más fácil de llegar al contribuyente, puesto que el acceso a estas redes es con mucha frecuencia y la información tendrá mayor difusión.

Correo electrónico, mediante el registro del contribuyente, es necesario contar con este medio porque a través de este se le comunicara al contribuyente de manera personalizada sobre sus obligaciones y de la importancia de estas.

- **Radio**, el medio local es muy importante porque tienen a ser más eficientes ante aquellos contribuyentes no familiarizados con medios antes mencionados.
- **Charlas de concientización**, con este medio se pretende llegar a instituciones de carácter educativo, para que dentro de su formación puedan entender toda la información referente a la recaudación de arbitrios

municipales y su importancia para el desarrollo distrital.

- **24 de febrero de cada año;** “Zaña progresa y tu con nosotros, tus contribuciones son nuestro soporte”, será fecha central dedicado a la difusión masiva para incrementar la recaudación de arbitrios, ya que los trabajadores del área encargada de recaudación efectuaran actividades como, campaña por las principales calles del distrito, visitas a contribuyentes morosos y atención de consultas, y por ser un día especial incentivos por pronto pago.

f) Financiamiento: Según los canales de comunicación se determinará el precio a financiar considerando que la página web, redes sociales, correos electrónicos, charlas informativas y 24 de febrero, pueden ser efectuadas por el personal de la municipalidad durante la primera semana de cada trimestre del año. Mientras que la difusión por medio de comunicación como la radio, tendrá un costo mensual 250 soles que por año sería un total de 3,000 soles.

Tercera Estrategia:

“Incentivos por el cumplimiento de las contribuciones en el tiempo establecido”

a) Objetivo: Crear incentivos de carácter tributario, ya que de ese modo generan en los contribuyentes una oportunidad de pago.

b) Medio: Se puede realizar de alguna ordenanza que emita el consejo municipal ya que los arbitrios municipales tienen carácter obligatorio según disponga la municipalidad.

c) Alcance: Se requiere la participación de las autoridades municipales y sería provechoso para todo contribuyente apto a realizar los pagos en los plazos establecidos.

d) Tiempo: A partir de año 2023, según la publicación de ordenanza en adelante.

e) Desarrollo: Se implementarán los incentivos de la siguiente manera:

Tabla N° 09

Implementación de servicios

DENOMINACIÓN	INCENTIVO
Pago anticipado al vencimiento de los arbitrios municipales mensuales	10% de descuento del total
Pago trimestral anticipado	15% de descuento del total
Pago semestral anticipado	18% de descuento del total
Pago anual anticipado	25% de descuento del total
Pagos puntuales	Sorteos de electrodomésticos mensuales.

Fuente: *Elaboración propia.*

f) Financiamiento: Se requiere inversión adicional para la compra de los electrodomésticos a sortear, mensualmente se cotizará cuanto ha ingresado por arbitrios y se elegirá el electrodoméstico acorde al importe percibido.

Cuarta Estrategia:

“Establecer procesos de supervisión, seguimiento y viabilidad para cobranza a los contribuyentes morosos, para no dar por perdidas las deudas existentes”

a) Objetivo: Establecer el procedimiento adecuado que deben seguir los encargados para llevar la supervisión a los contribuyentes, así como del seguimiento constante para que esto tenga una viabilidad a que cumplan con la contribución de los arbitrios municipales, con la finalidad de no perder estas deudas que son recursos necesarios.

b) Medio: Ejecución de un plan procesal para supervisión, seguimiento y viabilidad para la cobranza al contribuyente moroso.

c) Alcance: Esta estrategia implica la participación conjunta del personal establecido en el área de Gerencia de Administración Tributaria, con mayor enfoque a los encargados de fiscalización y notificación/cobranza.

d) Tiempo: Para una adecuada organización y orden se lograría emplear un plazo máximo de 3 meses en el cual se deberá ordenar la data de los contribuyentes y realizar un análisis de la situación para que se establezca el proceder adecuado

según característica del contribuyente.

e) Desarrollo: Para establecer el procedimiento adecuado para la supervisión y seguimiento de las deudas existentes se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Formación del grupo de trabajo encargado del ordenamiento de información de los contribuyentes morosos.
2. Realizar una segmentación de los contribuyentes para conocer las características y similitudes para así establecer la supervisión y seguimiento adecuado a cada uno.
3. Establecer tiempo límite de tolerancia por la morosidad, posterior a ello emprender en marcha el proceso de seguimiento de recuperación de deuda.
4. El grupo de trabajo de acuerdo con los datos obtenidos establecer los procedimientos a aplicar bajo supervisión de expertos en el tema.

f) Financiamiento: Uso de los recursos humanos internos de la institución y financiamiento monetario de la misma Municipalidad de Zaña para el material de trabajo durante el establecimiento de los procesos.

Quinta Estrategia:

“Hacer uso de la tecnología para implementar una plataforma digital que permita al contribuyente tener acceso a información respecto a sus obligaciones y le brinde medios fáciles para realizar sus pagos”

a) Objetivo: Aprovechar el avance tecnológico para tener una mayor cercanía y transparencia frente a la población implementando una plataforma digital de la Municipalidad Distrital de Zaña donde este desarrollador recogerá información y compartirá los datos relevantes; aquí se busca también la interacción y cumplimiento de los contribuyentes mediante el uso de transferencias y billeteras digitales.

b) Medio: Plataforma digital de la Municipalidad Distrital de Zaña, para uso por medio de cualquier ordenador tecnológico.

c) Alcance: Esta estrategia va a requerir el servicio de un desarrollador experto en la creación de un programa digital exclusivo para el manejo de la municipalidad y población zañera.

d) Tiempo: El tiempo va a depender del nivel de negociación y del especialista experto para la creación de la plataforma digital.

e) Desarrollo: Para la implementación de una plataforma digital se debe tener en consideración diversos aspectos, pero en este caso se requiere plasmar el lado tributario y otros elementos que resulten atractivos para los contribuyentes. Mediante el profesional encargado de diseñar la plataforma tendrá que tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Señalar un módulo que indique las deudas pendientes que tiene cada contribuyente, aquí señalando los descuentos y/o beneficios que se les brinde.
2. Brindar el estado de cuenta donde se detalle la información requerida
3. Mostrar datos de transparencia respecto a la recaudación de arbitrios municipales y otros conceptos y como se da la asignación de los recursos.
4. Control de los pagos ya realizados y por realizar, aquí implementado medios de pago mediante transferencias bancarias y afiliación a billeteras digitales usadas actualmente (Yape, Plin, Tunki, entre otros).
5. Permita Consultas de expedientes del interés de cada contribuyente.

f) Financiamiento: Recursos monetarios de la propia institución Municipal de Zaña.

Sexto Estrategia:

“Realizar visitas domiciliarias personalizadas al contribuyente para brindar una asesoría y establecer una mejor comunicación, transparencia y fomentar la cultura tributaria”

a) Objetivo: A través de esta estrategia se busca que mediante la persona indicada de realizar la labor se genere una cercanía y se construya un puente de directa y personalizada del ente público con la comunidad zañera, direccionado al contribuyente en especial de aquellos que no están cumpliendo con sus obligaciones respecto a los arbitrios municipales.

b) Medio: Ejecución de visitas domiciliarias personalizadas dentro del distrito de Zaña, contando con folletos y ficha explicativas referentes a los arbitrios municipales y la gestión de estos.

c) Alcance: Esta estrategia implica la participación conjunta del personal establecido en el área de Gerencia de Administración Tributaria, con mayor enfoque a los encargados de fiscalización y notificación/cobranza; además teniendo en cuenta el número de población y el porcentaje de morosos se debe considerar a 5 personas más para que cumplan con esta labor directamente.

d) Tiempo: Para que se pueda organizar los recursos humanos y la información se lograría emplear un plazo máximo de meses en el cual se deberá ordenar la data de los contribuyentes y realizar un análisis de la situación para los que se encuentran con situación de morosos, con ello se emprenderá a elaborar el cronograma para las establecidas visitas a domicilio.

e) Desarrollo: Para establecer el procedimiento adecuado para las visitas domiciliarias personalizadas al contribuyente que incumple con sus obligaciones y así brindar una asesoría adecuada se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Formación del grupo de trabajo encargado del ordenamiento de información de los contribuyentes morosos.
2. Realizar una segmentación de los contribuyentes para conocer las características y similitudes para así establecer las visitas con urgencia o menos urgencia.
3. Elaborar el cronograma de visitas a domicilio teniendo en cuenta los días de labor y el tiempo aproximado que le deben dedicar a los contribuyentes.
4. Deberán elaborar el informe referente a los arbitrios municipales con los conceptos básicos y datos relacionados a como se lleva la gestión de los recursos, esta información será empleada para los folletos y fichas explicativas que recibirán los contribuyentes.
5. El grupo de trabajo de acuerdo con los datos obtenidos, materiales y procedimientos planteados van a signarse las listas que contendrán el número de contribuyentes que deberán visitar a los domicilios con fecha ya programada y horarios establecidos.

f) Financiamiento: Si bien se va a contar con los recursos monetarios y el personal municipal de la propia Municipalidad de Zaña, se debe considerar la contratación de personal exclusivo para las visitas domiciliarias personalizadas, estimando un total de 3 trabajadores teniendo en cuenta que el sueldo mínimo vital (1,025 soles), lo que lleva a un total de 3,075 soles; adicional a ello los materiales y otros recursos a

emplear, teniendo en cuenta que existen aproximadamente 2854 viviendas.

Tabla Nº 10

Costo de materiales y recursos de visitas domiciliarias personalizadas

IMPLEMENTO	UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
FOLLETOS	3,000	0.10	300
FICHAS	3,000	0.10	300
MOVILIDAD Y REFRIGERIO	3	30	90
TOTAL			690

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se escatima un total de 3,765 soles en relación a un mes llevando a cabo las visitas a domicilio de los contribuyentes.

Séptima Estrategia:

“Solicitar y recolectar la base de datos de los usuarios con el que cuenta la junta de regantes para implementar un padrón con los nuevos contribuyentes pertenecientes a la zona agrícola”

a) Objetivo: Buscar la consolidación total del padrón de la población contribuyente zañera, incorporando a los que se encuentran en zonas agrícolas para que también contribuyan con los pagos referentes a los arbitrios municipales.

b) Medio: Solicitud y recolección de datos de los usuarios de las zonas agrícolas registrados en la junta de regantes.

c) Alcance: El personal del área de Gerencia de Administración Tributaria son los responsables de organizar la actividad, inicialmente el gerente debe ser el responsable de emitir la solicitud para que el comité de junta de regantes brinde la información pertinente, posterior a ello analizar la base de datos y realizar la consolidación del padrón de los nuevos contribuyentes de las zonas agrícolas.

d) Tiempo: El tiempo va estar relacionado al nivel de disposición que tenga el comité de la junta de regantes, pero teniendo en cuenta un aproximado de 3 meses para llevar a cabo la contrastación de información recibida.

e) Desarrollo: Para poder solicitar y recolectar la información necesaria del comité de junta de regantes para su posterior análisis se debe considerar lo siguiente:

1. La gerente deberá redactar el documento y ser firmado por su persona, para posteriormente hacerle llegar dicha solicitud al comité de junta de regantes de Zaña.
2. Habiendo recibido la información pertinente el personal del área de tributación deberá constatar la información y analizar los datos de cada uno de los usuarios considerados en la relación, de esta forma tendrán que seleccionar a las personas de acuerdo a las zonas agrícolas en donde se ubican y ver reciben los servicios municipales.
3. Una vez que se tiene la lista de los usuarios que, si hacen uso de los servicios municipales, se le tendrá que incluir en un padrón como los nuevos usuarios de zonas agrícolas para contribuir con el pago de los arbitrios municipales.
4. Por último, se les tendrá que notificar mediante un documento a los domicilios de cada uno de los usuarios de las medidas tomadas a cargo del área del Gerencia de Administración Tributaria del ente municipal de Zaña, indicándoles los motivos por el que se les incluye en el padrón de nuevos contribuyentes de las zonas agrícolas, adicionándole la fecha en la en cual inician sus obligaciones a cumplir frente a los arbitrios municipales.

Financiamiento: Recursos monetarios de la propia institución Municipal de Zaña.

Octava Estrategia:

“Brindar charlas sobre la importancia de los arbitrios municipales en las diferentes instituciones educativas del distrito de Zaña.”

a) Objetivo: Concientizar a través de charlas la importancia de la recaudación de arbitrios en las instituciones educativas dentro del distrito de zaña

b) Medio: Acceso a las instituciones educativas para brindar charlas sobre la educación tributaria de los arbitrios municipales.

c) Alcance: La gerencia de administración tributaria debe organizar un programa de charlas con los temas puntuales de la importancia de la recaudación de arbitrios municipales y a su vez emitir una solicitud para tener acceso a las instituciones educativas en las cuales brindaran las charlas.

d) Tiempo: El tiempo se puede manejar de acuerdo al nivel de preparación de los

exponentes de las charlas, un aproximado de 2 horas por charla para evitar aburrir a los alumnos y de cuantas instituciones visitaran, para ello se debe contra con plan de toda la programación como tal.

e) Desarrollo: La Gerencia de administración tributaria debe designar un encargado que llevara acabo el proyecto de las charlas educativas, pues este se encargará de armar un folleto de las charlas sobre la importancia de la recaudación tributaria, a su vez presentara las solicitudes a los directores de todas las instituciones educativas para acceder a los centros de estudios y brindar las charlas sobre este tema tan importante, ya que como es de conocimiento desde los inicios educativos se debe crear conciencia tributaria en los estudiantes que están en plena formación.

f) Financiamiento: Recursos monetarios de la propia institución Municipal de Zaña.

Novena Estrategia:

“Incorporar un Call center dentro de la gerencia de administración tributaria, para brindar información de primera mano sobre las deudas de los contribuyentes actualizadas a la fecha, ofreciendo descuentos exclusivos.”

a) Objetivo: A través de un Call center habilitado dentro de las oficinas de la gerencia de administración tributaria se busca brindar información de las deudas existente de los contribuyentes así como los descuentos que puedan existir y mantener la comunicación inmediata con el contribuyente.

b) Medio: Contratar un personal que tenga la disponibilidad de trabajo durante los días: Lunes, miércoles y viernes, para responder llamadas orientadas a las deudas existentes por arbitrios municipales y brindar descuentos por pronto pago si existen beneficios vigentes.

c) Alcance: A través de los medios sociales (pagina web, redes sociales y carteles publicitarios) brindar el número del Call center para que llegue a más contribuyentes y sepan que serán atendidos de inmediato durante los horarios establecidos.

d) Tiempo: Estará habilitado de Lunes, miércoles y viernes de 8: 00 am a 4:00 pm, y se puede evaluar el desempeño y productividad del centro en 3 meses

instalado el call center.

e) Desarrollo: Se debe solicitar de manera formal el apoyo al alcalde de la municipalidad para el desarrollo de la implementación del Call center para costear los recursos que se necesitaran. Una vez aprobado esta propuesta, se buscará un personal que tenga disponibilidad de trabajo los días lunes, miércoles y viernes por 8 horas al día, y se le dará la inducción de las consultas que puede resolver y como manejar situaciones de aspecto tributario con los contribuyentes. Después se empezará a promocionar por redes sociales y carteles publicitarios la implementación del Call center tributario y se empezará a trabajar por este medio para lograr aumentar la recaudación tributaria.

f) Financiamiento:

Tabla N° 11

Costo de materiales y recursos para implementación de Call center

IMPLEMENTO	UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
PERSONAL ENCARGADO	12 DIAS	50	600
POST PUBLICITARIOS	1,000	2.5	2,500
TOTAL			3,100

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos para la implementación de este call center se estima que se hará un gasto inicial de 3,100 soles, además de indicar que los pagos al personal serán mensuales, pero tener en cuenta que se podrá realizar una evaluación de la productividad del call center dentro de tres meses.

3.3. DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo encaminada con el objetivo general de determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021; donde se consiguió el cumplimiento del objetivo establecido dentro del estudio del ente municipal, los resultados se han obtenido tras la aplicación de una serie de técnicas establecidas previamente para la recolección y análisis de información mediante la entrevista y el análisis documental; estas actividades están respaldadas mediante el llenado de cuestionarios, documentos y fotografías. En cuanto a la herramienta que se utilizó ha estado bajo análisis y estudio de tres jueces expertos quienes brindaron su aprobación para cuando se procediera aplicar en el momento oportuno y cuenten con la precisión más adecuada; es así como se tiene la fiabilidad requerida, permitiendo certificar la validez de los resultados obtenidos dentro de la investigación.

Los resultados que han sido obtenidos del estudio dentro del distrito de Zaña que corresponde a la situación de la recaudación de su ente municipal, si logra abarcar un amplio territorio de aporte para los distintos entes municipales de la región de Lambayeque e incluso de otras más regiones, esto se debe a que se pueden presentar situaciones similares dentro del procesos de la recaudación de los arbitrios municipales; en lo que si habrá una variación es en la incidencia o a que magnitud llega su problemática, porque puede ser un tanto más leve o más severa tomando de referencia la situación de la municipalidad en estudio; ello va depender del nivel de trabajo de los laboradores, la supervisión de los procesos y la atención que se le brinde al área; así mismo hablando de manera externa de la institución también dependerá del comportamiento de los pobladores contribuyentes.

Por otro lado, se afirma que los resultados obtenidos con respecto a las estrategias de cobranzas que ayudarán a la mejora de la recaudación de los arbitrios municipales de Zaña podrán ser tomados como referencia y ser aplicados en otras instituciones municipales siempre y cuando se vayan realizando unas modificaciones y adecuándolas a la real situación de su localidad. Refiriéndonos a los objetivos establecidos para el presente trabajo de investigación realizado, tenemos que para el primer objetivo específico que es Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña, en cuanto al resultado obtenido se identificó, que

existe una deficiencia en el proceso de cobranza esto se vio reflejado en la información recolectada mediante una entrevista al personal del área de Gerencia de Administración Tributaria; pues no hay un control, seguimiento y supervisión adecuado para el buen manejo de cobros y acciones a tomar frente a la falta de cumplimiento de las obligaciones que deben tener los contribuyentes con el ente municipalidad de su jurisdicción; así mismo, no hay una comunicación sólida entre contribuyentes y autoridades del ente para que se mantenga la transparencia y confianza.

Haciéndose una comparación con la investigación realizada por Canchari (2022), nos menciona en que la situación que se presenta en la municipalidad provincial de Huamanga la baja recaudación se debe a la falta de comunicación y entrega de información de transparencia entre autoridades para la población, generándose la no involucración dentro de la gestión de su localidad; situación que es parecida a la que se atraviesa en el distrito de Zaña, dado que se ha generado una brecha causante de que el contribuyente evite el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a los arbitrios municipales, trayendo consigo una baja recaudación; agregado a esto la falta de un correcto proceso de cobranza la situación se agrava más. Esto se valida con la investigación de Carhuatanta & Vásquez (2019), por señalan que es importante que una administración tributaria y autoridades a cargo de un distrito deben establecer comunicación con todos los pobladores, manteniéndolos constantemente informados y dándole motivaciones para que aporten y colaboren con la localidad.

En el segundo objetivo, respecto a determinar el nivel de recaudación de arbitrios que existe en la municipalidad del distrito de Zaña, se determinó el nivel de ingresos por impuestos y contribuciones en los periodos 2020 y 2021, obteniendo que aumentó en un 19% de los ingresos para el 2021, , también se tuvo en cuenta la ejecución del gastos que realiza la municipalidad de Zaña, determinando igualmente un aumento total de 33.85% respecto al año 2020, en cuanto a la recaudación de arbitrios municipales de limpieza pública los resultados indicaron que en el año 2021 hubo un aumento del 34% respecto al año 2020, por lo que se infiere que la situación económica de los contribuyentes fue mejorando paulatinamente acorde a la reactivación económica por contingencia COVID-19 que se suscitó en el año 2020. Se tuvo en cuenta el procedimiento de recaudación que utiliza la municipalidad, lo que obtuvimos de resultados que la situación de la municipalidad

respecto a la recaudación es deficiente porque existe falta de interés por parte de los contribuyentes para cumplir sus obligaciones, así como también el índice de la recaudación durante los periodos 2021 y 2020, reflejan un incremento según los datos proporcionados por el personal de área en estudio, además que solo se recauda el arbitrio de limpieza pública generando un nivel de recaudación aún más bajo; adicional a ello se obtuvo que el nivel de evasión representa el 70%.

Comparando lo antes mencionado, tenemos que Luzuriaga (2019), nos indica que la recaudación tributaria es el resultado del proceso administrativo de recursos, ya que con este se busca la satisfacción colectiva entre la dinámica de la ciudadanía y el gobierno, por lo que el objetivo de este estudio es determinar los factores que influyen en la recaudación, y Rimarachín (2018), nos indica que efectivamente existe incidencia ya que se evidencia una clara deficiencia de la gestión de cobros por parte de la Municipalidad, dado que no han realizado acciones estratégicas para lograr optimizar la recaudación, además la desactualización de datos genera que exista desorganización y no se pueda cobrar lo que le corresponde a cada contribuyente además obtener la importancia de la Gestión pública dentro de la entidad, ya que empleando buenas prácticas se pueden tener resultados eficientes, tal el caso de la recaudación tributaria, pues se demuestra que si el ente encargado de fiscalizar y velar por el pago de estos impuestos no realiza su labor de manera eficiente, los contribuyentes asumen que pueden evadir sus obligaciones tributarias sin miedo a ser castigados porque no se detectaría quienes serán los responsables de la evasión de impuestos.

Para el tercer objetivo específico, se tuvo Proponer estrategias de cobranza que influenciaran en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, donde antes de plantear las estrategias se inició identificando 5 deficiencias que más resaltan y sean importantes de atender, teniendo en cuenta ello se brindó una estrategia combatiendo la deficiencia presentada, así mismo, cada una de ellas se diseñó de tal forma de que se brinde el objetivo, el medio para su ejecución, el alcance que deban tener, cual va ser el tiempo que se deba emplear, así como su proceso de desarrollo y financiamiento; esta propuesta de estrategias de cobranzas son de suma importancia para el ente al que serán presentados porque va ayudar a mejorar la recaudación de los arbitrios municipales, lo que traería consigo mayores recursos económicos para ser empleados para el desarrollo de la población Zañera.

Comparado con la investigación de Delgado & Rosas (2020), la municipalidad distrital de Condebamba no están contando con estrategias eficientes para la cobranza que les dé como resultado el incremento de la recaudación en arbitrios municipales, por lo que están a cargo de que el ciudadano contribuyente sea quien por iniciativa propia se dirija al ente para la cancelación sus tributos municipales; situación muy similar al del presente ente en investigación, aquí no hay estrategias que colaboren al labor que llevan a cabo el personal de administración tributaria, por otro lado, la falta de seguimiento al contribuyente también genera que cuando este no cumple con sus tributos por arbitrios municipales caiga en morosidad y al no tener una fiscalización de su deuda se deja al criterio del contribuyente si desea cubrir las deudas que ha generado. Así mismo, como se planteó dentro de las estrategias propuestas es importante que la municipalidad cuente con un padrón actualizado de los contribuyentes zañeros, porque esto acarrea dificultades para el manejo de la información; esto se respalda con la investigación de Tigre (2020), puesto que aquí si institución de estudio en el área de rentas no cuenta con el padrón actualizado de los contribuyentes y además de ello, se relaciona a la falta de personal para que puedan hacer llegar la información a la población contribuyente en este caso de La Victoria.

IV. CONCLUSIONES

- Se determinó como objetivo general estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021; se llegó a la conclusión de que la entidad municipal a través de los años acarreó dificultades para la recaudación de sus arbitrios municipales y eso se ve reflejado en las pruebas obtenidas, por ende, se llevó a cabo el estudio al área de Gerencia de Administración Tributaria del distrito de Zaña donde como resultado se obtiene y se confirma la existencia de una carencia en cuanto a la falta de las estrategias adecuadas dentro del proceso de recaudación de arbitrios municipales que tienen los funcionarios en cumplimiento con la labor municipal.
- Para el primer objetivo específico; se evaluó el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña; se concluye que respecto al proceso de cobranza existe una brecha de comunicación entre las autoridades encargadas para con la población, esto se ve reflejado en los registros por ingresos de la recaudación obtenidos para el año en estudio junto al año anterior, para su debida comparación; dentro del proceso de cobranza no se asignan los recursos necesarios para un adecuado seguimiento y control de la morosidad de los contribuyentes, adicional a esto la falta de ejecución de procesos coactivos.
- En el segundo objetivo, se determinó el nivel de recaudación de arbitrios que existe en la municipalidad del distrito de Zaña, se concluye que efectivamente para el año 2021 hubo un aumento del 19% de ingresos por arbitrios municipales con respecto al año anterior, pese a ello se afirma también que el nivel de recaudación sigue siendo muy bajo y crítico debido a que el índice de evasión generado por los contribuyentes de la población del distrito de Zaña representa un 70% según lo que se obtuvo de información gracias al personal de la municipalidad dentro del área de Gerencia de Administración Tributaria, adicional a ello la recaudación de arbitrios municipales solo se está cobrando por concepto de limpieza pública. Teniéndose en cuenta el procedimiento de recaudación que hace

uso la municipalidad, presentó una deficiencia porque existe falta de interés por parte de los contribuyentes para cumplir sus obligaciones.

- Finalmente, para el tercer objetivo específico; se propuso estrategias de cobranza que influenciaron en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña, 2021, se llega a la conclusión de que dentro de toda organización o ente es de suma importancia el planteamiento y ejecución de estrategias que ayuden y fomenten el buen funcionamiento de todo proceso existente, esta circunstancia es totalmente real dentro de la municipalidad Zaña, debido a que la falta de estrategias provocaban que la situación se complique más y las deficiencias sean más notoria; las 5 estrategias planteadas y presentadas en la investigación van a sumar en gran medida a la mejora dentro del proceso de recaudación puesto que va acorde a las deficiencias que presenta la municipalidad.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de administración tributaria que implementen un sistema de control y seguimiento al cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, debido que el proceso de cobranza carece de este y además considerar implementar la ejecución de procesos coactivos ya que se considera un método de poder presionar al contribuyente y de tal modo realizar la cobranza con éxito.
- Al tener un nivel de recaudación relativamente bajo, se le recomienda a la gerencia de la administración tributaria, que promueva en los contribuyentes la cultura tributaria, porque se evidencio que existe una gran cantidad de evasión en el pago de los arbitrios, además de que se están cobrando un solo arbitrio, cuando existen más arbitrios a implementar en cuanto a servicios y posteriormente hacer el cobro de este.
- Se recomienda a la gerencia de la administración tributaria que considere implementar las estrategias planteadas en la presente investigación, ya que han sido seleccionadas en base a la investigación que se le realizó a la entidad, la cual presenta deficiencias en los aspectos de cobranza y recaudación de arbitrios municipales.

REFERENCIAS

- Agencia Andina. (2018). *Municipalidad de Comas anuncia amnistía tributaria*. 6 de septiembre. Lima - Perú: Editorial Agencia Peruana de Noticias. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-municipalidad-comas-anuncia-amnistia-tributaria-724355.aspx>
- Agudelo G., Aigner J., & Ruiz J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. La Sociología en sus Escenarios, (18), 1–46. Recuperado de: <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Aguila & Del Aguila (2021). Tesis “*Impacto del Covid en la recaudación de arbitrios municipales, comparativo Municipalidades Distritales Iquitos y Yurimaguas Periodo 2019-2020*”. Iquitos - Perú: UCP. Obtenido de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1669/JULIO%20CESAR%20DEL%20AGUILA%20PANDURO%20Y%20LUDWING%20FRANK%20DEL%20AGUILA%20PANDURO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas, M. & Colmenares, M. (2010). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*: publicaciones.urbe.edu. Tomado del artículo Cultura Tributaria de la Revista Publicando. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210>
- Canchari, M. (2022). “*Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*”. Perú: Chiclayo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canchari_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuatanta, J. & Vásquez, E.(2019). Tesis “*Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 - 2016*”. Pimentel-Perú. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona de Ríos, C. (2018). *¿Cuál es la importancia de implementar estrategias en las organizaciones?*. Revista Científica Anfibios, 1(1), 71-79. Recuperado de: <https://doi.org/10.37979/afb.2018v1n1.20>
- Constitución Política del Perú. (Fecha de publicación 29/12/1993 y fecha de vigencia 01/01/1994). *Cap. IV, Del Régimen Tributario y Presupuestal. Art. 74º*. Congreso de la República del Perú.
- Constitución Política del Perú. (Fecha de publicación 29/12/1993 y fecha de vigencia 01/01/1994). *Cap. XIV, Descentralización, las regiones y municipalidades. Art. 194º*. Congreso de la República del Perú.

- Casil J., Becerra J. y Vásconez L. (2020). *Estrategias tributarias como herramientas de optimización de rentabilidad en el sector de alquiler de vehículos*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Venezuela. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i4.954>
- Del Castillo, C. y Olivares, O. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39410?page=128>.
- Delgado, R. & Rosas, J. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018*. Perú: Chiclayo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47444/Delgado_GR-Rosas_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D.L. N° 776. (Con fecha de publicación 30/12/1993 y fecha de vigencia 31/12/1993). Art. 68, inciso a). *Ley de Tributación Municipal*.
- D. S. N° 135-99-EF. (Publicado el 19 de agosto de 1999). *Texto Único Ordenado del Código Tributario, Art. 1. Perú*. Congreso de la República. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic3_per_tributario.pdf
- D. S. N° 156-2004-EF, (2004). *Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Art. 1. Perú*. Obtenido de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- Elías, J. (2019). *“Comuna de JLO debe cobrar S/101 millones por deudas”*. JLO: Chiclayo - La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/1322477-comuna-jlo-debe-cobrar-s101-millones-deudas/>
- Escobar P. & Bilbao J. (2020). *“Investigación y educación superior*. Editorial LULU.COM. Obtenido de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W67WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=investigacion+explicativa&ots=hQ6bDTp5IC&sig=dXOm0YcOtyBtwj1aasj7jg9cE10#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, J. (2004). *“Fraude fiscal y lavado de capitales”*. Polít. crim. Vol. 4, N° 7, p. 160. Obtenido de: <https://www.scielo.cl/pdf/politcrim/v4n7/art05.pdf>
- Freije A.& Freije I. (2009). *La estrategia empresarial con método* (3a. ed.). Bilbao, Spain: Editorial Desclee de Brouwer. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/47673?page=21>.
- García, M. (2021). *Impuestos en Chile y la OCDE*. Serie informe económico. Recuperado de: <https://app.vlex.com/#/search/jurisdiction:;PE+date:2021-11-01../recaudaci%C3%B3n+tributaria+entre+los+pa%C3%ADses+de+la+OCDE/WW/vid/878648352>

- Gomez, A. (2021). *63% de la población de Cajamarca no paga arbitrios*. La República. Obtenido de: <https://larepublica.pe/sociedad/1110781-63-de-la-poblacion-de-cajamarca-no-paga-arbitrios/>
- Gutiérrez D., Coronada J., Arredondo J. & Mendez O. (2012). *Estrategias empresariales*. Innovación Editorial Lagares de México, S.A. de C.V. Primera Edición. México. Recuperado de: <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1547/1/1547.pdf>
- La República. (17 de Marzo de 2020). *Trujillo: dejarán de recaudar S/9 millones por emergencia*. Obtenido de: <https://larepublica.pe/politica/2020/03/17/trujillo-dejaran-de-recaudar-s9-millones-por-emergencia-la-libertad-lrnd/>
- Ley N° 26979, de *Procedimiento de Ejecución Coactiva*. (2004). vLex. Recuperado el 21 de noviembre de 2023, de <https://vlex.com.pe/vid/ley-n-26979-procedimiento-819003705>
- Ludeña, J. (2021). *Diferencia entre muestra y población*. Economipedia. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html#:~:text=En%20resumen%2C%20la%20diferencia%20entre,que%20se%20va%20a%20trabajar.>
- Luzuriaga, C. (2019). *Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chaguarpamba, 2019*. Universidad Técnica de Machala. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines%20Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf>
- Molina V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Ediciones Fiscales ISEF, México. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=FiM8HWIZWzsC&dq=estrategias+de+cobranza&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Morales, J.A. & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición)*. Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39380?page=14>
- Morales, Y. (2019). *México ocupa el último sitio en recaudación tributaria entre los países de la OCDE*, Plataforma Vlex. Recuperado de: <https://app.vlex.com/#!/search/jurisdiction:AR,CL,MX,CO,EC/RECAUDACION%3%93N+tributaria/WW/vid/828696441>
- Novoa, E., Escobar C., Cajas M., & Fuentes L. (2020). *Los Smart Contracts como alternativa para la modernización de la recaudación tributaria en Ecuador*. Luris Dictio. Revista del Colegio de Jurisprudencia. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <https://app.vlex.com/#!/search/jurisdiction:AR,CL,CO,EC;MX/RECAUDACION%3%93N+tributaria/WW/vid/853659360>
- Paredes, M. (2017). *La evasión tributaria y la recaudación generada por los*

comerciantes informales de ropa del mercado mayorista de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26186/1/T4083i.pdf>

- Rimarachín, E. (2018). *Tesis "Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017"*. Tesis para obtener título en contador público. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5394/Rimarachin%20Torres%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2020). *"Los alcances de una investigación"*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito-Ecuador. Obtenido de: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336/622>
- Rodero, J.(2019). *Estrategia empresarial: del diagnóstico a la implantación*. Bogotá, Ediciones de la U. Primera Edición. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/127126?page=31>.
- R.S. N°216-2004/SUNAT (Con fecha de publicación 25/09/2004 y fecha de vigencia 26/09/2004). Art 117° del TULO del Código Tributario. *REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA DE LA SUNAT*. Recuperado de: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2004/216.htm>
- Ruiz, J. (2017). *La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal*. Quipukamayoc. UNMSM. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992/12386>
- Salas, D. (2020). *"El enfoque mixto de investigación: algunas características"*. Investigalia. Obtenido de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- SAT & GTZ (2010). *Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf
- SATCH. (2022). *Arbitrios Municipales*. Información tributaria. Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo. Perú. Obtenido de: http://satch.gob.pe/satch/informacion/arbitrios_municipales
- SUNAT. (2016). *INFORME N° 27-2016-SUNAT/5A1000. El Impuesto General a las Ventas (IGV)*. Obtenido de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/c_Incumplimiento_IGV_SUNAT.pdf
- SUNAT (2020). *"Libro Cultura Tributaria y Aduanera"*. Instituto Aduanero y Tributario. Lima. Obtenido de: https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Libro-Cultura_Tributaria_y_Aduanera_final.pdf

- Talavera K. L. (2019). "Estrategias Jurídicas y Tributarias para incrementar la recaudación del Impuesto a la Patente en el GAD Municipal de Tulcán". [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20209>
- Tigre, C. (2020). "Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad tributaria en la municipalidad distrital de La Victoria - 2018". Perú: Pimentel. Repositorio USS. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7130/Tigre%20Solano%20Cinthya%20Medaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, P. (2018). "En Chiclayo el 40% de vecinos paga sus impuestos, mientras que el 60% continúa indiferente". Lambayeque: Perú - La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1217005-en-chiclayo-el-40-de-vecinos-paga-sus-impuestos-mientras-que-el-60-continua-indiferente/>
- Vidaurre, (2021). *Recaudos de Impuestos Nacionales y Subnacionales en Colombia*. Revista Apuntes Contables, 13. Obtenido de: https://app.vlex.com/#!/search/content_type:4/evasion+de+impuestos+municipales/p3/WW/vid/870547822
- Villegas, H. (1998). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario*. Buenos Aires: Editorial Depalma. pág. 151.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Morales & Morales (2014), manifestaron que para toda entidad es necesario desarrollar estrategia de cobranza por ello es fundamental la segmentación de carteras de clientes, teniendo en cuenta características comunes entre los clientes y las cuentas, entre ellas tenemos la antigüedad, ubicación, los productos, perfil del cliente y el monto de la deuda, determinando así la similitud de los problemas que presentan los clientes, dando así posibles soluciones ante contingencias.	Es una variable importante dentro de la investigación debido a que es aquí donde se centra nuestra problemática y donde parte el estudio a la población frente a su comportamiento con lo que respecta a las estrategias de cobranza, el instrumento consta de 10 preguntas de modalidad abierta, la cual permitirá medir la variable independiente.	COBRANZA DE DEUDAS MOROSAS	Prevención	¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	La técnica es la entrevista, mediante la guía de entrevista al área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña, 2021.
				Notificación	¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	
				Seguimiento	¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	
				Negociación	¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?	
				Acciones legales	¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?	
			EJECUCIÓN COACTIVA	Cobranza coactiva	¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?	
				Procedimiento	¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?	
				Multas	¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?	
				Alternativas de pago	¿Se brindan alternativas de pago a los contribuyentes? ¿Y de ser el caso cuáles son?	
				Condonación de arbitrios	¿Se les brinda este beneficio a los contribuyentes y en qué casos surge efecto?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES	En situación de gobierno local como ya señalado estos van a velar por la administración de las contribuciones y de las tasas municipales establecidas, ya sea por derecho, arbitrios o licencias, y otra situación que sea por excepción de los impuestos que ya la ley los haya asignado. (Constitución Política del Perú - Art. 74°, 1993).	Es una variable importante dentro de la investigación debido a que es la que trabaja en relación a la variable independiente, por lo que se centra en ver la influencia de la problemática en el estudio a la institución según en lo que respecta a la tributación dentro de sus jurisdicciones, el instrumento consta de 10 preguntas de modalidad abierta, la cual permitirá medir la variable dependiente sobre "Recaudación de arbitrios municipales".	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION	Situación Municipal	¿Cuál es la situación de la municipalidad respecto a la recaudación?	La técnica es la entrevista, mediante la guía de entrevista, además, se realizará el análisis documental, mediante los papeles de trabajo, aplicada al área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña, 2021.
				Proceso de recaudación	¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?	
				Asignación de recursos	¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?	
				Informes y transparencia de asignaciones de los ingresos.	¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?	
				Actitudes frente a la recaudación	¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?	
			INDICE DE RECAUDACION	Recaudación obligatoria	¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Limpieza pública	¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Parques y jardines	¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Seguridad Ciudadana	¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2021 y 2020? Reporte % de recaudación	
				Evasión de arbitrios municipales	¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021? Reporte % de evasión	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos



Guía de entrevista

Dirigida al personal del área de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña

Objetivo: Recolectar información para determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña.

Cargo:

Lugar:

Fecha:

- 1) ¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?
- 2) ¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?
- 3) ¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?
- 4) ¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?
- 5) ¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?
- 6) ¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?
- 7) ¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?
- 8) ¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?

9. ¿Se brindan alternativas de pago a los contribuyentes? ¿Y de ser el caso cuáles son?
10. ¿Se les brinda este beneficio a los contribuyentes y en qué casos surge efecto?
11. ¿Cuál es la situación de la municipalidad respecto a la recaudación?
12. ¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?
13. ¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?
14. ¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?
15. ¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?
16. ¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021?
17. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2020 y 2021?
18. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2020 y 2021?
19. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2020 y 2021?
20. ¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021?

ANEXO 3: Validación de instrumento

NOMBRE DEL JUEZ		Eveling Sussety Balcazar Paiva
	PROFESIÓN	Contadora Pública
	ESPECIALIDAD	Tributación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo
ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ CAJAN ASTRICRISTINA TORRES GARCIA GIANELLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña. • Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Zaña. • Proponer estrategias de cobranza que influenciaran en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>12. ¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2021 y 2020?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

18. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____20____ N° TD __0__
2. COMENTARIO GENERALES: Validado	
3. OBSERVACIONES	

Sussety $\frac{17}{11}$

Mg. Eveling Sussety Balcazar Paiva
DNI N° 48092815
Matrícula: 02-7259

NOMBRE DEL JUEZ		ROSARIO GRIJALVA SALAZAR
	PROFESIÓN	CONTABILIDAD
	ESPECIALIDAD	POLITICA Y GESTION TRIBUTARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	DOCENTE PARCIAL
ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ CAJAN ASTRI CRISTINA TORRES GARCIA GIANELLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña. • Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Zaña. • Proponer estrategias de cobranza que influenciaron en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Ante la negativa de pago del cliente moroso, se toman acciones legales para persuadirlo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuándo se opta por realizar la cobranza Coactiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Con que acción se da inicio al procedimiento de cobranza coactiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Cómo se determina las multas por el impago de arbitrios municipales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>12. ¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2021 y 2020?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

18. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____20____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



ROSARIO GRIJALVA SALAZAR
DNI N° 09629044

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	COORDINADOR DE INVESTIGACION Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ CAJAN ASTRICRISTINA	
	TORRES GARCIA GIANELLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el proceso de cobranza de arbitrios municipales del distrito de Zaña. • Identificar la morosidad que existe en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Zaña. • Proponer estrategias de cobranza que influenciaran en la recaudación de arbitrios municipales de la municipalidad distrital de Zaña. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Se realizan acciones para prevenir el nivel de morosidad? ¿Y de ser el caso cuáles serían?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se notifica al contribuyente sobre los montos que debe cancelar? ¿Y de qué manera se efectúan?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Se realiza el seguimiento al contribuyente moroso para surja el efecto de pago?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Qué acciones se realiza para llegar a una negociación con el contribuyente?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Ante la negativa de pago del cliente	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>12. ¿Explique cómo es el proceso de recaudación de los arbitrios municipales?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Cuáles son los criterios empleados para la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿De qué manera se le informa al contribuyente acerca de la transparencia de la asignación de recursos recaudados?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. ¿Cómo es la actitud de los contribuyentes frente a la recaudación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>16. ¿Cuál ha sido la cifra total obtenida para la recaudación del año 2021?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de limpieza pública en el año 2021 y 2020?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

18. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de parques y jardines en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Cuánto se recaudó por el servicio de seguridad ciudadana en el año 2021 y 2020?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Cuál es el nivel de evasión de pagos de arbitrios municipales en el año 2021?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____ 20 ____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Mg. Chaponar Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

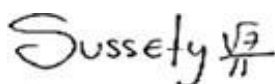
JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Eveling Sussety Balcazar Paiva, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Gianella Torres Garcia y Astri Cristina Sánchez Caján, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: : “ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 06 de Julio del 2022



Mg. Eveling Sussety Balcazar Paiva
DNI N° 48092815
Matrícula: 02-7259

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, ROSARIO GRIJALVA SALAZAR, Magister en POLITICA Y GESTION TRIBUTARIA Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Gianella Torres Garcia y Astri Cristina Sánchez Caján, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: : “ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de Julio del 2022



Mg. ROSARIO GRIJALVA SALAZAR

DNI N° 09629044

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez , Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Gianella Torres Garcia y Astri Cristina Sánchez Caján, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: : “ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 18 de Agosto del 2022



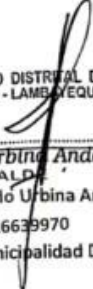

Atentamente,



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

JUEZ - EXPERTO

ANEXO 4: Carta de autorización de la entidad

	REPUBLICA DEL PERÚ MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA PROVINCIA CHICLAYO- REGIÓN LAMBAYEQUE	
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”		
Zaña, 19 de Abril de 2022		
Quien suscribe:		
Sr. Luis Ronaldo Urbina Andonaire Alcalde de la Municipalidad Distrital de Zaña		
AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021.”		
Por el presente, el que suscribe, señor Luis Ronaldo Urbina Andonaire, Alcalde la Municipalidad Distrital de Zaña, AUTORIZO a las alumnas: Sánchez Caján Astri, identificada con DNI N° 74144430 y Torres García Gianella , identificada con DNI N°73334434, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autores del trabajo de investigación denominado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, 2021. , al uso de dicha información que conforma los Estados Financieros, Presupuestos, Plan de Gestión, Datos Estadísticos de contribuyentes morosos, cálculo de los arbitrios y demás información para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pre grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.		
Atentamente.		
  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA CHICLAYO - LAMBAYEQUE <hr/> <i>Luis Rolando Urbina Andonaire</i> ALCALDE Luis Rolando Urbina Andonaire DNI N° 16639970 Alcalde de la Municipalidad Distrital de Zaña		

ANEXO 5: Evidencias de aplicación de las encuestas



Aplicación de entrevista al Jefe de fiscalización



Aplicación de entrevista a la Gerenta de administración tributaria



Aplicación de entrevista a Cajero



Aplicación de entrevista a Notificador/ cobrador a domicilio



Aplicación de entrevista a Asistente de administración Tributaria

ANEXO 6: Evidencias de obtención de resultados

Transparencia Económica PERU		Consulta Amigable de Ingresos (Mensual)			Portal del MEF Portal de Transparencia Económica		
		Presupuesto y Ejecución de Ingresos			miércoles, 02 de noviembre del 2022		
Navegador							
Reiniciar		Exportar		Año 2020			
¿Quién realiza la recaudación?	¿De qué fuentes proviene la recaudación?	¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?				
Provincia	Tipo de Recurso	Sub-Genérica	Trimestre	Mes			
▲ TOTAL			59,902,339,830	95,432,645,631	103,582,011,933		
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES			17,975,452,116	34,944,264,674	33,472,920,478		
▲ Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES			17,975,452,116	34,936,268,874	33,464,749,489		
▲ Departamento 14: LAMBAYEQUE			370,000,177	888,423,008	769,186,743		
▲ Municipalidad 140115-301226: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA			2,795,779	7,364,578	6,758,053		
▲ Fuente de Financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS			2,410,779	3,207,293	2,747,392		
▲ Rubro 08: IMPUESTOS MUNICIPALES			610,000	610,200	404,561		
	Genérica		PIA	PIM	Recaudado		
<input type="radio"/>	1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS		610,000	610,000	404,276		
<input type="radio"/>	5: OTROS INGRESOS		0	0	10		
<input type="radio"/>	9: SALDOS DE BALANCE		0	200	275		
Notas • Los montos están en Soles. • La consulta se actualiza una vez al mes. Los cambios en la información efectuados durante este periodo, no se reflejan sino hasta la actualización siguiente. • Última fecha de actualización: 31 de octubre de 2022.							
Transparencia Económica PERU		Consulta Amigable de Ingresos (Mensual)			Portal del MEF Portal de Transparencia Económica		
		Presupuesto y Ejecución de Ingresos			miércoles, 02 de noviembre del 2022		
Navegador							
Reiniciar		Exportar		Año 2021			
¿Quién realiza la recaudación?	¿De qué fuentes proviene la recaudación?	¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?				
Provincia	Tipo de Recurso	Sub-Genérica	Trimestre	Mes			
▲ TOTAL			83,488,286,578	123,164,568,602	135,997,615,345		
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES			19,612,831,122	41,981,156,740	41,021,762,810		
▲ Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES			19,612,831,122	41,972,679,930	41,012,524,186		
▲ Departamento 14: LAMBAYEQUE			458,763,466	1,133,104,000	989,619,700		
▲ Municipalidad 140115-301226: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA			2,680,485	10,595,715	8,789,127		
▲ Fuente de Financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS			2,295,485	3,901,558	3,680,115		
▲ Rubro 08: IMPUESTOS MUNICIPALES			610,000	627,541	503,710		
	Genérica		PIA	PIM	Recaudado		
<input type="radio"/>	1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS		610,000	610,000	481,552		
<input type="radio"/>	5: OTROS INGRESOS		0	0	174		
<input type="radio"/>	9: SALDOS DE BALANCE		0	17,541	21,984		
Notas • Los montos están en Soles. • La consulta se actualiza una vez al mes. Los cambios en la información efectuados durante este periodo, no se reflejan sino hasta la actualización siguiente. • Última fecha de actualización: 31 de octubre de 2022.							

INGRESOS, Portal de transparencia Económica. MEF (2020-2021)

Consulta Amigable (Mensual)
Consulta de Ejecución del Gasto

miércoles, 02 de noviembre del 2020

Navegador Descargas

Reiniciar Exportar

Año 2020 | Actividades/Proyectos

¿Quién gasta? Provincia	¿En qué se gasta?			¿Con qué se financian los gastos? Rubro	¿Cómo se estructura el gasto? Detalle Sub-Genérica	¿Dónde se gasta? Departamento	¿Cuándo se hizo el gasto?		Avance %	
	Categoría Presupuestal	Producto/Proyecto	Función				Trimestre	Mes		
▲ TOTAL										
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES										
▲ Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES										
▲ Departamento 14: LAMBAYEQUE										
▲ Municipalidad 140115-301226: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA										
▲ Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS										
▲ Genérica 5-23: BIENES Y SERVICIOS										
Sub-Genérica	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %		
○ 1: COMPRA DE BIENES	129,340	121,337	59,993	59,993	Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	49		
○ 2: CONTRATACION DE SERVICIOS	186,660	192,149	121,039	121,039	121,039	121,039	120,981	63		

Notas

Los montos están en Soles.
La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
A partir del 2007 se comienza a incluir información de los Gobiernos Locales. Ver más detalles.
A partir del 2012 el programa cambia de denominación por el de división funcional, y el subprograma por el de grupo funcional.
La información se actualiza mensualmente. Última actualización: 31 de octubre de 2022.

Obra la información presentada | Estadísticas de uso

Consulta Amigable (Mensual)
Consulta de Ejecución del Gasto

miércoles, 02 de noviembre del 2020

Navegador Descargas

Reiniciar Exportar

Año 2021 | Actividades/Proyectos

¿Quién gasta? Provincia	¿En qué se gasta?			¿Con qué se financian los gastos? Rubro	¿Cómo se estructura el gasto? Detalle Sub-Genérica	¿Dónde se gasta? Departamento	¿Cuándo se hizo el gasto?		Avance %	
	Categoría Presupuestal	Producto/Proyecto	Función				Trimestre	Mes		
▲ TOTAL										
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES										
▲ Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES										
▲ Departamento 14: LAMBAYEQUE										
▲ Municipalidad 140115-301226: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA										
▲ Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS										
▲ Genérica 5-23: BIENES Y SERVICIOS										
Sub-Genérica	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %		
○ 1: COMPRA DE BIENES	120,813	100,674	97,178	96,660	Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	96		
○ 2: CONTRATACION DE SERVICIOS	169,120	189,024	148,701	142,940	142,940	142,940	142,940	75		

Notas

Los montos están en Soles.
La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
A partir del 2007 se comienza a incluir información de los Gobiernos Locales. Ver más detalles.
A partir del 2012 el programa cambia de denominación por el de división funcional, y el subprograma por el de grupo funcional.
La información se actualiza mensualmente. Última actualización: 31 de octubre de 2022.

Obra la información presentada | Estadísticas de uso

EGRESOS, Portal de transparencia Económica. MEF (2020-2021)

ANEXO 7: Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

Sánchez Caján & Torres García

RECuento DE PALABRAS

19175 Words

RECuento DE CARACTERES

103003 Characters

RECuento DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

532.7KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 7, 2024 11:31 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 7, 2024 11:32 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado