



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios  
municipales en el distrito de Yungay 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORAS:**

Alvarez Mora, Kelly Patricia ([orcid.org/0000-0003-4810-547x](https://orcid.org/0000-0003-4810-547x))

Julca Aranibar, Roxana Jenma ([orcid.org/0000-0002-5017-6130](https://orcid.org/0000-0002-5017-6130))

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Campos, Salomón Axel ([orcid.org/0000-0001-9405-0794](https://orcid.org/0000-0001-9405-0794))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**HUARAZ - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios, quien me da la fortaleza para concluir este trabajo. Agradezco a mis padres, Jesús Álvarez Concha y Bertha Mora Salas, quienes me dieron la vida, la educación, el apoyo y el inmenso amor que me da la fuerza para seguir adelante. También dedico este logro a mis hijos, Enzo Matteo Velásquez Álvarez y Piero Gabriel Velásquez Álvarez, que son el motor de mi vida y me ayudan a querer superarme cada vez más. Gracias por mantener viva en mí la esperanza. Este triunfo es por ustedes. Asimismo, agradezco a mi prima, Martha Villalobos Mora, quien en todo momento me impulsó y motivó a seguir adelante y a concluir este trabajo, creyendo firmemente en mí.

No puedo dejar de agradecer a aquellos que estuvieron presentes en cada una de las etapas de mi vida, aunque no los mencione a todos porque la lista sería muy larga. Sin embargo, gracias a todos ustedes me convierto en la consecuencia de aquella confianza que depositaron en mí. Gracias por creer en mí.

Kelly Álvarez

Quiero dedicar este proyecto con mucho cariño a todas las personas que siempre han estado presentes en este largo camino, que nunca me han dejado de apoyar en los buenos y malos momentos. Siempre han sido el pilar de mi vida para lograr todos mis sueños. En especial, quiero agradecer a mi madre, quien me brindó un apoyo incondicional en toda mi formación profesional.

Roxana Julca

## **Agradecimiento**

Queremos aprovechar esta oportunidad para expresar nuestro más sincero agradecimiento, primero a Dios, quien guía cada paso de nuestras vidas, y a nuestras familias, que nos impulsan a ser profesionales íntegros.

De manera muy especial, agradecemos al Mag. Axel Vásquez Campos por su paciencia y asesoramiento en esta etapa tan importante para nosotros. Gracias por resolver todas nuestras dudas.

También queremos agradecer al docente Jorge Rodríguez Agüero por su asesoramiento y colaboración activa en el desarrollo de esta tesis. Gracias por su disponibilidad y paciencia.

Por último, queremos agradecer a todas las personas que, de un modo u otro, nos han apoyado en la realización de esta tesis.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	32
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de la variable Gestión de cobranza	17
Tabla 2	Confiabilidad de la variable Recaudación de arbitrios	17
Tabla 3	Resumen del modelo de la hipótesis general	19
Tabla 4	Coeficientes de la hipótesis general	20
Tabla 5	Resumen del modelo de la primera hipótesis específica	20
Tabla 6	Coeficientes de la primera hipótesis específica	21
Tabla 7	Resumen del modelo de la segunda hipótesis específica	22
Tabla 8	Coeficientes de la segunda hipótesis específica	22
Tabla 9	Resumen del modelo de la tercera hipótesis específica	23
Tabla 10	Coeficientes de la tercera hipótesis específica	24

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de cobranzas sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023, la metodología que le correspondió fue de tipo explicativo, de diseño no experimental y corte transversal dentro del enfoque cuantitativo, por otra parte, la muestra integró a 285 comerciantes del mercado principal del municipio de Yungay. La técnica de recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento recayó en el cuestionario, alcanzando una confiabilidad de 0.983 para la variable gestión de cobranza y de 0.987 para la variable recaudación de arbitrios ello según el estadístico Alfa de Cronbach. Por su parte, la validación de los instrumentos se realizó a través de la técnica de juicio de expertos. Posterior al procesamiento y análisis de datos se concluyó en los resultados que la gestión de cobranza influye en un 94.5% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa y que mientras mejor sea la comunicación de la deuda, los canales de pago, los beneficios otorgados a los contribuyentes, mejor será la recaudación de arbitrios.

**Palabras clave:** Gestión de cobranzas, recaudación de arbitrios, comunicación de la deuda, recolección de residuos sólidos.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence of collection management on the collection of municipal taxes in the district of Yungay, 2023. The methodology used was explanatory, non-experimental design and cross-sectional within the quantitative approach, on the other hand, the sample included 285 merchants of the main market of the municipality of Yungay. The data collection technique was the survey whose instrument was the questionnaire, reaching a reliability of 0.983 for the variable collection management and 0.987 for the variable collection of taxes according to Cronbach's Alpha statistic. The instruments were validated using the expert judgment technique. After processing and analyzing the data, it was concluded in the results that collection management has a 94.5% influence on the collection of municipal taxes in the district of Yungay, 2023. In addition, it was found that the influence was significant and that the better the communication of the debt, the payment channels, and the benefits granted to taxpayers, the better the collection of municipal taxes.

**Keywords:** Collection management, tax collection, debt communication, solid waste collection.

## I. INTRODUCCIÓN

Los municipios para alcanzar sus objetivos deben hacer un manejo eficiente de la gestión de cobranzas, de tal forma que recauden los arbitrios municipales que les permita cumplir con sus obligaciones, pero ello no siempre ocurre, por limitaciones en el área de cobranzas o por una baja cultura tributaria de sus pobladores.

A nivel internacional, la crisis financiera sostenida post pandemia modificó el estado en el que vivían las personas, impactando negativamente el equilibrio socioeconómico, sobre todo, en las pequeñas dependencias de países en desarrollo, donde los ingresos son escasos y las demandas en servicios se elevan (Carreño y Alfonso, 2018). Además, la capacidad de gestión y logística de los servicios públicos se ve disminuida, obligando a la administración pública a diseñar nuevas estrategias para mejorar sus índices de recaudación, lo cual hará sostenible el acceso a servicios y empleos locales (Fernández et al 2018).

En el contexto europeo, el sistema provincial español se ha enfocado en analizar el desempeño de los organismos locales de gestión y recaudación tributaria en estos tiempos de tensión fiscal, ya que los municipios se financian en mayor cuantía de los tributos. De acuerdo con Belmonte et al (2021), es fundamental realizar la gestión tributaria y de cobranza, de una manera más eficiente y completa, tomando como punto de partida, asignar el rango económico de los servicios locales a la comunidad, y así poder garantizar la ejecución de bienes y servicios públicos acorde con las demandas de los ciudadanos españoles.

De igual forma a nivel de Latinoamérica, en países como Ecuador se hace cotidiano el incumplimiento de pagos de tributos, de manera que no se logra poner en marcha de diversos planes y programas en beneficio de los ciudadanos, obligando a los organismos competentes a la implementación de sanciones económicas e imposición de normativas para frenar el incumplimiento de las obligaciones tributarias (Cuestas, 2022). Respecto a ello, los contribuyentes alegan el desconocimiento de la legislación tributaria, lo cual ha sido un indicador

negativo contra la gestión de la administración pública, tanto local como de toda la región (Ponce et al, 2018).

En el Perú, Ruiz (2017), manifestó que en el periodo del 2011 al 2014 en el distrito de Lince los arbitrios, reflejaron un ascenso del 29,3% al 38,2% en clientes morosos, lo cual, hace referencia a que los pagos de tributos no son una prioridad para la ciudadanía. Asimismo, cifras dictadas por el Ministerio de Economía y Finanzas – (MEF, 2019), sostuvo que, en el año 2019, en el mes de octubre se presentó una disminución del 74% en el pago de tributos respecto al mes de setiembre del mismo año.

Por otra parte, la recaudación tributaria del gobierno local del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, se notó un 23% y 56%, en ingresos tributarios y morosidad respectivamente, ello denota que la ciudadanía no tiene un compromiso real con las obligaciones municipales, lo cual, afecta la calidad de los servicios brindados (Ponce, 2020).

Las situaciones descritas anteriormente se replican en la dependencia municipal de Yungay donde se ha evidenciado una ineficiente gestión de cobranzas de arbitrios municipales y esto repercute negativamente en la administración municipal, impidiendo la remuneración de pasivos del personal contratado para las labores de limpieza y seguridad, esenciales para sustentar una mejor calidad de vida en la localidad, quienes no han cumplido con sus pagos de forma oportuna y consecuentemente, sufren las fallas de los servicios antes mencionados.

Ante las deficiencias descritas, se demuestra la necesidad de diseñar propuestas que permitan realizar una mejor Gestión de cobranzas y así influir satisfactoriamente en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023. El estudio se desarrollará con la intención de dar a conocer de forma objetiva los problemas, los objetivos, e hipótesis conduciendo a soluciones apropiadas a las necesidades y requerimientos del contexto local y nacional.

Asimismo, se desprende de lo anterior la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión de cobranzas sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?; Y los

**problemas específicos:** ¿Cuál es la influencia de la comunicación de la deuda sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?; ¿Cuál es la influencia de los canales de pago sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?; ¿Cuál es la influencia de los beneficios otorgados sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?.

Asimismo, se desarrollaron los objetivos de investigación, teniendo como **objetivo general:** Determinar la influencia de la gestión de cobranzas sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023; Y como **objetivos específicos:** Determinar la influencia de la comunicación de la deuda sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito Yungay, 2023; Determinar la influencia de los canales de pago sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023 y Determinar la influencia de los beneficios otorgados sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.

Considerando los objetivos descritos, se plantean las hipótesis, reconociendo a la **hipótesis general**, La gestión de cobranzas influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Y como **hipótesis específicas**, La comunicación de la deuda influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023; Los canales de pago influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023; Los beneficios otorgados influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.

El estudio se justifica desde aspecto teórico y metodológico ya que aportará fundamentos empíricos y relevantes que permitirán comprender y aportar soluciones a la problemática de ineficiencias en la recaudación de arbitrio y demoras en cobranza, lo cual impacta negativamente en la ejecución de labores de limpieza, seguridad y gestión social de la municipalidad del distrito de Yungay, impidiendo de forma directa cumplir con los pagos para sostener dichos servicios. En función de ello se hace necesario realizar el estudio aquí desarrollado, para

generar recomendaciones que conlleven a cumplir los objetivos de recaudación, elevando el compromiso de los contribuyentes y con ello, la optimización de la calidad de vida de dicha comunidad.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se realizará la recopilación de estudios previos asociados al fenómeno de estudio, las cuales, serán complementada con teorías alienadas a las variables de estudio. Entre estos se consideran **los antecedentes internacionales:**

Hidalgo (2019), propuso en su estudio identificar el estado de los gobiernos autónomos en función de la administración tributaria y recaudación de arbitrios. El enfoque fue cuantitativo, de tipo exploratoria y la muestra estuvo integrada por 324 personas, siendo el instrumento el cuestionario. Los resultados señalaron una recaudación fue de 47% en Loja, mientras que en Quilanga, 21% y en Calvas 12%. Concluyendo que las principales fuentes de ingreso del municipio son las rentas estatales y el fisco, por otro lado, en menor proporción se consideran los abonos de prestación de servicios municipales, ello permite reconocer que el municipio se encuentra frente a un déficit.

Luzuriaga (2019), realizó su investigación con el propósito de analizar los factores asociados a la recaudación de arbitrios municipales. Empleó una metodología teórica y estadística, como la encuesta, la cual fue aplicada a los ciudadanos del cantón representada por una muestra de 337 habitantes. Sus resultados demostraron que los factores: social, económico y cultural restringen la dinámica de la recaudación entre la administración tributaria y los contribuyentes. Se concluyó que para la existencia de una adecuada recaudación de arbitrios es necesaria la aplicación de un plan estratégico enfocado en la educación y cultura tributaria, que permita generar servicios de calidad a la comunidad para así satisfacer a la población.

Onofre et al (2017), tuvieron como objetivo participar en el mejoramiento de la cultura tributaria que se traduzca en ingresos y rentas. Este artículo científico se basó en un estudio descriptivo, explicativo de tipo cuantitativo retrospectivo, como técnica empleó la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario, contó con una muestra de 55.530 contribuyentes del cantón Babahoyo (INEC, 2001). Entre sus resultados se obtuvo que 34% tiene conocimiento mínimo de la obligación tributaria; un 28% conoce “Algo”, un 18% conoce “mucho” y el restante 10%

desconoce. Concluyó que los ciudadanos reconocen la relación entre la contribución y los servicios que obtendrán, sin embargo, existen factores influyentes en el proceso de pago, relacionados a la solidaridad, corrupción, justicia que inciden en el proceder ciudadano y en el nivel de recaudación.

Por otra parte, Pérez (2017), desarrolló su investigación en Ecuador, con el objetivo de aumentar el ingreso financiero por arbitrios, para ello empleó un enfoque cualitativo, documental–bibliográfica, y como técnicas usó la observación y la entrevista. Aplicó encuestas a una muestra de 168 funcionarios. Se obtuvo como resultado que el 67% del personal del organismo recaudador no reconoce sus funciones objetivamente, ni tiene claros los objetivos, demostrando deficiencia en la difusión de planes de trabajo. Concluyó que se debe aplicar el Plan de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria planteado por el investigador y así divulgar entre la ciudadanía, las estrategias consensuadas para lograr el pago oportuno de sus obligaciones, mejorando el índice de recaudación.

Posligua (2017) planteó como objetivo de su investigación, analizar la incidencia de la administración pública en la cobranza e ingresos financieros por impuestos dirigidos a las obras públicas. La metodología fue de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 36 contribuyentes, a quienes se les aplicó la entrevista y la encuesta. Los resultados evidenciaron que los aspectos más endebles de la recaudación de tributos están relacionados con los usuarios externos y el incumplimiento por parte de estos en los tiempos establecidos para pagar sus obligaciones, ello repercute en la disposición de recursos para la realización de obras. En sus conclusiones generales, la autora indicó que las causas de las trabas y el incumplimiento de las obras, tal como lo indicaron los resultados tiene que ver con una alta morosidad, por lo que es imperiosa la actualización de los procedimientos que se realizan en cada una de las instancias de gestión del ente municipal para disminuir el vencimiento de la cartera del GAD.

Guanga (2017), en su investigación, tuvo como objetivo evaluar los procedimientos de recaudación de impuestos prediales y los ingresos en la municipalidad de Penipe. Asimismo, la metodología aplicada fue descriptiva, exploratorio, no experimental, cuantitativa, explicativa,

asimismo, el instrumento fue la entrevista y la técnica fue la encuesta, que fue aplicada a 71 propietarios de predios. Los resultados indicaron que el 40% decidió realizar los pagos de los impuestos prediales, debido a que conoció las facilidades de cobranza, por otro lado, el 50% señaló que no conoce ninguna modalidad de facilidad de pago instruida por la municipalidad. Se concluye que no se ha realizado una correcta gestión de cobranza y facilidades que le permitan el pago facilitado a las personas, lo cual, impide impacta negativamente sobre el ingreso de dinero a la municipalidad.

Seguidamente se presentan los **antecedentes nacionales:**

Benites et al (2021), realizaron su investigación con la finalidad de generar estrategias de cobranza innovadoras que permitan obtener una mejor recaudación de tributos en Trujillo, para ello se aplicó un diseño cuasi-experimental, la muestra de la investigación fue de 382 contribuyentes y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados indicaron que las estrategias de cobranza del SATT implementadas hasta el 2013 no contribuyen de manera efectiva con la recaudación. La estrategia de cobranza propuesta consistió en que el administrador tributario realizara un seguimiento personalizado al deudor tributario, para así mejorar la gestión de cobranza del DRCD del SATT, lo cual reflejó un incremento de 20% de efectividad, respecto a la anterior estrategia (2013). Concluyeron que la sostenibilidad de este tipo de propuestas depende del seguimiento frecuente de los procedimientos establecidos y de su mantenimiento en el tiempo.

Carhuatanta y Vásquez (2019), realizaron su investigación con la finalidad de proponer estrategias de cobranza para que la ciudadanía tenga mayor conciencia de pago respecto a los tributos municipales, la metodología fue de diseño no experimental–cuantitativo, contó con una muestra de 286 contribuyentes a quienes se aplicaron instrumentos de investigación como la guía de entrevista y el cuestionario. Los resultados confirmaron que 59.09% del total de contribuyentes no cumplen sus pagos ya que desconocen el destino del dinero

recaudado. Concluyeron que una estrategia clave por parte de la municipalidad es, establecer canales de información con la población para involucrarlos en las actividades de la municipalidad y con ello motivarlos a cumplir con los pagos de arbitrios.

Gonzales (2018) al realizar su investigación tuvo como objetivo generar un plan de acción que permita incrementar la recaudación de tributos, la metodología fue de diseño no experimental descriptivo–cuantitativo, el instrumento fue la encuesta, siendo aplicada a una muestra de 373 participantes entre funcionarios y contribuyentes. Los resultados indicaron que el 47.1% de los trabajadores de los organismos recaudadores no atiende de manera óptima, el 35.7% de manera regular y el 9.6% de manera efectiva. Por tanto, se evidenció falta de competencias para cumplir funciones propias de sus cargos. Como conclusión propuso estrategias de desarrollo de capacidades del personal de la entidad pública para mejorar el trato hacia la ciudadanía y con ello mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad.

Gallo (2020) en su investigación, tuvo como finalidad elaborar estrategias que permitan una mejora en la eficiencia de los organismos recaudadores. La metodología que empleó fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, asimismo, el instrumento fue el cuestionario, siendo su muestra de 50 contribuyentes. Los resultados demostraron que la Municipalidad no posee un personal idóneo, ni cuenta con un sistema actualizado, tampoco existe una cultura tributaria, por ende, los contribuyentes no realizan la cancelación de impuestos municipales. Como conclusión y recomendación propuso estrategias que brinden mayor eficiencia en los procesos de cobranza, en cuanto al servicio a los clientes y usuarios de la institución pública, a partir de capacitaciones periódicas para favorecer su buen desempeño.

Díaz (2021) propuso como objetivo principal de su investigación determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo. La metodología fue de enfoque cuantitativo, estudio no experimental, el instrumento fue el cuestionario dirigido a 50 contribuyentes. Los resultados determinaron que para un 50% de los encuestados la municipalidad “no cumple” las normas de facilidades de pago, mientras que un 17% mencionó

que “sí cumplen” con sus políticas, el porcentaje restante alegó que realizan sus pagos de acuerdo con su disponibilidad. Se concluyó, que dichas tendencias impiden contar con una gestión de cobranza adecuada y esto a su vez, influye negativamente en el financiamiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chiclayo, por tanto, se debe promover beneficios e incentivos confiables y transparentes que motiven al contribuyente a realizar el pago de los tributos a tiempo.

Torres (2021), quien tuvo como objetivo reconocer la influencia de los procesos de cobranza para la obtención de arbitrios municipales. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo, asimismo, el instrumento fue el cuestionario y aplicado a una muestra de 30 trabajadores gerenciales. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva según el coeficiente de Spearman de 0,572, donde se reconoció que el que el 50% no realizan los pagos así se generen descuentos de la mitad de la deuda, por otro lado, el 30% generan pagos de manera irregular, respecto a su disposición. Se concluyó que existe una influencia de la gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales, considerando los procesos adecuados de cobranza coactiva y ordinaria que tendrán un impacto positivo a comparación de una gestión deficiente.

Respecto al desarrollo de las bases teóricas, Mogollón (2021), menciona que la gestión de cobranza se centra en la diversificación de estrategias aplicadas alineadas a impulsar el accionar de pago de los clientes de determinado sector. Por otro lado, García et al (2019) sostuvo que el enfoque de este proceso se centra en disminuir los índices de endeudamientos de los clientes, tanto como el de cuentas por cobras de la organización. En adición, Jiang et al (2022), mencionaron que el procedimiento de la gestión de cobranzas de impuestos se genera en función del acuerdo establecido entre las partes. Además, Díaz y Flores (2019), señalaron que para la gestión de cobranza se debe tener claros los procedimientos a realizar, los canales de comunicación con los clientes, las alternativas de pago, categorización de la cartera y optimización de procesos.

En función de lo descrito, se han tomado en cuenta también las dimensiones de la variable, siendo la primera, **la comunicación de la deuda,**

identifica los medios de comunicación más eficientes en función de las preferencias que tienen los clientes (Griffith, 2010). Por otro lado, dentro de este procedimiento se debe realizar una estratificación de la cartera de clientes, considerando que cada tipo de cliente presenta mayor actividad por canales específicos (AINatiei, 2021). En adición, se reconoce que los canales asociados a la comunicación vía telefónica, correo electrónico, documentos físicos principalmente (Poot, 2020). Es preciso mencionar que la comunicación debe brindar una información específica que señale al cliente el monto a pagar, el plazo y los medios por los que puede realizar la transacción (Salamat, 2022).

Por otro lado, la segunda dimensión corresponde a **canales de pago**, para Elosegui y Pinto (2020), se reconocen como los espacios físicos y virtuales habilitados oficialmente por las instituciones para que se ejecute la recepción de dinero por motivo de cierre pago de deudas, asimismo, mencionó que los canales se habilitan de acuerdo con los requerimientos organizacionales, estos pueden ser presenciales, virtuales o a través de un tercero. Además, Yudha y Putu (2020), indicaron que estos canales deben brindar la suficiente confianza a los clientes para realizar transacciones de manera óptima. En suma, So et al. (2016), sostuvieron que estos deben mantenerse disponibles durante periodos considerables, de manera que los clientes puedan realizar sus aportes con mayor disponibilidad.

Asimismo, se reconoce la tercera dimensión, **beneficios a los contribuyentes**, Sari y Nuswantara (2017) mencionaron que los organismos generan una diversidad estrategias como descuentos o condonaciones que permiten facilitar el pago de las deudas o extinguirlas como tal. Kao y Lee (2021), describió que, entre estos se encuentran algunos descuentos o caducidad de deudas de manera parcial o total. Asimismo, Nuryanah y Gunawan (2022), mencionaron que, los organismos presentan diversos beneficios que facilitan el pago de impuestos, reconociéndose entre los principales a la amnistía, la cual, se basa en un descuento parcial o total sobre la deuda. En adición, Remetse et al (2020), señalaron que los beneficios tributarios presentan vigencia por periodos

determinados o campañas específicas que deben ser aprovechadas por los contribuyentes.

En la misma línea, se reconoce a la **segunda variable, Recaudación de arbitrios municipales**, para Arbel et al (2019), el impuesto municipal también se conoce como impuesto predial o impuesto a la vivienda. Por otro lado, el impuesto municipal significa la cantidad de dinero que el propietario de una casa debe pagar anualmente a la autoridad municipal (Linck, 2020). Asimismo, el impuesto que paga al gobierno también lo consume usted de una forma u otra, como la construcción de carreteras, el desarrollo salvaje y muchos más (ORTH et al, 2022). Este tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de un sector determinado a través de la asistencia del Estado (Lukiyanova et al, 2018).

Asimismo, se consideran las dimensiones de la segunda variable, siendo la primera, **recolección de residuos sólidos**, para Limache (2021) La recolección de residuos sólidos comprende el desplazamiento de desechos desde un punto inicial al sitio de disposición final. Asimismo, Guzmán y Macías (2011) mencionaron que implica el transporte a contenedores de recolección comunales o puntos, estación de procesamiento o transferencia. Por otro lado, García et al (2019), señalaron que esta actividad se realiza con la finalidad de mantener el entorno donde se desenvuelve el individuo limpio y ordenado, de manera que mejore su calidad de vida. En adición, Espinoza et al (2020), describieron que todo el proceso de recolección de residuos se encuentra manejado directamente por la municipalidad, quien se encarga de realizar los pagos a los trabajadores financiados con los tributos de los ciudadanos.

Por su parte, la segunda dimensión es **barrido de calles**, para Santos et al (2019) El barrido de calles, es el procedimiento realizado por

la gestión municipal con la finalidad de mantener los espacios públicos limpias y sin cúmulos que obstruyan el paso de las personas. Por otro lado, este procedimiento se genera en mayor recurrencia de acuerdo con los aportes que brindan los ciudadanos con el pago de sus impuestos, lo cual, permite ver diferencias entre zonas. Asimismo, se reconoce que existen tipos de barridos, el manual y el mecánico (Enaifoghe, 2022). En adición el tipo de barrido varía de acuerdo con el entorno social, economía y relieve de la zona (Illiyina et al, 2021).

La tercera dimensión corresponde a **mantenimiento de parques y jardines**, Tian et al (2022) mencionaron que este hace referencia al procedimiento que consiste limpiar las zonas verdes, realizar mantenimiento de los espacios públicos, mantener la señalización y actividades de jardinería. Por su parte San José (2014), señalaron que estos procedimientos se realizan con presupuesto estatal, el cual, es obtenido mediante la contribución de cada uno de los habitantes de una zona específica. Asimismo, Talal y Sentelmann (2020), mencionaron que generar este tipo de servicio permite que las personas puedan tener una mejor calidad de vida, considerando la disminución de la contaminación.

La cuarta dimensión es **serenazgo**, para Gonzáles (2020) este es un servicio municipal que se da a través de la actividad de vigilancia y seguridad pública dentro de una zona determinada. Asimismo, para Cruz et al (2021), esta actividad es financiada por los mismos ciudadanos de una zona determinada, mediante el aporte de sus impuestos. Por otro lado, Romero et al (2022) señalaron que esta actividad busca prevenir y disuadir cualquier tipo de acción que genere inestabilidad en el orden público, generando seguridad y tranquilidad en la población.

### III. METODOLOGÍA

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

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Asimismo, la investigación fue de **tipo explicativo**, según Arias (2012) la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Por su parte, Ramos (2020), sostuvo que estas también buscan describir el fenómeno de estudio, y mediante esta descripción, encontrar las causas de los sucesos de manera más estructurada, logrando crear un sentido de entendimiento.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación fue de **enfoque cuantitativo**, es aquella investigación que utiliza la recolección para comprobar las hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis documental, para determinar patrones de comportamiento y probar teorías (Cabezas et al., 2018).

El diseño fue **no experimental** porque el fenómeno se estudia en su estado natural, por su parte, Manterola et al (2019), mencionaron que esta consiste en tomar los datos de la variable en un estado natural, es decir, sin generar ningún tipo de manipulación sobre la misma, lo cual, permite que el fenómeno se dé regularmente. Además, es **transversal**, por la toma de datos se da en un único momento, Para Cvetkovic et al (2021), en un estudio transversal, se selecciona una muestra representativa de la población y se recopilan datos sobre las variables de interés. Los datos se analizan para determinar la frecuencia de diferentes características o el patrón de distribución de las variables. Los estudios transversales no proporcionan información sobre la causalidad o el tiempo de exposición, sino que solo muestran una relación entre las variables en un momento determinado.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Definición conceptual**

#### **Variable independiente: Gestión de cobranza**

Li (2018) mencionó que esta se enfoca en crear diversos métodos que promuevan a los contribuyentes a realizar los pagos en función de las deudas adquiridas con una institución específica. Es preciso señalar que la variable en mención es cuantitativa y cuenta con tres dimensiones, y cada una de estas tiene sus respectivos indicadores.

#### **Variable dependiente: Recaudación de arbitrios**

### **Definición conceptual**

La recaudación de impuestos municipales también se conoce como impuesto predial o impuesto a la vivienda es el proceso mediante el cual se realiza el cobro a los habitantes de una zona determinada. Por otro lado, el impuesto municipal significa la cantidad de dinero que el propietario de una casa debe pagar anualmente a la autoridad municipal (Linck, 2020). Es preciso señalar que la variable en mención es cuantitativa y cuenta con cuatro dimensiones, y cada una de estas tiene sus respectivos indicadores.

Para un mejor entendimiento del tratamiento de las variables, dimensiones y sus correspondientes indicadores se debe revisar el Anexo 1.

## **3.3. Población muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

La población puede comprender la totalidad de personas, entes, casos, entre otros, que tienen características en común, el cual, para fines de investigativos aportarán data necesaria para el estudio de un fenómeno (Arias et al, 2016).

En este caso la población fue compuesta por 1088 pobladores del distrito de Yungay vinculados al mercado principal de Yungay, los cuales podrán responder las preguntas vinculas a las variables y dimensiones.

En adición se tomaron en cuenta también los criterios de inclusión y exclusión. Manzano y García (2016), describieron que los criterios de inclusión comprenden toda particularidad que señala que determinada unidad es apta para la realización del estudio, por otro lado, los criterios de exclusión se centran en describir toda característica que puede afectar los resultados de la investigación.

### **3.3.2 Muestra**

Hace referencia a una sección de la población, la cual, presenta características que representan a la totalidad, asimismo, el instrumento será aplicado a la misma y recopilando data necesaria para la investigación. Una muestra es una sección de la población que se utiliza para participar en un estudio o investigación. La selección de una muestra adecuada es crucial para garantizar que los resultados de un estudio sean representativos de la población total y puedan ser generalizados a ella. (Arias et al, 2016).

Para establecer la muestra se consideró la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{1088 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (1088 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 285$$

La muestra correspondió a 285 pobladores del distrito de Yungay vinculados al mercado principal de Yungay.

### **3.3.3 Muestreo**

Para fines de la investigación y sus características se tuvo un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Guerrero (2015), es la técnica que se caracteriza por brindar homogeneidad en la posibilidad de ser escogido en cada uno de los elementos de la población. Este es considerado el más justo y equitativo, ya que todos los elementos tienen la posibilidad de participar.

De igual forma el muestreo probabilístico es uno de los tipos en el que cada uno de los elementos puede ser seleccionado para la obtención de datos. Este se basa en la teoría de la probabilidad y se utiliza para asegurar que la muestra represente al grupo totalitario (Guerrero, 2015).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis recae en los contribuyentes del distrito de Yungay vinculados al mercado principal de la ciudad de Yungay.

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

### **Técnica**

La técnica aplicada para el estudio es la encuesta. Para Casas et al (2003), la encuesta se genera a través de la implementación del cuestionario previamente elaborado, dentro de un esquema en el que puede ser físico o digital, el cual, se encuentra directamente relacionado con las variables de estudio.

### **Instrumento**

Por su parte, el instrumento es el cuestionario. Este comprende el conjunto de preguntas diseñadas en función de los indicadores asociados a las variables de estudio, con el cual, se tiene como finalidad aplicarse a la muestra de estudio para obtener respuestas que faciliten el alcance de los objetivos planteados (Casas et al, 2021).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que los instrumentos contienen alternativas de naturaleza politómica, tipo escala de Likert.

La tabla 1 muestra los resultados del análisis de fiabilidad del instrumento Gestión de cobranza, cuyo valor de "Alfa de Cronbach" es de 0.983, lo que indica un alto grado de fiabilidad interna.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de la variable Gestión de cobranza*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	12

La tabla 2 muestra los resultados del análisis de fiabilidad del instrumento Recaudación de arbitrios, cuyo valor de "Alfa de Cronbach" es de 0.987, lo que indica un alto grado de fiabilidad interna.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la variable Recaudación de arbitrios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	16

### **Validación**

La validación se realizó a través del juicio de expertos, que estimaron la coherencia y correspondencia de las preguntas con las variables, dimensiones e indicadores.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento se generó a través de la aplicación del instrumento a los pobladores del distrito de Yungay vinculados al mercado principal del municipio

de Yungay, para ello, se enviará inicialmente la solicitud dirigida a la autorización para la toma de información, asimismo, el consentimiento informado de cada uno de los participantes y finalmente la autorización para la publicación de resultados, una vez se autorizó la toma de datos, se procederá a aplicar el instrumento en una fecha específica concertada previamente con los integrantes de la muestra, cabe mencionar que el instrumento se aplicó en un fecha específica, asimismo, la información recopilada fue analizada mediante el software SPSS V.23.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis de datos se consideró el uso de la estadística inferencial. Dentro de la misma se aplicó el análisis de regresión lineal simple para hallar la incidencia. Gracias a esta técnica, fue posible obtener apreciaciones estadísticas precisas sobre la incidencia del fenómeno investigado en la población estudiada. De esta manera es que se llegó a las apreciaciones estadísticas. Flores et al (2017), señalaron que, este tipo de análisis brinda las herramientas que facilitan la generación de una evaluación sistemática respecto a una muestra analizada, esta se caracteriza por ser deductiva, y pretende extender los conocimientos del fenómeno de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación fue elaborada en función de los aspectos éticos que permitan generar consistencia y validez de la misma, para ello, se evitó cualquier tipo de plagio, citando adecuadamente a los autores que han sido considerados en el desarrollo según las normas APA 7ma edición, por otro lado, se respetó la voluntad de los participantes a través del consentimiento informado, donde se les indicaba cual era el propósito de la investigación y que rol tenían cada uno dentro de la misma, cabe mencionar que esta se alinearé estrictamente al reglamento de la universidad, el código de ética N° 096-2021-VI-UCV, el cual, brinda las indicaciones para que se garanticen el cumplimiento de principios y normas, mientras que se evitan las posibles infracciones.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de hipótesis

#### Prueba de la hipótesis general

Ho: La gestión de cobranzas no influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Ha: La gestión de cobranzas influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

#### Regla de decisión

$p > 0.05$  H0

$p < 0.05$  se rechaza H0 y acepta H1

Se observa en la tabla 3 que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora variable Gestión de cobranza (X) y la variable Recaudación de arbitrios (Y) de  $R=0.972$ . Además, se observa que la relación es alta.

**Tabla 3**

*Resumen del modelo de la hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,972 <sup>a</sup>	,945	,944	3,912

a. Predictores: (Constante), Gestión de cobranza

Según la tabla 4 la variable predictora X (Gestión de cobranza) influye en un 94.5% (R cuadrado) sobre la variable Y (Recaudación de arbitrios). Y en la tabla 4 muestra los resultados de un modelo de regresión que está utilizando la "Gestión de cobranza" como predictor de la "Recaudación de arbitrios" En este caso, se puede ver que el modelo tiene un coeficiente constante de -12.837 y un coeficiente de la "Gestión de cobranza" de 1.425. Estos coeficientes indican que, en promedio, la "Recaudación de arbitrios" disminuye en 12.837 cuando la "Gestión de cobranza" es 0, pero aumentará la "Gestión de cobranza". Por otro lado, se aprecia que el p valor para la variable Gestión de cobranza es, p

valor=0.000 (p valor < 0.05), ello indica que la gestión de cobranzas influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

**Tabla 4**

*Coefficientes de la hipótesis general*

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	-12,837	,852		-15,059	,000
Gestión de cobranza	1,425	,021	,972	69,452	,000

a. Variable dependiente: Recaudación de arbitrios

**Prueba de la primera hipótesis específica**

Ho: La comunicación de la deuda no influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Ha: La comunicación de la deuda influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Se observa en la tabla 5 que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora variable Comunicación de la deuda (X) y la variable Recaudación de arbitrios (Y) de R=0.969. Además, se observa que la relación es alta.

**Tabla 5**

*Resumen del modelo de la primera hipótesis específica*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,969 <sup>a</sup>	,939	,939	4,090

a. Predictores: (Constante), Comunicación de la deuda

Según la tabla 5 la variable predictora X (Comunicación de la deuda) influye en un 93.9% (R cuadrado) sobre la variable Y (Recaudación de arbitrios).

Y en la tabla 6 muestra los resultados de un modelo de regresión lineal. La variable dependiente es "Recaudación de arbitrios" y la variable predictora es "Comunicación de la deuda". En este caso, se puede ver que el modelo tiene un coeficiente constante de -6.702 y un coeficiente de la "Comunicación de la deuda" de 4,337, lo que significa que cuando aumenta la "Comunicación de la deuda", aumenta la "Recaudación de arbitrios". Por otro lado, se aprecia que el p valor para la variable Gestión de cobranza es, p valor=0.000 (p valor < 0.05), ello indica que la comunicación de la deuda influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

**Tabla 6**

*Coefficientes de la primera hipótesis específica*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-6,702	,805		-8,328	,000
	Comunicación de la deuda	4,337	,065	,969	66,243	,000

a. Variable dependiente: Recaudación de arbitrios

### **Prueba de la segunda hipótesis específica**

Ho: Los canales de pago no influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Ha: Los canales de pago influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

En la tabla 7 se observa que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora variable Canales de pago (X) y la variable Recaudación de arbitrios (Y) de R=0.948. Además, se observa que la relación es alta.

**Tabla 7***Resumen del modelo de la segunda hipótesis específica*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,948 <sup>a</sup>	,900	,899	5,268

a. Predictores: (Constante), Canales de pago

Según la tabla 7 la variable predictora X (Canales de pago) influye en un 90.0% (R cuadrado) sobre la variable Y (Recaudación de arbitrios). Y en la tabla 8 se observa que la variable dependiente es "Recaudación de arbitrios" y la variable predictora es "Canales de pago". En este caso, se puede ver que el modelo tiene un coeficiente constante de -7.696 y un coeficiente de "Canales de pago" de 3.859, lo que significa que, si aumenta los "Canales de pago", la "Recaudación de arbitrios" aumenta. Por otro lado, se aprecia que el p valor para la variable Canales de pago es, p valor=0.000 (p valor < 0.05), ello indica que los canales de pago influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

**Tabla 8***Coefficientes de la segunda hipótesis específica*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-7,696	1,076		-7,151	,000
	Canales de pago	3,859	,077	,948	50,328	,000

a. Variable dependiente: Recaudación de arbitrios

**Prueba de la tercera hipótesis específica**

Ho: Los beneficios otorgados no influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Ha: Los beneficios otorgados influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

Se observa en la tabla 9 que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora variable Beneficios otorgados (X) y la variable Recaudación de arbitrios Y de  $R=0.950$ . Además, se observa que la relación es alta.

**Tabla 9**

*Resumen del modelo de la tercera hipótesis específica*

---

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,950 <sup>a</sup>	,902	,902	5,198

a. Predictores: (Constante), Beneficios otorgados a los contribuyentes

Según la tabla 9 la variable predictora X (Beneficios otorgados a los contribuyentes) influye en un 90.2% (R cuadrado) sobre la variable Y (Recaudación de arbitrios). Y en la tabla 10 se observa que la variable dependiente es "Recaudación de arbitrios" y la variable predictora es " Beneficios otorgados a los contribuyentes ". En este caso, se puede ver que el modelo tiene un coeficiente constante de -18.609 y un coeficiente de "Canales de pago" de 4.229, lo que significa que, si aumenta los "Beneficios otorgados a los contribuyentes", la "Recaudación de arbitrios" aumenta. Por otro lado, se aprecia que el p valor para la variable Beneficios otorgados a los contribuyentes es, p valor=0.000 (p valor < 0.05), ello indica que los beneficios otorgados influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.

**Tabla 10***Coefficientes de la tercera hipótesis específica*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-18,609	1,266		-14,694	,000
	Beneficios otorgados a los contribuyentes	4,229	,083	,950	51,078	,000

a. Variable dependiente: Recaudación de arbitrios

## V. DISCUSIÓN

Uno de los principales hallazgos, permitió encontrar que la gestión de cobranza influye en un 94.5% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa ( $0.00 < 0.05$ ). En relación a la influencia encontrada, Huayta (2019) pudo establecer que la gestión de cobranza coactiva influye en un 23.4% sobre la recaudación tributaria en una municipalidad del sur del Perú. Díaz (2021) en su estudio pudo hallar que la gestión de cobranza influye en los ingresos públicos en Chiclayo, esto porque toda cobranza realizada tendrá un resultado positivo o negativo en los niveles de recaudación, que para la realidad de la municipalidad tiene resultados negativos por la ausencia de adecuadas formas de recaudación. Al respecto, Benites et al (2021) en el trabajo de investigación que realizaron, pudieron encontrar que, en una provincia del norte del Perú, las estrategias que se aplicaron en determinado momento por el SAT no obtienen los resultados esperados, esto, debido a que las políticas que se aplican para la cobranza no son adecuadas, ya que generan en los contribuyentes una actitud negativa hacia el SAT. Lázaro y Portocarrero (2019) encontraron que, en una municipalidad del norte del Perú, la subgerencia de rentas aplicaba un modelo de cobranza de cuatro políticas que no tuvieron un impacto positivo, teniendo como consecuencia el bajo nivel de recaudación para el presupuesto de ingresos institucionales.

En relación con el primer objetivo específico, se pudo hallar que la comunicación de la deuda influye en un 93.9% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa ( $0.00 < 0.05$ ). En el caso de Carhuatanta y Vásquez (2019), estos pudieron encontrar que la negatividad hacia el pago de los tributos se explica también porque las cobranzas que se realizan no siempre están de acuerdo con la realidad, además del desconocimiento del destino de los impuestos que se les cobra, llegando hasta casi el 60% de contribuyentes que mantienen ese pensamiento, evidenciado así problemas de comunicación de las deudas y el destino de las cobranzas. Quispe y Rosado (2021) encontraron que, gracias a la oportuna comunicación de las formas de cobrar los impuestos municipales, expresadas en 7 políticas de recaudación entre 2019 y 2020, las

políticas de cobranza con pandemia covid 19 inciden de manera significativa recaudación tributaria municipal (impuesto predial, limpieza pública, serenazgo y parques y jardines). Finalmente, es necesario exponer resultados como los de Juárez et al (2018) que pudieron encontrar que la realidad en la capital peruana evidencia que en promedio el 70% de los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones a pesar de existir una comunicación formal de las deudas que mantienen con la municipalidad.

En el marco del segundo objetivo específico, se ha determinado que los canales de pago tienen una influencia del 90.0% en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay durante el año 2023. Este hallazgo ha sido respaldado por un nivel de significancia estadística de  $p < 0.05$ , lo que indica que la influencia es estadísticamente significativa. En consonancia con este resultado, Torres (2019) también ha encontrado que la gestión de cobranza es un factor determinante en la recaudación de arbitrios municipales, siempre y cuando se lleven a cabo procesos adecuados para cobrar en niveles coactivos u ordinarios. Por lo tanto, es fundamental contar con canales de cobranza adecuados para aumentar la recaudación de arbitrios. Asimismo, en una investigación reciente, Raico y Tapias (2021) han establecido que la diversificación de los canales de pago es una estrategia efectiva para aumentar la recaudación de impuestos. Esta estrategia ha demostrado ser efectiva al brindar más opciones a los contribuyentes para realizar sus pagos y así facilitar que los pagos se realicen dentro de los tiempos establecidos. Además, este estudio ha encontrado que esta estrategia tiene una incidencia significativa en la recaudación de impuestos, respaldada por un nivel de significancia estadística de  $p < 0.05$ . Por lo tanto, los canales de pago son un factor crucial en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay durante el año 2023, y la diversificación de estos canales se ha demostrado como una estrategia efectiva para aumentar la recaudación de impuestos. Estos hallazgos sugieren que es importante contar con una gestión de cobranza adecuada y con canales de pago diversificados para maximizar la recaudación de arbitrios municipales.

También se pudo hallar que los beneficios otorgados influyen en un 90.2% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa ( $0.00 < 0.05$ ). En línea

con estos resultados, una investigación llevada a cabo por Huayta (2019) en el sur del Perú encontró que la gestión de cobranza coactiva influye en un 21% sobre la recaudación del impuesto predial, lo que sugiere que las estrategias para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, como las amnistías, pueden contribuir significativamente a los niveles de recaudación. Asimismo, esta influencia fue también significativa, con un valor de  $p=0.000$ . Sin embargo, otro estudio realizado por Juárez, et al (2018) revelaron que para mejorar la forma en la que se recaudan los impuestos municipales, no basta con los beneficios otorgados o la comunicación o implementación de canales de pago, sino que es necesario que los gobiernos municipales trabajen sobre la cultura tributaria para que esta de manera complementaria mejore los niveles de recaudación. En resumen, los resultados de estos estudios sugieren que los beneficios tributarios como las amnistías pueden contribuir significativamente a los niveles de recaudación de impuestos municipales. Sin embargo, también es importante trabajar en el desarrollo de una cultura tributaria que fomente el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales a largo plazo.

## VI. CONCLUSIONES

Posterior al análisis de los datos y procesamiento de la información, y como acápite de la investigación y en respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas, se concluyó:

1. En relación con el objetivo general, se pudo hallar que la gestión de cobranza influye en un 94.5% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa y que mientras mejor sea la comunicación de la deuda, los canales de pago, los beneficios otorgados a los contribuyentes, mejor será la recaudación de arbitrios.
2. En relación con el primer objetivo específico, se pudo hallar que la comunicación de la deuda influye en un 93.9% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa y que mientras mejor sea el tiempo promedio de cobranza, antigüedad promedio de la deuda, gestión de avisos manuales y automáticos, efectividad, oportunidad mejor será la recaudación de arbitrios.
3. En relación con el segundo objetivo específico, se pudo hallar que los canales de pago influyen en un 90.0% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa y que mientras mejor sea los depósitos en cuenta, giros, transferencia de fondos, pago en efectivo, mejor será la recaudación de arbitrios.
4. En relación con el tercer objetivo específico, se pudo hallar que los beneficios otorgados influyen en un 90.2% sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023. Además, se pudo encontrar que la influencia fue significativa y que mientras mejor sea el fraccionamiento de deudas, condonación, exoneración a mayores de 60 años, amnistías, mejor será la recaudación de arbitrios.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia del área de cobranzas de la Municipalidad del distrito de Yungay que implemente medidas para mejorar la gestión de cobranza, incluyendo la implementación de canales de comunicación más efectivos para informar a los contribuyentes sobre su deuda y los beneficios disponibles, así como la ampliación de las opciones de pago y la simplificación del proceso de pago. Además, se sugiere llevar a cabo campañas de concientización para fomentar la cultura tributaria entre los contribuyentes, lo que a su vez contribuirá a mejorar la recaudación de arbitrios municipales.
2. Se recomienda a la gerencia del área de cobranzas de la Municipalidad del distrito de Yungay que implemente medidas para mejorar la comunicación de la deuda y la gestión de cobranzas. Para lograrlo, se sugiere implementar un sistema de avisos manuales y automáticos más efectivo y eficiente, que permita informar a los contribuyentes sobre su deuda de manera oportuna y clara. Reducir el tiempo promedio de cobranza y la antigüedad promedio de la deuda, mediante la implementación de estrategias de cobranza más eficaces y la optimización de los procesos internos. Mejorar la efectividad y la oportunidad en la gestión de cobranzas, a través de la capacitación del personal encargado de la gestión de cobranzas y el seguimiento y análisis constante de los resultados obtenidos y realizar campañas de comunicación y concientización dirigidas a los contribuyentes, para fomentar una cultura tributaria responsable y una mayor colaboración en el pago de los arbitrios municipales.
3. Se recomienda a la gerencia del área de cobranzas de la Municipalidad del distrito de Yungay que mejore los canales de pago disponibles para los contribuyentes, con el objetivo de incrementar la recaudación de arbitrios municipales. Para ello, se sugiere ampliar los canales de pago disponibles, incluyendo opciones que faciliten el pago de los arbitrios municipales, como transferencias en línea o sistemas de pago electrónico. Promover la

utilización de canales de pago más efectivos y eficientes, como los depósitos en cuenta o las transferencias de fondos. Brindar información clara y actualizada sobre los diferentes canales de pago disponibles, para que los contribuyentes puedan elegir el que mejor se adapte a sus necesidades. Y finalmente, fomentar la utilización de canales de pago que permitan una gestión de cobranzas más efectiva y eficiente, reduciendo el tiempo de respuesta y aumentando la oportunidad de pago.

4. Se recomienda a la gerencia del área de cobranzas de la Municipalidad del distrito de Yungay que revise y mejore los beneficios que se otorgan a los contribuyentes, con el objetivo de aumentar la recaudación de arbitrios municipales. Para ello, se sugiere: ofrecer opciones de fraccionamiento de deudas que sean atractivas para los contribuyentes, como descuentos por pronto pago o planes de pago en cuotas sin intereses. Revisar y actualizar los criterios de condonación, exoneración y amnistía, para que sean más accesibles y efectivos para los contribuyentes que enfrentan dificultades para pagar sus arbitrios municipales. Promover los beneficios que se otorgan a los contribuyentes, para que los mismos tengan conocimiento de los mismos y los aprovechen. Y finalmente, establecer objetivos específicos y medibles en relación a la implementación de beneficios, y llevar un seguimiento constante de los mismos, para asegurarse de que sean efectivos y que estén contribuyendo a mejorar la recaudación de arbitrios municipales.

## REFERENCIAS

- AlNatiei, H. (2021). Determinants of Debt Collection Management of the Financial Institutions in the Kingdom of Bahrain. *IKSP Journal of Innovative Writings*, 2(2), 20-30. Retrieved from <https://iksp.org/journals/index.php/ijiw/article/view/58>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 1 – 7. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arbel, Y., Fialkoff, C., y Kerner, A. (2018). Can the Laffer curve become a policy tool for reducing tax evasion? Stratification of property tax collection by land use. *Journal of Urban Management*. 1 (1), 1 – 10. doi:10.1016/j.jum.2018.09.001
- Belmonte, I., Ortiz, L., & Polo, C. (2021). Local tax management in Spain: A study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 78, 101057. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012121000495>
- Benites, A., Benites, R., Tello, E., & Javez, S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758004>
- Carhuatanta, J., & Vásquez, E. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2014–2016*. [Tesis Profesional en Contaduría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20&%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1>
- Carreño. C. & Alfonso, W. (2018). Relación entre los procesos de urbanización, el comercio internacional y su incidencia en la sostenibilidad urbana. *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 11 (22).

[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CVU/11-22%20\(2018-2\)/151555951003/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CVU/11-22%20(2018-2)/151555951003/)

- Casas, J., Repullo, L. y Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31 (8), 1 – 15. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzáles, S. y Valenzuela, A. (2021). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista certificada*, 1 (1), 1 – 13.
- Cuesta, P. (2022) *Modelo de Gestión Tributaria para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cascales, periodo 2021* (Tesis de Maestría, Universidad Central de Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27571/1/UCE-FCA-CPO-CUESTA%20PABLO.pdf>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. 21 (1), 179 – 185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Díaz, L. (2021) *Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo* [Tesis Profesional en Contaduría, Universidad de César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92834/D%c3%adaz\\_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92834/D%c3%adaz_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya*, 1 (1), 56 – 58.
- Espinoza, C., Marrero, F. y Hinojosa, R. (2020). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal de Huancavelica, Perú. *Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 28 (1), 1 – 12. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-66312020000200163](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-66312020000200163)

- Enaifoghe, A. (2022). Challenges of Municipal Service Delivery and Instruments for Enhancing South African Local Government Administration. *African Journal of Development Studies*, 12 (3), 1 – 12. <https://journals.co.za/doi/full/10.31920/2634-3649/2022/v12n3a6>
- Elosegui, P. y Pinto, S. (2020). Towards a cashless economy: The case of Argentina. *JEF*, 1 (1), 1 – 12. <https://www.cemla.org/actividades/2020-final/2020-10-xxv-meeting-cbrn/Session%204/3.%20Towards%20a%20cashless%20-%20Elosegui%20y%20Pinto.pdf>
- Gallo, D. (2020). *Estrategias tributarias para incrementar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2019*. [Tesis Profesional en Contaduría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7449/Gallo%20Manayay%20Denis%20Hernan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3 (26), 1 – 14. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>
- García, R., Socorro, A. y Maldonado, A. (2019). Manejo y gestión ambiental de los desechos sólidos, estudio de casos. *Revista Universidad y Sociedad*, 1 (2), 1 – 15. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100265](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100265)
- Gonzales, C. (2018) *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe* [Tesis de Maestría, Universidad de Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33465/gonzales\\_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33465/gonzales_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Griffith, E. (2010). The role of validation and communication in the debt collection process. *Creighton*, 43 (429), 1 – 15. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/creigh43&div=17&id=&page=>

- Guanga, J. (2017). *Evaluación del componente de recaudación impuesto predial urbano del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón penipe, provincia de chimborazo, en el primer semestre del 2016*. [tesis Profesional en Ciencias Contables, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4037/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0045.pdf>
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/snhu/titulos/40363>
- Fernández, M., Nina, V., & Vargas, M. (2018). Participación de los actores en el desarrollo local en entornos rurales. *Revista de ciencias sociales*, 24(3), 62-82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025048>
- Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergia México*, 64 (3), 364 – 370. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- González, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *IDICT*, 1 (1), 1 – 15. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/html/>
- Guzmán, M. y Macías, C. (2011). El manejo de los residuos sólidos municipales: un enfoque antropológico. El caso de San Luis Potosí, México. *Estudios sociales*, 20 (39), 1 – 12. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-45572012000100009t](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572012000100009t)
- Hernández, R., Fernández, R y Baptista. M (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-Hill/Interamericana editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, C. (2019). *Gestión tributaria y sustentabilidad financiera en el manejo y tratamiento de residuos sólidos de los Gobiernos Municipales de Loja*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6858/1/T2938-MT-Hidalgo-Gestion.pdf>

- Huayta, C. (2019). *Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010-2017*. [Tesis de licenciatura en contabilidad, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/796/Huayta-Laura-Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Illiyyina, I., Rahmi, F., Lesmana, R., y Kriswibowo, A. . (2021). Analysis of Public Trust toward Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE) Certification Policy in Surabaya City. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 4(2), 121–135. <https://doi.org/10.22219/logos.v4i2.16742>
- Jiang, Y., Qin, J. y Khan, H. (2022). The Effect of Tax-Collection Mechanism and Management on Enterprise Technological Innovation: Evidence from China. *Sustainability*, 14 (14), 1 – 12. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/14/8836>
- Juárez, Y. Cuadros, A. Vicente, M. (2018). *La cultura de los contribuyentes y su influencia en la gestión de cobranzas de la municipalidad de Lince año 2017*. [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Peruana de las Américas].  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/550/LA%20CULTURA%20DE%20LOS%20CONTRIBUYENTES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20GESTI%26%93N%20DE%20COBRANZAS%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DE%20LINCE%20A%26%91O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kao, R. y Lee, J. (2021). Benefits and values of state lg tax simplification for governments, businesses, and taxpayers. *Journal of Economics, Business and Market Research (JEBMR)*, 2 (4), 1 – 16. *Journal of Economics, Business and Market Research (JEBMR)*
- Lazaro, C. Portocarrero, K. (2019). *Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Florencia de Mora, año 2019*. [Tesis de licenciatura en contabilidad, Universidad Privada Antenor Orrego].  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5003/1/RE\\_CONT\\_CL](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5003/1/RE_CONT_CL)

AUDIA.L%c3%81ZARO\_KARINA.PORTOCARRERO\_POLITICAS.DE.COB  
RANZA\_DATOS.PDF

- Li, A. (2018). Research on Tax Collection and Management System of E-Commerce. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8 (11), 2256 – 2266.  
[https://www.researchgate.net/publication/329241733\\_Research\\_on\\_Tax\\_Collection\\_and\\_Management\\_System\\_of\\_E-Commerce](https://www.researchgate.net/publication/329241733_Research_on_Tax_Collection_and_Management_System_of_E-Commerce)
- Linck, A., Cruz, Álvaro M., Scheren, G., y Téó, J. (2020). Análise da arrecadação do imposto sobre serviços de qualquer natureza (issqn) nos municípios do estado de santa catarina. *Seminário De Iniciação Científica E Seminário Integrado De Ensino, Pesquisa E Extensão*, 1 (1), 1 - 12.  
<https://periodicos.unoesc.edu.br/siepe/article/view/25785>
- Limache, M. (2021). Programa de mejora del nivel de concientización ciudadana sobre la recolección de residuos sólidos en el barrio de San Carlos, Huancayo. *Industrial data*, 24 (2), 1 – 12.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200193&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200193&script=sci_arttext)
- Lukiyanova, M.N., Akulich, O.V., Shvarova, E.V., Kadyrov, M.A., Titova, E.V., Hasanov, S.L. 2018. Tax capacity as a financial mechanism for implementation of the strategy for municipal formation. *Journal of Applied Economic Sciences*, 4 (58): 906 - 921.  
[https://www.researchgate.net/profile/Muslim-Djalil-2/publication/327906151\\_Tax\\_Amnesty\\_Establishment\\_Abnormal\\_Return\\_and\\_Trading\\_Volume\\_Activity\\_in\\_Indonesia\\_Stock\\_Exchange/links/5bac9acb45851574f7e9ce23/Tax-Amnesty-Establishment-Abnormal-Return-and-Trading-Volume-Activity-in-Indonesia-Stock-Exchange.pdf#page=55](https://www.researchgate.net/profile/Muslim-Djalil-2/publication/327906151_Tax_Amnesty_Establishment_Abnormal_Return_and_Trading_Volume_Activity_in_Indonesia_Stock_Exchange/links/5bac9acb45851574f7e9ce23/Tax-Amnesty-Establishment-Abnormal-Return-and-Trading-Volume-Activity-in-Indonesia-Stock-Exchange.pdf#page=55)
- Luzuriaga, C. (2019) *Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chaguarpamba, 2019*. [Tesis de Maestría en Contabilidad, Universidad Técnica de Machala].  
[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines\\_Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines_Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf)

- Mayta, M., & Sánchez, Y. (2022) *Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios Públicos en la Población del Distrito de Mazamari 2019* [Tesis Profesional de Contador Público, Universidad Peruana los Andes]  
<http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3645>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.  
 doi:10.1016/j.rmclc.2018.11.005
- Manzano, R., y García, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de Pediatría*, 87(6), 511–512.  
 doi:10.1016/j.rchipe.2016.05.003
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). *Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú*. Dirección General de Política de Ingresos Públicos. <https://n9.cl/iz9uv>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 3 (1), 1 – 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- Monroy, M. Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/snhu/titulos/172512>
- Nuryanah, S. y Gunawan, G. (2022). Tax amnesty and taxpayers' noncompliant behaviour: evidence from Indonesia. *Accounting, corporate governance and business ethics*, 1 (1), 1 – 12.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2022.2111844>
- Núñez, L., Rodríguez, D. y Cáceres, A. (2010). Análisis de la percepción de los servicios municipales en la comunidad anzoatiguense, Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15 (49), 1 – 20.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100005)

- Onofre, R., Aguirre, C., & Murillo, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 45-68.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326643>
- Pérez, B. (2017) *Plan de fortalecimiento de la gestión tributaria del GAD Municipal del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, 2017* [Tesis de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12727/1/92T00171.pdf>
- Ponce, C., Vásquez, A., Tigua, G., Sánchez, E., Cercado, M., Chiquito, G., & Pilay, M. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la Renta. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 294-312.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6560186>
- Ponce, E. (2020). *Recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales y la calidad del servicio en el distrito de Ciudad Nueva Tacna, periodo 2017-2019*. [Tesis Profesional en Ciencias Contables, Universidad Privada de Tacna]  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1882/Ponce-Yabar-Eliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Posligua, T. (2018) *Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el GAD Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017* [Tesis de Ingeniería en Contabilidad, Universidad Técnica de Babahoyo).  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/4094>
- Poot, M. (2020). Credit and Collection Management Practices, Credit Risk Management, and Financial Performance of Private Higher Educational Institutions (HEIs) in the Philippines: Basis for Continuous Improvement. *Atlantis Press*, 1 (1), 1 – 15. <https://www.atlantispress.com/proceedings/icebm-19/125941558>
- Raico, J. Tapias, L. (2021). *Estrategias de cobranza para mejorar el nivel de recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche, 2020*.

- [Tesis de Ingeniería Industrial, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72909/Raico\\_YJR-Tapias\\_RLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72909/Raico_YJR-Tapias_RLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9 (3), 1-5.
- Romero, José, Fernando, Jimber, J., Ochoa, M. y Vergara, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies* 10 (1), 1 - 24.  
<https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Remetse, N., Makara, T. y Santhariah, A. (2020). An investigation of the attitudes of business taxpayers towards the Malaysian goods and services tax and its potential managerial benefits. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 1 (1), 1 – 15.  
<https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/informit.757486198720395>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET*, 16 (1), 1 – 14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992>
- Salamat, S. (2022). Effectiveness of Credit and Collection among Small Retailers: An Assessment. *Journal of Positive School Psychology*, 6 (4), 1 – 12.  
<https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2268>
- Sánchez, M., Blas, H. y Tujague, M. (2010). El Análisis Descriptivo como recurso necesario en Ciencias Sociales y Humanas. *Fundamentos en Humanidades*, 11 (22), 103 – 116. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18419812007.pdf>
- Santos, A. C., Mendes, P., & Ribau Teixeira, M. (2019). Social life cycle analysis as a tool for sustainable management of illegal waste dumping in municipal services. *Journal of Cleaner Production*, 210, 1141–1149.  
doi:10.1016/j.jclepro.2018.11.042

- San José, A. (2014). Maintenance, Improvement, and Supervision of Parks and Playgrounds: An Evaluative Study. *International Journal of Development and Sustainability*, 3 (1), 221 – 230. [https://www.researchgate.net/publication/317688355\\_Maintenance\\_Improvement\\_and\\_Supervision\\_of\\_Parks\\_and\\_Playgrounds\\_An\\_Evaluative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/317688355_Maintenance_Improvement_and_Supervision_of_Parks_and_Playgrounds_An_Evaluative_Study)
- Sari, R. y Nuswantara, D. (2017). The Influence of Tax Amnesty Benefit Perception to Taxpayer Compliance. *JDA*, 9 (2), 1 – 12. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jda/article/view/11991>
- So, M. C., Mues, C., de Almeida Filho, A., y Thomas, L. (2019). Debtor level collection operations using Bayesian dynamic programming. *Journal of the Operational Research Society*, 1–17. doi:10.1080/01605682.2018.1506557
- Talal, M. L., & Santelmann, M. V. (2020). Vegetation management for urban park visitors: a mixed methods approach in Portland, Oregon. *Ecological Applications*. doi:10.1002/eap.2079
- Tian, Y., Ning, H., Ren, H., Liu, J., Wang, K., Hong, B. (2022) National Fitness Evaluation of Urban Parks in the National Ecological Garden City: A Case Study in Baoji, China. *Land*, 11 (12), 1 - 14. <https://doi.org/10.3390/land11060889>
- Torres, S. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019*. [Tesis Profesional en Ciencias Contables, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60048/Torres\\_CSL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60048/Torres_CSL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Orth, M., Mattiello, K., Neumann, M., Zara, I. y Severo, B. (2022). Arrecadação tributária municipal em tempos de pandemia da COVID-19: uma análise do imposto sobre serviços de qualquer natureza nos municípios paranaenses à luz da teoria da contingência. *Encontro da ANPAD*, 1 (1), 1 – 13. <http://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/ab4c389364232588a6680ad92ec170c7.pdf>

Yudha, P. y Putu, M. (2020). Collection of funds and distribution of public fund in the middle of pandemi covid-19 at a bumh bank in denpasar city. *RJOAS*, 11 (107), 1 – 8. [https://rjoas.com/issue-2020-11/article\\_20.pdf](https://rjoas.com/issue-2020-11/article_20.pdf).

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables						
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión de cobranza (X)	La gestión de cobranza se enfoca en crear diversos métodos que promuevan a los contribuyentes a realizar los pagos en función de las deudas adquiridas con una institución específica (Li, 2018).	La gestión de cobranza se mide a través de las dimensiones de la comunicación de la deuda, los canales de pago y los beneficios otorgados a los contribuyentes.	Comunicación de la deuda	Tiempo promedio de cobranza	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
				Antigüedad promedio de la deuda		
				Gestión de avisos manuales y automáticos		Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Efectividad		
				Oportunidad		
				Canales de pago		Depósitos en cuenta
			Giros			
			Transferencia de fondos			
			Pago en efectivo			
			Beneficios otorgados a los contribuyentes	Fraccionamiento de deudas	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
				Condonación		
				Exoneración a mayores de 60 años		
				Amnistías	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	

Recaudación de arbitrios (Y)	La recaudación de impuestos municipales también se conoce como impuesto predial o impuesto a la vivienda es el proceso mediante el cual se realiza el cobro a los habitantes de una zona determinada. Por otro lado, el impuesto municipal significa la cantidad de dinero que el propietario de una casa debe pagar anualmente a la autoridad municipal (Linck, 2020).	La recaudación de arbitrios se mide a través de las dimensiones recolección de residuos sólidos, el barrido de las calles, el mantenimiento de parques y jardines y el serenazgo.	Recolección de residuos sólidos	Tasa de arbitrio	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Insuficiente (13 – 38).  Regular (39 – 60).  Bueno (61 – 80).
				Periodicidad de pagos de tributos		
				Sujetos afectados		
				Centros de pago		
			Barrido de calles	Tasa de arbitrio		
				Periodicidad de pagos de tributos		
				Sujetos afectados		
				Centros de pago		
			Mantenimiento de parques y jardines	Tasa de arbitrio		
				Periodicidad de pagos de tributos		
				Sujetos afectados		
				Centros de pago		
			Serenazgo	Tasa de arbitrio		
				Periodicidad de pagos de tributos		
				Sujetos afectados		
Centros de pago						

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Vásquez Villanueva Carlos Alberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2023-1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Álvarez Mora, Kelly Patricia

D.N.I: 44142270



Firma

Julca Aranibar, Roxana Jenma

D.N.I: 76596614

## Instrumento de recolección de datos

Alternativas presentadas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

<b>Gestión de cobranza</b>		1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación de la deuda						
1	Considero que se brinda un tiempo adecuado para las cobranzas.					
2	Se le indica adecuadamente los plazos de cobranza.					
3	Se le envía notificaciones físicas indicando su deuda.					
4	Se le informa oportunamente las deudas.					
Dimensión: Canales de pago						
5	Realiza depósitos en cuenta para generar los pagos.					
6	Sus pagos los realiza en efectivo en el área de cobranza del municipio					
7	Utiliza medios móviles (yape, plin) para pagar su deuda					
8	Emplea agentes bancarios para realizar sus pagos					
Dimensión: Beneficios otorgados a los contribuyentes						
9	Alguna vez ha considerado fraccionar la deuda que tiene					
10	Considero que si no pago la deuda por años será condonada.					
11	Se exonera la deuda a mayores de 60 años.					
12	Alguna vez ha pagado su deuda acogiéndose al beneficio de amnistía					

## Instrumento de recolección de datos

Alternativas presentadas:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

<b>Recaudación de arbitrios</b>		1	2	3	4	5
Dimensión: Recolección de residuos sólidos						
1	La tasa de arbitrios aportada permite adecuadamente la recolección de residuos sólidos.					
2	Considero que si pago los tributos dentro de los periodos estimados se recogerá la basura adecuadamente.					
3	El pago de arbitrios permite que haya el personal suficiente para el recojo de basura.					
4	Los centros de pago de arbitrios son eficientes.					
Dimensión: Barrido de calles						
5	Al pagar mis arbitrios las calles son barridas adecuadamente.					
6	Se me informa acerca de los plazos de pago de los arbitrios.					
7	Al pagar los arbitrios se tiene el personal necesario para el barrido de calles.					
8	Se me indicó oportunamente los centros de pago correspondientes para los arbitrios.					
Dimensión: Mantenimiento de parques y jardines						
9	Se me informó oportunamente que los arbitrios que debo pagar incluyen el mantenimiento de parques y jardines.					
10	Tengo un plazo prudente para realizar el pago de los arbitrios.					
11	Existe el personal necesario para el mantenimiento de parques y jardines.					
12	Se le ha informado oportunamente las modalidades de pago existentes.					
Dimensión: Serenazgo						
13	Considero que al pagar los arbitrios existe mayor seguridad en la zona.					
14	Percibo que la presencia del serenazgo ha ido en aumento en mi localidad					

15	El cumplimiento del pago de arbitrios logra obtener el número de serenazgos necesarios para la zona.					
16	Se han habilitado suficientes establecimientos de pagos en diferentes establecimientos.					

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de cobranzas sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de cobranzas sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión de cobranzas influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p>	<p>Primera Variable: <b>GESTIÓN DE COBRANZA</b></p>	Comunicación de la deuda	<p>Tiempo promedio de cobranza</p> <p>Antigüedad promedio de la deuda</p> <p>Gestión de avisos manuales y automáticos</p> <p>Efectividad</p> <p>Oportunidad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: explicativo Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población:</p> <p>Muestro:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la comunicación de la deuda sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de los canales de pago sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de los beneficios otorgados sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar la influencia de la comunicación de la deuda sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p> <p>2. Determinar la influencia de los canales de pago sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p> <p>3. Determinar la influencia de los beneficios otorgados sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>1. La comunicación de la deuda influye significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p> <p>2. Los canales de pago influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p> <p>3. Los beneficios otorgados influyen significativamente sobre la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay, 2023.</p>		Canales de pago	<p>Depósitos en cuenta</p> <p>Giros</p> <p>Transferencia de fondos</p> <p>Pago en efectivo</p>		
				Beneficios otorgados a los contribuyentes	<p>Fraccionamiento de deudas</p> <p>Condonación</p> <p>Exoneración a mayores de 60 años</p> <p>Amnistías</p>		
				Segunda Variable: <b>RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS</b>	Recolección de residuos sólidos		<p>Tasa de arbitrio</p> <p>Periodicidad de pagos de tributos</p> <p>Sujetos afectos</p> <p>Centros de pago</p>
					Barrido de calles		<p>Tasa de arbitrio</p> <p>Periodicidad de pagos de tributos</p> <p>Sujetos afectos</p> <p>Centros de pago</p>
							Mantenimiento de parques y jardines
				Serenazgo	<p>Tasa de arbitrio</p> <p>Periodicidad de pagos de tributos</p> <p>Sujetos afectos</p> <p>Centros de pago</p>		

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### Certificado de validez de contenido de la Gestión de cobranza

**MD= Muy en desacuerdo**

**D= Desacuerdo**

**A= Acuerdo**

**MA= Muy de acuerdo**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>COMUNICACIÓN DE LA DEUDA</b>													
1	Considero que se brinda un tiempo adecuado para las cobranzas				X				X				X	
2	Se le indica adecuadamente los plazos de cobranza				X				X				X	
3	Se le envía notificaciones físicas indicando su deuda.				X				X				X	
4	Se le informa oportunamente las deudas.				X				X				X	
	<b>CANALES DE PAGO</b>													
5	Realiza depósitos en cuenta para generar los pagos.				X				X				X	
6	Sus pagos los realiza en efectivo en el área de cobranza del municipio				X				X				X	
7	Utiliza medios móviles (yape, plin) para pagar su deuda				X				X				X	
8	Emplea agentes bancarios para realizar sus pagos				X				X				X	
	<b>BENEFICIOS OTORGADOS A LOS CONTRIBUYENTES</b>													
9	Alguna vez ha considerado fraccionar la deuda que tiene				X				X				X	
10	Considero que si no pago la deuda por años será condonada.				X				X				X	
11	Se exonera la deuda a mayores de 60 años.				x				x				x	
12	Alguna vez ha pagado su deuda acogiéndose al beneficio de amnistía				x				x				x	

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva        **DNI:00238680**

**Especialidad del validador: Metodología de Investigación**

**N° de años de Experiencia profesional: 27 años**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**22 de enero de 2023**



-----

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>COMUNICACIÓN DE LA DEUDA</b>													
1	Considero que se brinda un tiempo adecuado para las cobranzas				X				X				X	
2	Se le indica adecuadamente los plazos de cobranza				X				X				X	
3	Se le envía notificaciones físicas indicando su deuda.				X				X				X	
4	Se le informa oportunamente las deudas.				X				X				X	
	<b>CANALES DE PAGO</b>													
5	Realiza depósitos en cuenta para generar los pagos.				X				X				X	
6	Sus pagos los realiza en efectivo en el área de cobranza del municipio				X				X				X	
7	Utiliza medios móviles (yape, plin) para pagar su deuda				X				X				X	
8	Emplea agentes bancarios para realizar sus pagos				X				X				X	
	<b>BENEFICIOS OTORGADOS A LOS CONTRIBUYENTES</b>													
9	Alguna vez ha considerado fraccionar la deuda que tiene				X				X				X	
10	Considero que si no pago la deuda por años será condonada.				X				X				X	
11	Se exonera la deuda a mayores de 60 años.				x				x				x	
12	Alguna vez ha pagado su deuda acogiéndose al beneficio de amnistía				x				x				x	

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Martín Cabrera Arias DNI: 08870041**

**Especialidad del validador: Metodología de la investigación**

**N° de años de Experiencia profesional: 10 años**

**22 de enero del**

**2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Martín Cabrera Arias**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>COMUNICACIÓN DE LA DEUDA</b>													
1	Considero que se brinda un tiempo adecuado para las cobranzas				X				X				X	
2	Se le indica adecuadamente los plazos de cobranza				X				X				X	
3	Se le envía notificaciones físicas indicando su deuda.				X				X				X	
4	Se le informa oportunamente las deudas.				X				X				X	
	<b>CANALES DE PAGO</b>													
5	Realiza depósitos en cuenta para generar los pagos.				X				X				X	
6	Sus pagos los realiza en efectivo en el área de cobranza del municipio				X				X				X	
7	Utiliza medios móviles (yape, plin) para pagar su deuda				X				X				X	
8	Emplea agentes bancarios para realizar sus pagos				X				X				X	
	<b>BENEFICIOS OTORGADOS A LOS CONTRIBUYENTES</b>													
9	Alguna vez ha considerado fraccionar la deuda que tiene				X				X				X	
10	Considero que si no pago la deuda por años será condonada.				X				X				X	
11	Se exonera la deuda a mayores de 60 años.				x				x				x	
12	Alguna vez ha pagado su deuda acogiéndose al beneficio de amnistía				x				x				x	

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. Amit Roy Flores Rivera      DNI:41609920**

**Especialidad del validador: Auditoria integral y Gestión Pública y Gobernabilidad.**

**N° de años de Experiencia profesional: 7 años**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**22 de enero del 2023**



---

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Certificado de validez de contenido de la Recaudación de arbitrios

**MD= Muy en desacuerdo**

**D= Desacuerdo**

**A= Acuerdo**

**MA= Muy de acuerdo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS</b>													
1	La tasa de arbitrios aportada permite adecuadamente la recolección de residuos sólidos.				X				X				X	
2	Considero que si pago los tributos dentro de los periodos estimados se recogerá la basura adecuadamente.				X				X				X	
3	El pago de arbitrios permite que haya el personal suficiente para la recojo de basura.				X				X				X	
4	Los centros de pago de arbitrios son eficientes.				X				X				X	
	<b>BARRIDO DE CALLES</b>													
5	Al pagar mis arbitrios las calles son barridas adecuadamente				X				X				X	
6	Se me informa acerca de los plazos de pago de los arbitrios.				X				X				X	
7	Al pagar los arbitrios se tiene el personal necesario para el barrido de calles.				X				X				X	
8	Se me indicó oportunamente los centros de pago correspondientes para los arbitrios.				X				X				X	
	<b>MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINE</b>													
9	Se me informó oportunamente que los arbitrios que debo pagar incluyen el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
10	Tengo un plazo prudente para realizar el pago de los arbitrios.				X				X				X	
11	Existe el personal necesario para el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
12	Se le ha informado oportunamente las modalidades de pago existentes.				X				X				X	
	<b>SERENAZGO</b>													



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS</b>													
1	La tasa de arbitrios aportada permite adecuadamente la recolección de residuos sólidos.				X				X				X	
2	Considero que si pago los tributos dentro de los periodos estimados se recogerá la basura adecuadamente.				X				X				X	
3	El pago de arbitrios permite que haya el personal suficiente para la recojo de basura.				X				X				X	
4	Los centros de pago de arbitrios son eficientes.				X				X				X	
	<b>BARRIDO DE CALLES</b>													
5	Al pagar mis arbitrios las calles son barridas adecuadamente				X				X				X	
6	Se me informa acerca de los plazos de pago de los arbitrios.				X				X				X	
7	Al pagar los arbitrios se tiene el personal necesario para el barrido de calles.				X				X				X	
8	Se me indicó oportunamente los centros de pago correspondientes para los arbitrios.				X				X				X	
	<b>MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINE</b>													
9	Se me informó oportunamente que los arbitrios que debo pagar incluyen el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
10	Tengo un plazo prudente para realizar el pago de los arbitrios.				X				X				X	
11	Existe el personal necesario para el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
12	Se le ha informado oportunamente las modalidades de pago existentes.				X				X				X	
	<b>SERENAZGO</b>													
13	Considero que al pagar los arbitrios existe mayor seguridad en la zona.				X				X				X	
14	Percibo que la presencia del serenazgo ha ido en aumento en mi localidad				X				X				X	
15	El cumplimiento del pago de arbitrios logra obtener el número de serenazgos necesarios para la zona.				X				X				X	
16	Se han habilitado suficientes establecimientos de pagos en diferentes establecimientos.				X				X				X	

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Martín Cabrera Arias DNI: 08870041**

**Especialidad del validador: Metodología de la investigación**

**N° de años de Experiencia profesional: 10 años**

**22 de enero del**

**2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Martín Cabrera Arias**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS</b>														
1	La tasa de arbitrios aportada permite adecuadamente la recolección de residuos sólidos.				X				X				X	
2	Considero que si pago los tributos dentro de los periodos estimados se recogerá la basura adecuadamente.				X				X				X	
3	El pago de arbitrios permite que haya el personal suficiente para la recojo de basura.				X				X				X	
4	Los centros de pago de arbitrios son eficientes.				X				X				X	
<b>BARRIDO DE CALLES</b>														
5	Al pagar mis arbitrios las calles son barridas adecuadamente				X				X				X	
6	Se me informa acerca de los plazos de pago de los arbitrios.				X				X				X	
7	Al pagar los arbitrios se tiene el personal necesario para el barrido de calles.				X				X				X	
8	Se me indicó oportunamente los centros de pago correspondientes para los arbitrios.				X				X				X	
<b>MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINE</b>														
9	Se me informó oportunamente que los arbitrios que debo pagar incluyen el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
10	Tengo un plazo prudente para realizar el pago de los arbitrios.				X				X				X	
11	Existe el personal necesario para el mantenimiento de parques y jardines.				X				X				X	
12	Se le ha informado oportunamente las modalidades de pago existentes.				X				X				X	
<b>SERENAZGO</b>														
13	Considero que al pagar los arbitrios existe mayor seguridad en la zona.				X				X				X	
14	Percibo que la presencia del serenazgo ha ido en aumento en mi localidad				X				X				X	
15	El cumplimiento del pago de arbitrios logra obtener el número de serenazgos necesarios para la zona.				X				X				X	
16	Se han habilitado suficientes establecimientos de pagos en diferentes establecimientos.				X				X				X	

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. Amit Roy Flores Rivera      DNI:41609920**

**Especialidad del validador: Auditoria integral y Gestión Pública y Gobernabilidad.**

**N° de años de Experiencia profesional: 7 años**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**22 de enero del 2023**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo: 5. Carta de autorización



### Municipalidad Provincial de Yungay

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Yungay, 27 de febrero de 2023

#### CARTA N°023-2023 – MPY/02.20

Srtas.:  
Julca Aranibar, Roxana Jenma  
Alvarez Mora, Kelly Patricia

#### PRESENTE:

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**REF.** : EXP. ADM. N° 00001488-2023

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar el saludo cordial de mi persona y con atención a su solicitud, se les **AUTORIZA** como estudiantes de PREGRADO, para apliquen los instrumentos de recolección de datos y publicación de los resultados referente al tema: "**Gestión de Cobranzas y su Influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023**", para obtener el título profesional de Contador Público.

La información recabada deberá ser utilizada sólo para fines académicos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY  
Lic. Adm. Edo. Jiver Garay Cornejo  
GERENTE MUNICIPAL



Plaza de Armas s/n - Yungay  
T: (0843) 994039  
E: [muniyungay@gob.pe](mailto:muniyungay@gob.pe)  
W: [municipalidadmuniyungay.gob.pe](http://municipalidadmuniyungay.gob.pe)



## Anexo 6: Porcentaje del Turnitin



## Anexo 7: Evidencia de la recolección de información





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VÁSQUEZ CAMPOS SALOMÓN AXEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023.", cuyos autores son JULCA ARANIBAR ROXANA JENMA, ALVAREZ MORA KELLY PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VÁSQUEZ CAMPOS SALOMÓN AXEL <b>DNI:</b> 70319901 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9405-0794	Firmado electrónicamente por: SVASQUEZCA01 el 30-03-2023 19:20:25

Código documento Trilce: TRI - 0539692