UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

JONATHAN WILLY BRAVO CHAMORRO

SAMUEL MURGA ZEGARRA

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 11:00 AM del día lunes 11 de setiembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Titulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Articulos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Titulo Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Presidente), C.P.C. Jorge Armando Palacios Valera (Miembro) y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: **"GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"**, por el/la/los Bachilleres en **Contabilidad: Jonathan Willy Bravo Chamorro y Samuel Murga Zegarra, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:00 PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Presidente

C.p.c. Jorge Armando Palacios Valera
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

Presidente

C.P.C. Jorge Armando Palacios Valera

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Asesor

Bach. Jonathan Willy Bravo Chamorro

Tesista

Bach. Samuel Murga Zegarra

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0519-2023.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"

Autor(es)	:	**JONATHAN WILLY BRAVO CHAMORRO**
		SAMUEL MURGA ZEGARRA
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Contabilidad**
Asesor(a)	:	**Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL.

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 23/08/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jonathan Willy Bravo Chamorro

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

En la Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 09 / 2023

Email: jonshadowwar@gmail.com
Teléfono: 942996046

Firma:
DNI: 45209960

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Samuel Murga Zegarra

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

En la Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 09 / 2023

Email: samueljtho_1213@hotmail.com Firma:
Teléfono: 976967125 DNI: 40579871

DEDICATORIA

A mis padres que, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, porque me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Jonathan Bravo y Samuel Murga

AGRADECIMIENTO

A nuestra Institución Universidad Nacional de Ucayali.

A los docentes de esta prestigiosa y más grande casa de estudios en nuestra comunidad.

A la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023 por el aporte valioso que no brindo.

A nuestro querido asesor Dr. Jackie Frank Chang Saldaña.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DE CONTENIDO ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

INDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 19

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 19

1.1. Planteamiento del problema 19

1.2. Formulación del problema 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos 20

1.3. Objetivos 20

1.3.1. Objetivo general 20

1.3.2. Objetivos específicos 20

1.4. Hipótesis 21

1.4.1. Hipótesis 21

1.5. Variables 21

1.6. Operacionalización de variables 23

1.7. Justificaciones 24

1.7.1. Justificación Teórica.....24

1.7.2. Justificación Metodológica.....24

1.7.3. Justificación Practica.....24

CAPÍTULO II..... 25

MARCO TEÓRICO 25

2.1. Antecedentes del problema 25

2.1.1. Investigación internacional 25

2.1.2. Investigación nacional 27

2.1.3. Tesis locales 29

2.2. Bases teóricas del problema.....29

2.2.1. Base teoría de la variable 1.....29

2.2.2. Base teórica de la variable 2 30

2.3. Definición de términos básicos 31

CAPÍTULO III..... 33

MARCO METODOLOGICO..... 33

3.1. Método de investigación 33

3.2. Población y muestra 34

3.2.1. Población 34

3.2.2. Muestra.....34

3.3. Instrumentos de recolección de datos 34

3.3.1. Técnicas.....34

3.3.2. Instrumentos de recolección.....34

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....35

3.4. Procedimiento de recolección de datos 35

3.5. Tratamientos de los datos 35

CAPÍTULO IV 36

RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 36

4.1. Resultados y descripción.....36

4.2. Prueba de normalidad 39

4.3. Pruebas de hipótesis 39

4.4. Discusión.....41

CONCLUSIONES 45

SUGERENCIAS..... 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 47

ANEXOS..... 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 23

Tabla 2. Variable 1: Gestión de cobranzas *Variable 2: Recaudación de arbitrios. . 36

Tabla 3. Dimensión 1: Políticas internas de cobro * Variable 2: Recaudación de arbitrios. 37

Tabla 4. Dimensión 2: Recuperación de deuda * Variable 2: Recaudación de arbitrios. 38

Tabla 5. Prueba de Shapiro-Wilk. 39

Tabla 6. Hipótesis general. 39

Tabla 7. Correlación sobre la hipótesis especifica 1..... 40

Tabla 8. Correlación de la hipótesis especifica 2. 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema del diseño de investigación.* 33

Figura 2. Variable 1: Gestión de cobranzas *Variable 2: Recaudación de arbitrios. 36

Figura 3. Dimensión 1: Políticas internas de cobro * Variable 2: Recaudación de arbitrios. 37

Figura 4. Dimensión 2: Recuperación de deuda * Variable 2: Recaudación de arbitrios. 38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos 52

Anexo 2. Matriz de consistencia..... 54

RESUMEN

La población de estudio todos y cada uno de los trabajadores del área de recaudación tributaria, su muestra fue una muestra poblacional, del tipo aplicada, con su nivel No experimental, con un diseño descriptivo correlacional-causal. Como hipótesis y objetivo general tuvimos que: Determinar de qué manera se relacionan la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023 y comprobar si la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023. Y fueron respondidos de la siguiente manera: Para la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.262 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, se estableció en la hipótesis general que la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023 y para el objetivo general que Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que las gestiones de cobranza se relacionan moderada-normal con la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 40,6%.

Palabras claves: *Gestión de cobranzas, Recaudación de arbitrios, educación Políticas internas de cobro y Recuperación de deuda.*

ABSTRACT

The study population each and every one of the workers in the tax collection area, its sample was a population sample, of the applied type, with its Non-experimental level, with a descriptive correlational-causal design. As a hypothesis and general objective we had to: Determine how the collection management and the collection of taxes are related in the municipality of Coronel Portillo, 2023 and verify if the collection management is significantly related to the collection of taxes in the municipality of Coronel Portillo, 2023. And they were answered as follows: For the test of this hypothesis, a Rho of 0.262 was obtained, a high value that indicates that both variables have a low positive correlation. In addition, a sig. (bilateral) or p-value equal to 0.000, it was established in the general hypothesis that collection management is significantly related to the collection of excise taxes in the municipality of Coronel Portillo, 2023 and for the general objective that The results of the respondents of the workers of the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2023 and according to their statements are observed from the table and its graph determined that collection efforts are related n moderate-normal with excise tax collection at an efficient level of 40.6%.

Keywords: Collection management, Excise collection, education Internal collection policies and Debt recovery.

INTRODUCCIÓN

Esta actividad de investigación tiene como objetivo estudiar las variables de la gestión de cobro de deudas y la recaudación del impuesto al consumo local, que son materia de la carrera de contabilidad. Esto permite una extensión conceptual de la variable de estudio y sugiere estrategias para mejorar su recolección. El objetivo es determinar la relación que existe entre la administración tributaria y la recaudación del arbitrio local de los contribuyentes del municipio Coronel Portillo en el año 2023. También sugiere el carácter fundamental de la investigación utilizando métodos científicos, deductivos e inductivos, y la creación de cuestionarios estructurados y confiables para lograr resultados que alcancen objetivos e hipótesis a través de la estadística.

A nivel nacional, en este caso, los gobiernos locales pueden fijar impuestos y cargos por servicios públicos (tasas impositivas) dentro de los impuestos locales existentes permitidos por diversas normativas en nuestro país. Este es el mismo que debe pagar cada contribuyente por el mantenimiento o prestación de servicios a determinadas personas. Este servicio es prestado por el municipio de Trujillo, organismo público descentralizado cuya ordenanza cuenta como parte de sus ingresos el cobro de impuestos municipales, tales como limpieza pública y espacios verdes, y estos impuestos también se utilizan para pagar prestaciones sociales al personal administrativo que integra el organismo. El objetivo de la investigación es un empleado administrativo. (Ulloa, 2022)

Las municipalidades de nuestro país cumplen un rol muy importante dentro de la recaudación, fiscalización y administración de los impuestos establecidos por el gobierno central y estas a su vez tiene fines al servicio de la comunidad o jurisdicción en la que se encuentra, es por ello que este estudio denominado gestión de cobranza

y su relación con la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, se preocupó en el desarrollo de la misma y determinar si existe una relación directa entre la forma como lo ejecuta la gestión de cobranza ante la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular, dado que hoy en día existe una total evasión tributaria a nivel nacional , ya que el contribuyente no acude puntualmente a ejercer sus deberes y esto se debe a muchos factores tales como social, económico y hasta cultural. (Rivera, Sánchez y Pérez 2021)

Dividido en cuatro capítulos, este estudio se basa en la investigación o antecedentes realizados, la teoría de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados obtenidos, las conclusiones y propuestas realizadas como aporte y solución a este problema actual, y las soluciones habilitantes o propositivas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En cierto sentido, Venezuela cumple sus funciones en la economía nacional realizando, como parte integral de la administración tributaria, un proceso recaudatorio “consistente en el ejercicio de funciones administrativas conducentes a la realización de créditos fiscales a favor de cualquier entidad pública descentralizada con capacidad contributiva”. Jesymar (Citado por Ulloa 2022)

A nivel nacional, los ingresos municipales aumentaron 11% en 2017 con respecto a 2016, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Las provincias de Lima, Piura y Arequipa recibieron el 58,6% del total recaudado por los municipios a nivel nacional, mientras que las provincias de Pasco, Tumbes y Madre de Dios recibieron el 2,2% del monto recaudado (2018). (Citado por Torres, 2021)

Para Sánchez y Pérez (2021) Su investigación se interesa por esta problemática social, a saber, la relación entre la gestión recaudatoria de 24 en el municipio Coronel Portillo en el año 2020 y la recaudación del impuesto de sucesiones automotores, y para buscar una solución se vio obligada a investigar sobre estas variables. para implementar. Esto da una solución a por qué los puntos anteriores son relevantes y si son relevantes. También me gustaría señalar la buena gestión. Esperamos que estos impuestos sean debidamente recaudados en la provincia de Coronel Portillo y sirvan de solución para futuras investigaciones en todo el país. Además de proporcionar nuevos conocimientos en la investigación científica cualitativa.

Como investigador, nuestro único objetivo es extraer opiniones del campo y hacer las siguientes preguntas, contribuir a la mejora de la sociedad y aportar nuevos conocimientos:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relacionan la Dimensión 1: Políticas internas de cobro y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023?

- ¿De qué manera se relacionan la Dimensión 2: Recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera se relacionan la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera se relacionan la Dimensión 1: Políticas internas de cobro y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

- Indicar de qué manera se relacionan la Dimensión 2: Recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- La Dimensión 1: Políticas internas de cobro se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

- La Dimensión 2: Recaudación de deuda se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Gestión de cobranzas

- Definición conceptual

Este es el trámite que realiza la empresa cuando un cliente solicita el restablecimiento del crédito otorgado, lo que le permite a la empresa recibir dinero del débito del cliente. La gestión de cobro de deudas consiste así en diversas actividades realizadas por la empresa para facturar al cliente en la fecha acordada. (Arrestegui, 2019)

- Definición operacional

La gestión de cobranza implica las políticas internas de cobranza, y recaudación de deuda lo que deben seguir los municipios al recaudar impuestos.

1.5.2. Variable 2 Obligaciones tributarias

- Definición conceptual

Es aquella parte de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones públicas por medio de la exigencia de los distintos tributos. Rodríguez (Citado por Torres 2021)

- Definición operacional

La recaudación de arbitrio municipal se basa en los ingresos públicos y financiamientos de los servicios públicos por que los contribuyentes realizan sus pagos para la mejora.

1.6. **Operacionalización de variables**

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión de cobranzas	Este es el trámite que realiza la empresa cuando un cliente solicita el restablecimiento del crédito otorgado, lo que le permite a la empresa recibir dinero del débito del cliente. La gestión de cobro de deudas consiste así en diversas actividades realizadas por la empresa para facturar al cliente en la fecha acordada. (Arrestegui, 2019)	La gestión de cobranza implica las políticas internas de cobranza, y recaudación de deuda lo que deben seguir los municipios al recaudar impuestos.	Dimensión 1: Políticas internas de cobro	- Restrictivas - Liberales - Racionales.
			Dimensión 2: Recaudación de deuda.	- Preventiva - Administrativa - Prejudicial - Judicial - Informacional - Tecnología - Personal del departamento de cobranzas - Estrategia.
Variable 2: Recaudación de arbitrios	Es aquella parte de los ingresos públicos que logran las diferentes administraciones públicas por medio de la exigencia de los distintos tributos. Rodríguez (Citado por Torres 2021).	La variable obligaciones tributaria se medirá mediante un cuestionario con respecto a las dimensiones obligaciones sustanciales y formales.	Dimensión 1: Ingresos públicos	- Recaudación total de arbitrios. Morosidad de los pagos de arbitrios
			Dimensión 2: Financiamiento de servicios públicos	- Financiamiento de limpieza de calles. - Financiamiento de parques y jardines.

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

Dado que el propósito es determinar el impacto de la remuneración en las prestaciones sociales del Municipio de la Provincia de Coronel Portillo en el año 2023, los antecedentes teóricos nos ayudarán a comprender algunos conceptos relacionados con el tema de estudio que son muy relevantes. ser capaz de comprender los problemas que existen en las organizaciones de este tipo en relación con los salarios y beneficios.

1.7.2. Justificación Metodológica

Para este trabajo, se sustenta metódicamente ya que aporta dos herramientas que, a través de sus métodos y procesos estadísticos, así como su carácter de investigación, determinan la relación que existe entre la gestión del cobro de variables y el cobro de impuestos especiales.

1.7.3. Justificación Practica

Por otro lado, tenemos una lógica práctica que permite a los gerentes identificar problemas de gestión interna y mala gestión que afectan las actividades corporativas y financieras relacionadas con las políticas de cobranza y obtener una comprensión más clara de lo que es la gestión. Recaudación de impuestos al consumo y así la población es más contenta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacional

Morales (2022), su tesis Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias y su incidencia en la recaudación de impuestos de los contribuyentes del sector ganadero en el Cantón San Miguel de los Bancos, concluyó que:

Se analizó la situación tributaria de los ganaderos del cantón San Miguel de los Bancos, donde se constata que existe un importante desconocimiento tributario lo que ocasiones que el Estado deje de percibir mayores ingresos por impuestos de este sector debido a que este grupo económico no se encuentra motivado acerca del tema fiscal, por la falta de información sobre el destino de sus aportaciones.

Caiza (2021), en su tesis El impacto del COVID-19 en la recaudación del impuesto al valor agregado IVA, en el sector textil del Ecuador período 2019-2020, concluyeron que:

Se puede observar que no todas las sub-industrias del sector textil se vieron afectadas por el COVID-19, puesto que, algunas de ellas pudieron diversificar su catálogo de productos y mantenerse a flote en el mercado mientras que otras por falta de liquidez e inserción en un nuevo mercado tuvieron que suspender sus actividades definitivamente.

Castillo (2019), en su tesis “La recaudación de tributos y otros ingresos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha y la gestión de cobranzas, períodos 2015- 2018.”, sostuvo que:

Con el objetivo de disminuir los valores a cobrar se han realizado varias acciones como: identificar los contribuyentes morosos, seleccionar a los deudores con valores altos, elaborar el plan de recuperación de cartera vencida y programar un cronograma de notificaciones para mejorar la gestión de cobranza y hacer efectivo los valores adeudados.

Benavides (2019), en su tesis Análisis de la recaudación del impuesto al valor agregado (IVA), en los años fiscales 2015, 2016 y 2017, en el Ecuador, sostuvo que:

• El comportamiento de la recaudación del IVA ha sido influenciado por las reformas tributarias aplicadas en cada período, enfocadas en la efectividad del cobro de los impuestos, el fortalecimiento del SRI, propagación de los impuestos directos sobre los indirectos y en una política tributaria, orientada hacia la correcta redistribución de la riqueza. Sin embargo, los impuestos indirectos, entre ellos el IVA, aún son los de mayor recaudación que los impuestos directos. • Se ratifica que el Impuesto al Valor Agregado, es el impuesto más recaudado anualmente y tiene una alta participación en la financiación del Presupuesto del Estado, superando al Impuesto a la Renta, producto de la facilidad de cobro por las compras de bienes y servicios, por lo tanto, este impuesto juega un papel fundamental en la economía del país.

• La evasión y elusión tributaria, sigue siendo una problemática para el Estado, debido a que los contribuyentes dejan de pagar impuestos

cuando se incrementa la tarifa, sin embargo, el Servicio de Rentas Internas ha efectuado planes de acción los cuales han sido efectivos al momento de detectar irregularidades y se ha alcanzado un alto 77 cumplimiento tributario por concepto de IVA de sociedades, sin embargo, aún persiste la informalidad en los pequeños comerciantes.

• Los incentivos tributarios relacionados con la devolución del IVA han sido una buena opción para impulsar y fomentar una cultura tributaria, sin embargo, su difusión ha sido escasa y no ha llegado a todos los contribuyentes.

• El incremento de la tarifa en el IVA no siempre resulta beneficioso para el incremento de tributos, debido a que se genera menos consumo y se incrementan las evasiones tributarias.

2.1.2. Antecedentes nacional

Álvarez y Julca (2023), en su tesis Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023, sostuvo 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.

Lazo e Inocente (2022), en su tesis “Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Mazamari, 2020”, sostuvo que:

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo con el baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios en la Municipalidad distrital de Mazamari 2020. Se sugiere considerar la actividad de gestión tributaria como una de la más importante dentro de sus proyectos institucionales, de tal manera que puedan asignar los recursos necesarios para realizar de manera adecuada dicha labor.

Ulloa (2022), en su tesis Recaudación de arbitrios municipales y su relación con los beneficios sociales en un Organismo Público Descentralizado de Trujillo, 2022, concluyo que:

Afirmando que existe relación directa y muy significativa entre recaudación de arbitrios y los beneficios sociales de un Organismo Público Descentralizado de Trujillo, 2022.

Torres (2021), en su tesis “Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019”., sostuvo que:

La gestión de cobranza influye en la recaudación de arbitrios municipales, debido a que si se realiza procesos óptimos de cobranza tanto a nivel ordinario y coactivo la recaudación de arbitrios se verá favorecido y de emplear mecanismos deficientes la recaudación será afectada.

2.1.3. Antecedentes locales

Rivera, Sánchez y Pérez (2021), en su tesis “GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020”, sostuvo que:

La variable 1 gestión de cobranza tuvo un nivel de eficiente con el 83.8% y la variable 2 recaudación del impuesto al patrimonio vehicular un nivel alto con el 81.1%, concluyendo que la gestión de cobranza se relaciona de manera directa y significativa con la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, ya que se obtuvo un Rho igual a 0.876, valor que nos indica que ambas variables de estudio tuvieron una correlación positiva muy alta y un sig. (Bilateral) de 0.001 dato que fue decisivo para la aceptación de la hipótesis general.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de la Gestión de cobranza

Arréstegui (2019) define que la gestión de cobros es el proceso que utilizan las organizaciones para involucrar a un cliente en el pago de un préstamo asignado, recibir el pago de los cobros de un deudor, obtener un primer paso, solicitar un cliente y proporcionar estrategias de resolución. Para que puedan pagar sus deudas con más medios, siempre que sus recursos estén registrados y fortaleciendo las buenas relaciones con los deudores, la organización se vuelve efectiva en la

implementación de las metas establecidas. Por lo tanto, la gestión de cobro se basa en las diversas acciones que realiza una persona específica para que pague en una fecha específica.

2.2.1.2. Dimensiones de la de Gestión de cobranza

- Dimensión 1 Políticas internas de cobro

Morales (Citado por Díaz 2021), tiene razón en que la organización utiliza estos métodos y los utiliza como objetivo para cobrar las facturas vencidas de los clientes. En otras palabras, una política de cobranza es como la mano derecha de una empresa en el sentido de que se cuida de no volverse agresiva en la cobranza.

- Dimensión 2 Recuperación de deuda

Ramos (2020) menciona que “Se entiende por cobro de deudas al conjunto de actividades encaminadas a evitar el vencimiento de las deudas, que implican el desarrollo, seguimiento y control de las deudas pendientes, debiendo velar por la pronta y total amortización de las deudas.”

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de las Recaudación de arbitrios

“Es una parte de los ingresos públicos obtenidos por diferentes departamentos gubernamentales mediante la imposición de diferentes impuestos”. Rodríguez (Citado por Torres 2021)

2.2.2.2. Dimensiones de las obligaciones tributarias

- Dimensión 1 Ingresos públicos

Rodríguez (2016) define, estas son tasas de impuestos pagadas por impuestos o apoyo caritativo público. La obligación de rescisión, por tanto, protege las finanzas de los servicios públicos prestados por el municipio.

- Dimensión 2 Financiamiento de servicios públicas

De la Calle (2023) Define que el financiamiento público puede ser directo o indirecto, y puede incluir ventajas, prerrogativas, aportes en especie o subvenciones a favor de los partidos o campañas electorales.

2.3. Definición de términos básicos

- **Impuesto**

Los impuestos, tributos de gran importancia, son los que permiten obtener la mayoría de los ingresos públicos. Los recursos suficientes para llevar a cabo sus actuaciones, como la administración, infraestructuras o prestación de servicios son obtenidos por el Estado con ellos. (Reviso Soluciones Cloud SL, 2020)

- **Estrategia**

La acción y disciplina de coordinar los esfuerzos y administrar los recursos, a través de la toma óptima de decisiones en el proceso. (Raffino, 2019)

- **Administración**

El proceso de administración consiste en la planificación, organización, dirección y control del uso eficiente y eficaz de los recursos y las actividades de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos o metas de la organización. (Thompson, 2020)

- **Control interno**

Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) “Es el conjunto de actividades efectuadas por la junta directiva u otro personal de la empresa que brinda un grado razonable al cumplimiento de objetivos de la entidad” (p.6).

- **Multas**

Las multas son una pena de carácter económico (en dinero o bienes) que se impone en casos donde un individuo u organización comete alguna violación a una ley o norma. (Roldán, 2020)

- **Charlas**

López (2019), El acto de conversar, es decir, charlar, consiste en hablar y hablar.

- **Capacitaciones:**

Según Pérez y Gardey (2017), Se precisó que la capacitación se llama formación y el resultado de la formación: formar, instruir, educar o formar a alguien.

- **Orientar al contribuyente**

Según la SUNAT (2019), Precisó: es necesario destacar que la orientación al contribuyente se refiere a la acción de comunicarle a alguien lo que no sabe y lo que pretende saber, o de guiar.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó la aplicada, Con la finalidad de obtener los datos indispensables para un mejor manejo de los resultados, teniendo en cuenta los pasos científicos. (Hernández et al, 2018)

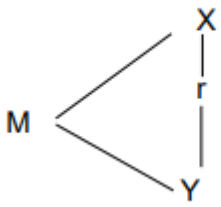
3.1.2. Nivel de investigación

Torres (2021) Establece que se realizó una investigación de nivel descriptivo en un intento de determinar qué causó que ocurriera el evento.

3.1.3. Diseño de investigación

En un estudio no experimental, Se han observado situaciones que no ocurren, pero existen y no son causadas intencionalmente por la investigación de los operadores. (Hernández et al.,2018).

Figura 1. *Esquema del diseño de investigación.*



Donde:

M : Muestra.

X : Gestión de cobranzas.

Y : Recaudación de arbitrios.

R : Correlación causal X_1 sobre X_2.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

En el desarrollo de este estudio la población estuvo conformada por 32 trabajadores de área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023, los cuales están involucrados en la administración tributaria porque conocen los problemas de impuestos municipales y las situaciones de recaudación relacionadas.

3.2.2. Muestra

Esta muestra será de la totalidad de la población (Una muestra poblacional).

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Encuesta: Definido por Lanuez y Fernández (Citado por Hernán, Margarita y Silverio, 2020) esta es una entrevista de cuestionario. Dada la naturaleza auto administrada de este método, esta afirmación no se puede compartir porque aquí se produce un diálogo entre el encuestado y él mismo a través de un cuestionario de medios metodológicos correspondientes.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para medir la Variable 1: Gestión de cobranzas Se utilizó un cuestionario de 13 ítems, con 4 ítems en el primero y 9 ítems en el segundo, medidos en una escala de calificación de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para medir la Variable 2: Recaudación de arbitrios se utilizó un cuestionario de 10 ítems, con 5 ítems por cada dimensión, medidos en

una escala de calificación de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Se utilizaron archivos expertos para la validación y confiabilidad del instrumento el alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se utilizó la codificación cuantitativa, luego de lo cual se elaboró y diseñó una matriz de todos los estudios para el análisis descriptivo e inferencial. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 28.0 y el programa Office Excel 2019.

3.5. Tratamientos de los datos

Se generaron tablas por frecuencia y gráficos descriptivos utilizando los programas Excel 2019 y SPSS versión 28.0 para variables culturales y bases de datos de obligaciones tributarias. Las hipótesis se confirmaron mediante la prueba de correlación estadística de Spearman.

CAPÍTULO IV

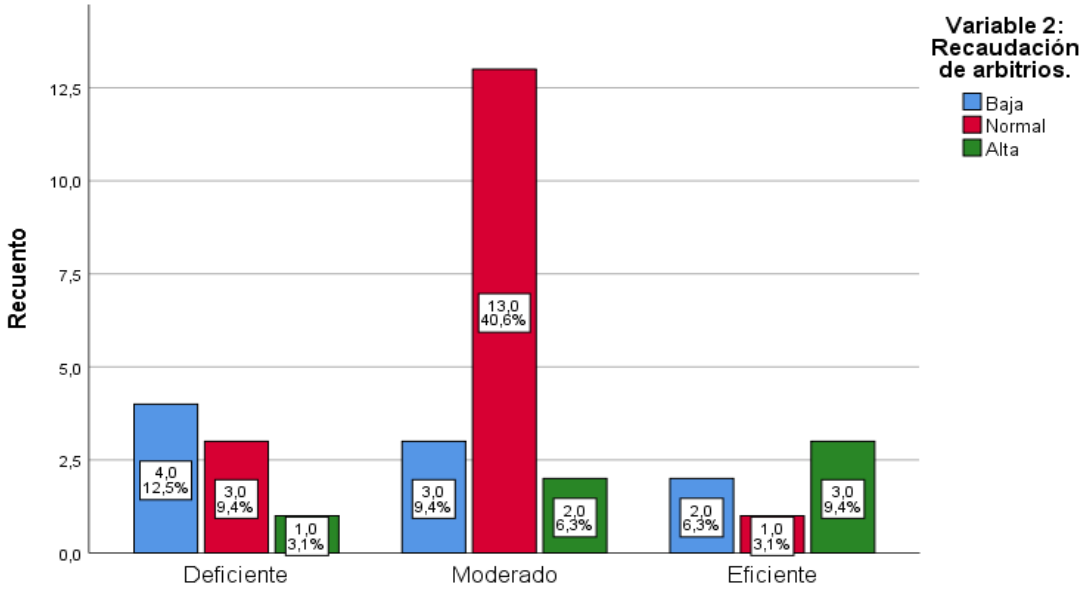
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y descripción

Tabla 2. *Variable 1: Gestión de cobranzas *Variable 2: Recaudación de arbitrios.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.			Total
			Baja	Normal	Alta	
Variable 1: Gestión de cobranzas.	Deficiente	Recuento	4	3	1	8
		% del total	12,5%	9,4%	3,1%	25,0%
	Regular	Recuento	3	13	2	18
		% del total	9,4%	40,6%	6,3%	56,3%
	Eficiente	Recuento	2	1	3	6
		% del total	6,3%	3,1%	9,4%	18,8%
Total		Recuento	9	17	6	32
		% del total	28,1%	53,1%	18,8%	100,0%

Figura 2. *Variable 1: Gestión de cobranzas *Variable 2: Recaudación de arbitrios.*



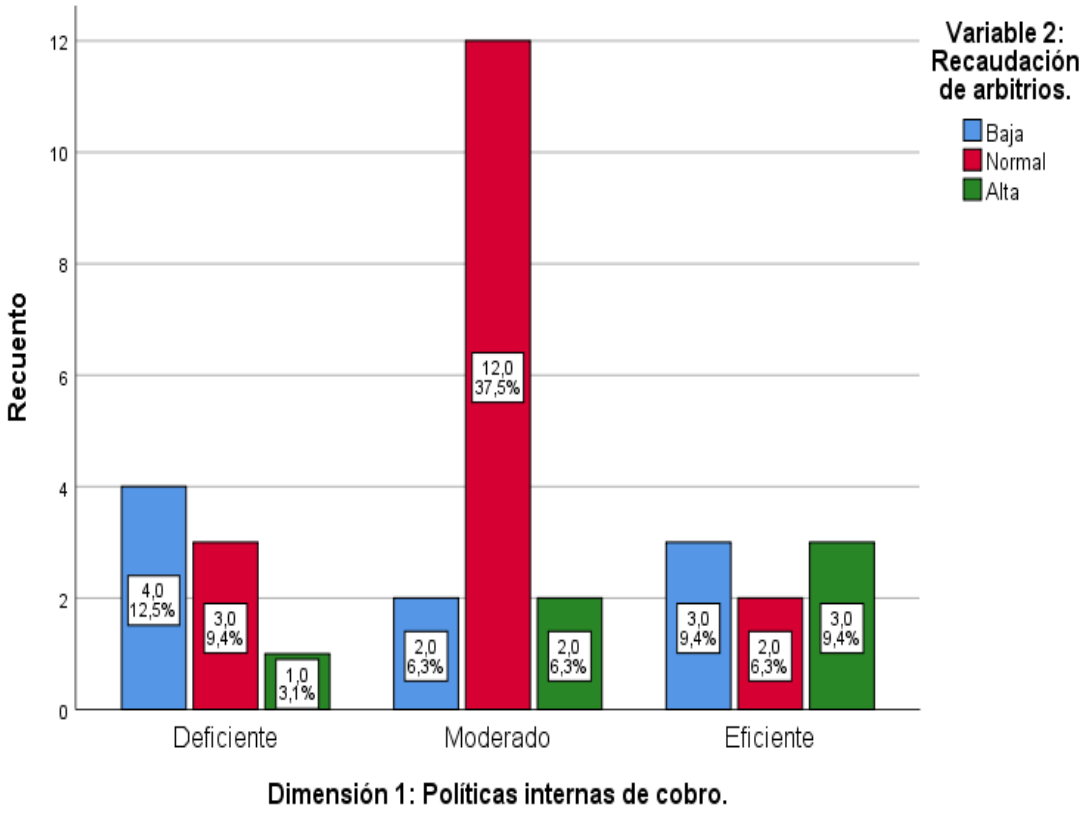
Descripción:

Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que las gestiones de cobranza se relacionan moderada-normal con la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 40,6%.

Tabla 3. *Dimensión 1: Políticas internas de cobro * Variable 2: Recaudación de arbitrios.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.			Total
			Baja	Normal	Alta	
Dimensión 1: Políticas internas de cobro.	Deficiente	Recuento	4	3	1	8
		% del total	12,5%	9,4%	3,1%	25,0%
	Regular	Recuento	2	12	2	16
		% del total	6,3%	37,5%	6,3%	50,0%
	Eficiente	Recuento	3	2	3	8
		% del total	9,4%	6,3%	9,4%	25,0%
Total		Recuento	9	17	6	32
		% del total	28,1%	53,1%	18,8%	100,0%

Figura 3. *Dimensión 1: Políticas internas de cobro * Variable 2: Recaudación de arbitrios.*



Descripción:

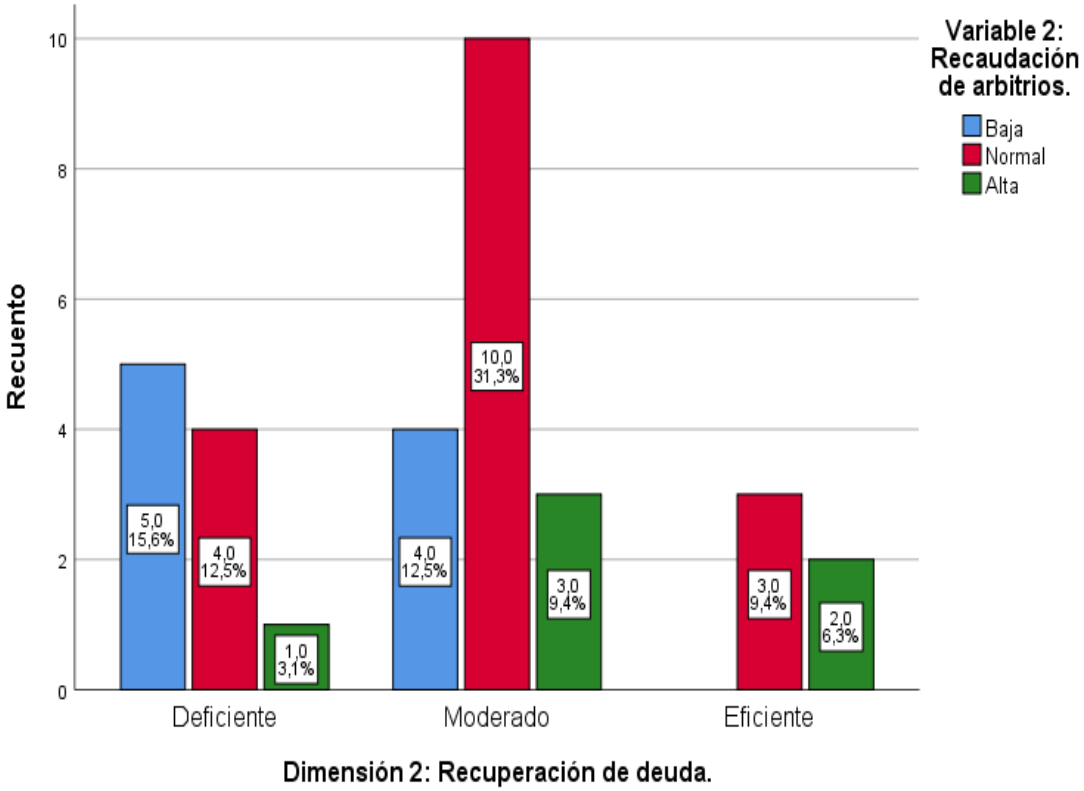
Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que

Dimensión 1: Políticas internas de cobro se relacionan moderado-normal la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 37,5%.

Tabla 4. *Dimensión 2: Recuperación de deuda * Variable 2: Recaudación de arbitrios.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.			Total
			Baja	Normal	Alta	
Dimensión 2: Recuperación de deuda.	Deficiente	Recuento	5	4	1	10
		% del total	15,6%	12,5%	3,1%	31,3%
	Regular	Recuento	4	10	3	17
		% del total	12,5%	31,3%	9,4%	53,1%
	Eficiente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	9,4%	6,3%	15,6%
Total		Recuento	9	17	6	32
		% del total	28,1%	53,1%	18,8%	100,0%

Figura 4. *Dimensión 2: Recuperación de deuda * Variable 2: Recaudación de arbitrios.*



Descripción:

Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que

Dimensión 2: Recuperación de deudas se relacionan moderado-normal la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 31,3%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión de cobranzas.	,797	32	,000
Variable 2: Recaudación de arbitrios.	,803	32	,000
Dimensión 1: Políticas internas de cobro.	,810	32	,000
Dimensión 2: Recuperación de deuda.	,796	32	,000

Descripción:

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk fueron menores de 0.05, los cuales se acomodan a la prueba de hipótesis del coeficiente de rho de Spearman para contrastar las hipótesis de este estudio.

4.3. Pruebas de hipótesis

Tabla 6. *Hipótesis general.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión de cobranzas.	Coeficiente de correlación	,262
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

Para la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.262 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, se estableció en la hipótesis general que la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 7. *Correlación sobre la hipótesis especifica 1.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.
Rho de Spearman	Dimensión 1: Políticas internas de cobro.	Coeficiente de correlación	,190
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

Para la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, se estableció en la hipótesis especifica 1 que la dimensión 1: Políticas internas de cobro se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis especifica 2.*

			Variable 2: Recaudación de arbitrios.
Rho de Spearman	Dimensión 2: Recuperación de deuda.	Coeficiente de correlación	,383
		Sig. (bilateral)	,031
		N	32

Descripción:

Para la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva media. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.031, se estableció en la hipótesis especifica 2 que la dimensión 2: Recaudación de deuda se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

4.4. Discusión

Con los resultado del objetivos obtenidos: Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que las gestiones de cobranza se relacionan moderada-normal con la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 40,6%; Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que Dimensión 1: Políticas internas de cobro se relacionan moderado-normal la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 37,5% y por último Los resultados de las encuestados de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023 y según sus afirmaciones se observan de la tabla y su gráfico determinaron que Dimensión 2: Recuperación de deudas se relacionan moderado-normal la recaudación de arbitrios en con un nivel eficiente con un 31,3%; los cuales fueron comparados y discutidos con los siguientes.

Morales (2022), su tesis Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias y su incidencia en la recaudación de impuestos de los contribuyentes del sector ganadero en el Cantón San Miguel de los Bancos, concluyó que:

Se analizó la situación tributaria de los ganaderos del cantón San Miguel de los Bancos, donde se constata que existe un importante desconocimiento tributario lo que ocasiones que el Estado deje de percibir mayores ingresos por impuestos de este sector debido a que este grupo económico no se encuentra motivado acerca del tema fiscal, por la falta de información sobre el destino de

sus aportaciones; con el estudio de Caiza (2021), en su tesis El impacto del COVID-19 en la recaudación del impuesto al valor agregado IVA, en el sector textil del Ecuador período 2019-2020, concluyeron que:

se puede observar que no todas las sub-industrias del sector textil se vieron afectadas por el COVID-19, puesto que, algunas de ellas pudieron diversificar su catálogo de productos y mantenerse a flote en el mercado mientras que otras por falta de liquidez e inserción en un nuevo mercado tuvieron que suspender sus actividades definitivamente.

Con los resultados obtenidos de las hipótesis la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.262 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, se estableció en la hipótesis general que la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023; la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, se estableció en la hipótesis especifica 1 que la dimensión 1: Políticas internas de cobro se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023 y último Para la prueba de esta hipótesis nos arrojó un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva media. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.031, se estableció en la hipótesis especifica 2 que la dimensión 2: Recaudación de deuda se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023; los cuales se compararon con los siguientes estudios:

Castillo (2019), en su tesis “La recaudación de tributos y otros ingresos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha y la gestión de cobranzas, períodos 2015- 2018.”, sostuvo que:

Con el objetivo de disminuir los valores a cobrar se han realizado varias acciones como: identificar los contribuyentes morosos, seleccionar a los deudores con valores altos, elaborar el plan de recuperación de cartera vencida y programar un cronograma de notificaciones para mejorar la gestión de cobranza y hacer efectivo los valores adeudados; Álvarez y Julca (2023), en su tesis Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023, sostuvo 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; Lazo e Inocente (2022), en su tesis “Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Mazamari, 2020”, sostuvo que:

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo con el baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios en la Municipalidad distrital de Mazamari 2020. Se sugiere considerar la actividad de gestión tributaria como una de la más importante dentro de sus proyectos institucionales, de tal manera que puedan asignar los recursos necesarios para realizar de manera adecuada dicha labor; Ulloa (2022), en su tesis Recaudación de arbitrios municipales y su

relación con los beneficios sociales en un Organismo Público Descentralizado de Trujillo, 2022, concluyo que:

Afirmando que existe relación directa y muy significativa entre recaudación de arbitrios y los beneficios sociales de un Organismo Público Descentralizado de Trujillo, 2022.

CONCLUSIONES

- Primera: Rho de 0.262 un valor alto que señala ambas variables tienen una correlación positiva baja; se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, nos afirma la hipótesis general que la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.
- Segunda: un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva baja; se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.000, nos afirma la hipótesis especifica 1 que la dimensión 1: Políticas internas de cobro se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.
- Tercera: un Rho de 0.190 un valor alto que indica que ambas variables tienen una correlación positiva media. Además, se obtuvo un sig. (bilateral) o p-valor igual 0.031, se estableció en la hipótesis especifica 2 que la dimensión 2: Recaudación de deuda se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.

SUGERENCIAS

- Teniendo en cuenta las percepciones de los contribuyentes, se recomienda considerar las actividades de administración tributaria como una de las actividades más importantes en un proyecto organizacional, en el que se utilice la difusión de los resultados obtenidos de los aspectos relacionados con la recaudación de los arbitrios administrados, a fin de que se destinen los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de esta actividad.
- Como se accedió a información durante el procesamiento de los datos y se revelaron verdaderas deficiencias en la administración tributaria de la Ciudad de Coronel Portillo 2023, proponemos futuros estudios para desarrollar temas relacionados con nuestra temática, basados en la información obtenida tanto en la recopilación de referencias como en la aplicación de nuestras herramientas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, K. P. y Julca, R. J. (2023). Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Yungay 2023. [Tesis de pregrado, Universidad César vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115175/Alvarez_MKP-Julca_ARJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arréstegui, J (2019). Administración Financiera. Academia Edu. https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA

Benavides, N. V. (2019). Análisis de la recaudación del impuesto al valor agregado (IVA), en los años fiscales 2015, 2016 y 2017, en el Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21070/1/T-UCE-0003-CAD-088-P.pdf

Caiza, E. A. (2021). El impacto del COVID-19 en la recaudación del impuesto al valor agregado IVA, en el sector textil del Ecuador período 2019-2020 [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24813/1/FCE-CF-CAIZA%20ERIKA.pdf

Castillo, M. D. (2019). “La recaudación de tributos y otros ingresos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha y la gestión de cobranzas, períodos 2015- 2018.” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30622/1/T4699i.pdf

De la Calle, H. (2023). Financiamiento político: Público, privado, mixto. CAPITULO 1. https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1593/4.pdf

Diaz, L. M. (2021). Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la municipalidad de Chiclayo. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92834/D%c3%adaz_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. https://www.bing.com/ck/a?!&&p=985ce18359d2a1eaJmltdHM9MTY4OTcyNDgwMCZpZ3VpZD0yOTlmZjU0MC02OWQ0LTY1N2QtMWI4MC1lNzIwNjgzOTY0YjMmaW5zaWQ9NTIxOQ&ptn=3&hsh=3&fclid=299ff540-69d4-657d-1b80-e720683964b3&psq=motodo+de+uinvestigaci%c3%b3n+cientifica+la+encuesta&u=a1aHR0cHM6Ly9kaWFsbmV0LnVuaXJpb2phLmVzL2Rlc2NhcmdhL2FydGljdWxvLzc2OTIzOTEucGRm&ntb=F

Hernán Feria Avila, Magarita Matilla González, & Silverio Mantecón Licea. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didasc@Lia: Didáctica Y Educación, 11(3), 62–79. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. y Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica (1ra ed.), El diseño de la investigación científica Área de innovación y desarrollo,S.L. Manabí, Ecuador: Universidad Estatal del Sur Manabi: https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&d%20q=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigseK--%20bjpAhWUHbkGHaSPA0AQ6AEINzAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%%2020experimental&f=false

Lazo, R. L. e Inocente, E. (2022). “Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Mazamari, 2020” [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes, Huancayo-Perú]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5009/T037_43902343_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, D. (2019). Definición de charla. https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html

Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez, M., García Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dialnet, 4(4), 206-240. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf

Morales, J. C. (2022). Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias y su incidencia en la recaudación de impuestos de los contribuyentes del sector ganadero en el Cantón San Miguel de los Bancos [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29267/1/UCE-FCA-CPO-MORALES%20JULIO.pdf

Pérez, J., y Gardey, A. (2017). Definición de capacitación. https://definicion.de/capacitacion/

Raffino, M. E. (2019). Concepto de estrategia. https://concepto.de/estrategia/

Ramos Hidalgo, W. T. (2020). Gestión de recuperación de cartera en la fundación Espoir de la ciudad de Babahoyo. Ecuador: Universidad Tecnica de Babahoyo. Recuperado de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8349/E-UTB-FAFI-ING.COM-000537.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reviso Soluciones Cloud SL. (2020). ¿Qué son los impuestos?. https://www.sdelsol.com/glosario/impuesto/

Rivera, A., Sánchez, C. G. y Pérez, K. F. (2021). “GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4866/UNU_ADMINISTRACION_2021_T_ANA-RIVERA_CINDY-SANCHEZ_KEMUEL-PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Roldán, P. *(2020). Multa*. https://economipedia.com/definiciones/multa.html

SUNAT (2019). Obligaciones Tributarias. http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf

Thompson, I. (2020). ¿Qué es Administración?. https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html

Torres, S. L. (2021). “Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay,Apurímac, 2019”. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60048/Torres_CSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ulloa, S. J. (2022). Recaudación de arbitrios municipales y su relación con los beneficios sociales en un Organismo Público Descentralizado de Trujillo, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102069/Ulloa_CSJ%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos

Cuestionario Gestión de cobranzas y Recaudación de arbitrios

Con el fin de recolecta información muy importante para mi proyecto titulado *Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023*. Le expendo este pequeño cuestionario para que sea rellenado y posteriormente entregado, en sus ítems una escala de likert del 1 al 5, usted tiene que marcar una sola.

Descripción:

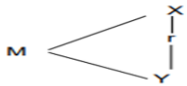
Nunca = 1 ***Casi nunca = 2*** ***A veces = 3*** ***Casi siempre = 4*** ***Siempre = 5***

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Variable 1: Gestión de cobranzas					
	Dimensión 1: Políticas internas de cobro.					
01	¿La municipalidad tiene restrictivas al momento de la gestión de cobranzas?					
02	¿Los usuarios tienen liberalidad cuando se trata de lo cobros interno?					
03	¿Cómo trabajador son racionales con los usuario al momento de exigir el cobro de los servicios?					
04	¿Consideras que las políticas internas de cobro son las más adecuadas?					
	Dimensión 2: Recuperación de deuda.	1	2	3	4	5
05	¿Utilizan medidas preventivas para la recuperación de las deudas?					
06	¿Luego de la recuperación de la deuda utilizan una política administrativa?					
07	¿En su opinión la municipalidad tiene u buen manejo prejudicial?					
08	¿Crees que utilizan correctamente el poder judicial para la recuperación de la deuda?					
09	¿Tiene características informacional los comunicados que hacen respecto a las deudas de los usuarios?					
10	¿Utilizan tecnologías para poder realizar un recuperación de deuda dentro de la municipalidad?					
11	Capacitan constantemente al personas del departamento de cobranzas.					
12	EL personal de cobranzas utiliza o conoce las herramientas que brindan la recuperación de deuda en la gestión de deudas					
13	Considera usted que se han utilizado últimamente nuevas estrategias para la recaudación de deudas					
	Variable 2: Recaudación de arbitrios	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Ingresos públicos					
01	¿Cree que los ingresos públicos surgen de una recaudación total de los arbitrios?					
02	¿Existe la recaudación total de los arbitrio dentro de la municipalidad?					
03	¿Usted considera que las municipalidad aplica estrategias para evitar la morosidad de los pagos de arbitrios?					
04	¿Los ingresos públicos son constante mente afectados por la morosidad en los arbitrios?					
05	¿La recaudación de los ingresos públicos es contantemente planificado en la municipalidad?					
	Dimensión 2: Financiamiento de servicios públicos	1	2	3	4	5
06	Existe una buen manejo luego de la recaudación de arbitrios municipales					

07	Se financia de manera correcta la limpieza de calles					
07	Usted considera que es importante tener un buen financiamiento de los servicio públicos					
09	¿La municipalidad da un financiamiento a la limpieza y cuidado de los parques?					
10	La municipalidad da un constante financiamiento a los jardines de su jurisdicción.					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Gestión de cobranza y recaudación de arbitrios en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General - ¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023? Problemas Específicos - ¿De qué manera se relacionan la Dimensión 1: Políticas internas de cobro y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023? -¿De qué manera se relacionan la Dimensión 2: Recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023?	Objetivo General -Determinar de qué manera se relacionan la gestión de cobranza y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023. Objetivos Específicos - Establecer de qué manera se relacionan la Dimensión 1: Políticas internas de cobro y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023. -Indicar de qué manera se relacionan la Dimensión 2: Recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.	Hipótesis General - La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023. Hipótesis Especificas - La Dimensión 1: Políticas internas de cobro se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023. - La Dimensión 2: Recaudación de deuda se relaciona de manera significativa con la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Coronel Portillo, 2023.	Variable 1: Gestión de cobranzas	Dimensión 1: Políticas internas de cobro.	- Restrictivas - Liberales - Racionales.	Población Todos los trabajadores del área de recaudación tributaria. Muestra Fue una muestra poblacional. Tipo Aplicada Nivel No experimental. Diseño Descriptivo correlacional-causal Esquema  Donde: M: Muestra. X: Gestión de cobranzas. Y: Recaudación de arbitrios. R: Correlación causal X_1 sobre X_2. Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario
				Dimensión 2: Recuperación de deuda.	- Preventiva - Administrativa - Prejudicial - Judicial - Informacional - Tecnología - Personal del departamento de cobranzas - Estrategia.	
			Variable 2: Recaudación de arbitrios	Dimensión 1: Ingresos públicos	- Recaudación total de arbitrios. - Morosidad de los pagos de arbitrios	
				Dimensión 2: Financiamiento de servicios públicos	- Financiamiento de limpieza de calles. - Financiamiento de parques y jardines.	