UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AGAR EDUARD SEDANO VELA

JORGE ARMANDO SANDOVAL MOZOMBITE

KING JANS NILUPÚ VELA

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las.....08:00.....del día Viernes 05 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Agar Eduard Sedano Vela, 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 y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

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

.....APROBADO POR MAYORIA.....

Siendo las.....09:05.....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. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las.....08:00.....del día Viernes 05 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Jorge Armando Sandoval Mozombite, 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:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

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

.....APROBADO POR MAYORÍA.....

Siendo las.....09:05.....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. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 del día Viernes 05 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **King Jans Nilupú Vela, 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:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

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

APROBADO POR MAYORÍA .

Siendo las 09:05 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. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Dr. Elizabeth Norma Calixto Arias

Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Asesor

Bach. Agar Eduard Sedano Vela

Tesista

Bach. Jorge Armando Sandoval Mozombite

Tesista

Bach. King Jans Nilupú Vela

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0051-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Cuyo autor (es)	:	**SEDANO VELA, AGAR EDUARD** **SANDOVAL MOZOMBITE, JORGE ARMANDO** **NILUPU VELA, KING JANS**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 07/02/2021

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Agar Eduard Sedano Vela

Autor de la TESIS titulada:
"Estrategias de Cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de coronel portillo, 2020"

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
En la Facultad de: ciencias económicas, administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

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: 05 / 03 / 2021

Email: Sedano Vela 30 @gmail.com Firma: 

Teléfono: 994349 663 DNI: 71012177

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jorge Armando Sandoval Mozombite
Autor de la TESIS titulada:
" Estrategias de Cobranza y Su relación Con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2020 "

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
En la Facultad de: Ciencias Económicas, administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

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: 05 / 03 / 2021

Email: Sandoval.m1701@gmail.com Firma: 

Teléfono: 926245283 DNI: 72694064

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, KING JANS NILUPU VELA

Autor de la TESIS titulada:

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO IZUIZA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

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: 05 / 03 / 2021

Email: jansnilupu@Gmail.com

Firma:

Teléfono: 917200967

DNI: 75601314

DEDICATORIA

En primera instancia dedicamos este logro a Dios, por darnos mucha salud y sabiduría en la toma de nuestras acciones y seguir adelante, a nuestros estimados padres, por sus grandes consejos y apoyo que sin ellos no hubiésemos logrado concluir con éxito nuestros estudios universitarios.

Los tesistas.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, a los docentes de nuestra Carrera Profesional de Administración y a todos aquellos que de una u otra manera nos apoyaron para lograr este gran paso de nuestra vida profesional y ser parte del gran cambio que necesita nuestra región de Ucayali y nuestro país.

Finalmente, un agradecimiento muy especial a nuestro asesor de tesis, Mg. Olmedo Pizango Isuiza, por su total acompañamiento en la elaboración y desarrollo de esta investigación, siendo sus observaciones y experiencias de vital importancia en este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....x

AGRADECIMIENTO xi

ÍNDICE……xii

ÍNDICE DE TABLAS……..xv

ÍNDICE DE FIGURAS…….xvi

ÍNDICE DE ANEXOS……....xvii

RESUMEN xviii

ABSTRACT xix

INTRODUCCIÓN xx

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 2

1.2.1. Problema General 2

1.2.2. Problemas Específicos.....2

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 3

1.3.1. Objetivo General 3

1.3.2. Objetivos Específicos 3

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 4

1.4.1. Justificación Teórica.....4

1.4.2. Justificación Metodológica 4

1.4.3. Justificación Practica.....4

1.4.4. Justificación Social.....4

1.5. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....5

1.5.1. Hipótesis General 5
1.5.2. Hipótesis Específicas 5
1.6. VARIABLES……6
1.6.1. Variable 1……..6
1.6.2. Variable 2……..6
1.6.3. Operacionalización de las variables 7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....9
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....9
2.1.1. Internacionales.....9
2.1.2. Nacionales 12
2.1.3. Locales.....16
2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA 17
2.2.1. Variable 1 Estrategia de cobranza 17
2.2.2. Variable 2 Recaudación de impuesto predial 20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....29
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 29
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....29
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 30
3.2.1. Población 30
3.2.2. Muestra 31
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 31
3.3.1. Técnicas.....31
3.3.2. Instrumentos de recolección 31
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 32

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 32
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS 33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS 34
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD 37
4.3. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES 38
4.4. DISCUSIÓN 40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 43
5.1. CONCLUSIONES 43
5.2. RECOMENDACIONES 44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 46
ANEXOS 51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio. 8

Tabla 2. Valor total de los predios de un contribuyente. 25

Tabla 3. Población de estudio. 30

Tabla 4. Muestra de estudio. 31

Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 1 Estrategias de cobranza y dimensiones. 34

Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable 2 Recaudación de los impuestos prediales y dimensiones. 36

Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. 37

Tabla 8. Prueba de hipótesis general. 38

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1. 38

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2. 39

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3. 39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño de investigación. 30

Figura 2. Variable 1 Estrategias de cobranza y dimensiones.....34

Figura 3. Variable 2 Recaudación de los impuestos prediales y dimensiones. 36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia 52

Anexo 2. Instrumentos de Investigación 54

Anexo 3. Fichas de Validación de Expertos.....57

Anexo 4. Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación 59

Anexo 5. Coeficiente de Alfa de Cronbach 60

Anexo 6. Rho de Spearman 61

Anexo 7. Evidencias Fotográficas.....62

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, fue una investigación de tipo aplicada, con su diseño no experimental y su variante descriptivo correlacional, tuvo una población de 102 y una muestra no probabilística de 52 trabajadores por los 102 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios, los datos recabados se procesó en el SPSS 25.0 representados con tablas estadísticas, gráficos, prueba de normalidad y la prueba de hipótesis Rho de Spearman. En los resultados se obtuvo que el 100% de la muestra encuestada afirmó que la variable 1 estrategias de cobranza es adecuada y el 100% del total de la muestra precisaron que la variable 2 Recaudación del impuesto predial es eficiente; en cuanto a la prueba de hipótesis general se tuvo un Rho de 0.850 el cual indica que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva muy alta y un sig. (bilateral) igual a 0.000, concluyendo que las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, recaudación del impuesto predial y municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between the collection strategies and the collection of the property tax of the provincial municipality of Colonel Portillo, 2020, it was an applied research, with its non-experimental design and its correlational descriptive variant, it had a population was 102 and a non-probabilistic sample of 52 workers for the 102 workers in the tax collection area of the Provincial of Coronel Portillo de Pucallpa Municipality, for data collection I used the survey technique and two questionnaires, the data collected was processed in SPSS 25.0 represented with statistical tables, graphs, normality test, and Spearman's Rho hypothesis test. In the results it was obtained that 100% of the surveyed sample affirmed that variable 1 collection strategies is adequate and 100% of the total sample specified that variable 2 Collection of property tax is efficient; Regarding the general hypothesis test, there was a Rho of 0.850, which indicates that both study variables have a very high positive correlation and a sig. (bilateral) equal to 0.000, concluding that the collection strategies are directly and positively related to the collection of the property tax of the provincial municipality of Colonel Portillo, 2020.

Keywords: Collection strategies, collection of property tax and municipality.

INTRODUCCIÓN

Las municipalidades hoy en día cumplen una función muy importante dentro del ordenamiento y crecimiento de su jurisdicción y de sus pobladores, tal es así que una de ellas es la de la recaudación de impuesto predial, ya sea de tipo rústico o urbano dentro de su competencia territorial y para ello se debe planificar diversas estrategias de cobranza para las mismas, ya sea comunicativas, de concentración, de cultura tributaria entre otras acciones inmediatas para evitar la evasión de estos impuestos por parte de los contribuyentes.

Es así, de donde nace el interés de estudiar esta problemática social en nuestra región de Ucayali en especial en la municipalidad provincial de Coronel Portillo en el periodo 2020 para determinar la relación existente entre las variables estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, y de esta manera ver qué aspectos o dimensiones son más relevantes en la atención inmediata por las autoridades competentes y mejorar las acciones para el bienestar y el progreso de nuestra localidad.

Por otra parte, este estudio se sustenta por toda la información relevante y valiosa sobre las variables de estudio brindado en los cinco capítulos, es decir:

En el capítulo I, se brinda información respecto al problema de la investigación, es decir al planteamiento y formulación de problemas, objetivos, hipótesis y variables. En el capítulo II, se brinda información valiosa sobre el marco teórico, es decir de estudios y teorías bases de las variables de estudio; en el capítulo III, se brinda información relevante sobre la metodología utilizada, tales como la técnica, instrumento, población, muestra y el tratamiento de los datos; en el capítulo IV, se precisa los resultados y discusión obtenido a partir de

los datos recolectados y finalmente en el capítulo V, se establece las conclusiones y recomendaciones arribados de todo el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día existe mucha decidía por parte de la población contribuyente en casi, en su conjunto en no tener esa cultura tributaria o la predisposición de acercarse a la municipalidad a pagar sus tributos correspondientes de los predios que poseen debido quizás a múltiples situaciones que son ajenos a la entidad recaudadora.

Es así que la municipalidad tiene el rol muy importante de ver los mecanismos o la forma como realizar esas recaudaciones a todos los contribuyentes a pagar los tributos de sus predios que los confiere en dicha jurisdicción municipal, y esto solo lo realizará mediante estrategias de diversas, como de comunicación, de concertación y de cultura tributaria.

Por otra parte, se sabe que existen dos tipos de impuestos predial municipal el urbano y el rustico, lo cual el contribuyente está en la obligación de realizarlo, siendo esta una problemática de tipo social ya que ellos no tienen la voluntad o la obligación de hacerlo, por muchos motivos, es allí donde la municipalidad mediante su personal altamente capacitado debe acertar en ver las estrategias que al contribuyente también le favorezca, en donde exista una comunicación efectiva entre las partes, que haya facilidades de pagos, talleres de conocimientos de los tributos prediales y los costos para que este se sienta en la capacidad de cancelarlo o ver la forma como la hace en un tiempo prudente que le otorgara la municipalidad.

En la municipalidad provincial de coronel portillo, existe esta problemática también de las recaudaciones del impuesto predial, a pesar que la municipalidad difunde sus exoneraciones y formas de pago, aun así, existe una brecha entre los recaudadores los contribuyentes, es por ello que esta investigación se centrara cual es el motivo por el cual no es eficiente la recaudación y que estrategias de cobranza emplea la municipalidad mediante su personal calificado para poder llegar y convencer a que los tributos se recaude de la mejor manera y eficiente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera las estrategias comunicativas se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?
- ¿De qué manera las estrategias de concertación se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera las estrategias de cultura tributaria se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Indicar la relación existente entre las estrategias comunicativas y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Precisar la relación existente entre las estrategias de concertación y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Establecer la relación existente entre las estrategias de cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Este trabajo se sustentará desde el aspecto teórico, ya que, proporcionará una amplia gama de teorías sobre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial que servirá como sustento para la elaboración y ejecución de las misma, así como base de las futuras investigaciones que tengan con estas variables de estudio.

1.4.2. Justificación Metodológica

Desde la dimensión metodológica se justificar, ya que este empleará técnicas e instrumentos adecuado y pertinentes para el desarrollo, ejecución y recolección de datos e información de primera y de esta manera medir la relación entre dichas variables de estudio.

1.4.3. Justificación Práctica

De acuerdo al tipo de estudio, es decir aplicativo, este estudio se justificará ya que buscará medir la relación entre dichas variables sin necesidad de alterar o manipular, ya que esta solo se empleará de manera práctica los instrumentos en un solo momento dado.

1.4.4. Justificación Social

Finalmente, este estudio tendrá una justificación social, porque brindará información todo lo referente a las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial a la sociedad en su conjunto y en especial

sector que de una u otra manera está vinculado con la investigación para así poder solucionar los problemas sociales, económicos y culturales.

1.5. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis General

- Las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Las estrategias comunicativas se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Las estrategias de concertación se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Las estrategias de cultura tributaria se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable 1

- Estrategias de cobranza.

Definición Conceptual

De acuerdo a Morales y Morales (Citado en Santamaria, 2019) sostienen que una estrategia de conbranza: “Establecen la forma de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, convenientes siempre al segmento que se haya determinado y que tendrán un efecto para conseguir que los clientes cumplan con los pagos adeudos”. (p.22)

Definición Operacional

La variable 1 estrategias de cobranza se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: estrategias comunicativas, estrategias de concertación y estrategias de cultura tributaria.

1.6.2. Variable 2

- Recaudación del impuesto predial.

Definición Conceptual

De acuerdo a Torres y Torres (2015) quienes sostuvieron en su investigacion que la recaudacion tributaria, de tributos o de impuestos es:

Una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras

entidades para recibir el pago de deudas convenientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración. (p.43)

Definición Operacional

La variable 2 recaudación del impuesto predial se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: recaudación de predios urbanos y recaudación de predios rústicos.

1.6.3. Operacionalización de las Variables

La operacionalización de las variables se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Estrategias de cobranza	Estrategias comunicativas	- Estrategias de comunicación interna. - Estrategias de comunicación externa. - Convencimiento. - Comunicación efectiva.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Adecuada Regular Inadecuada
	Estrategias de concertación	- Compromiso compartido. - Convenios entre los pares. - Facilidades de pagos. - Efectividad de pago. - Resolución de conflictos. - Opinión del contribuyente.		
	Estrategias de cultura tributaria	- Sensibilización a los contribuyentes. - Capacitaciones y talleres de los tributos. - Educación tributaria. - Normatividad		
Variable 2 Recaudación del impuesto predial	Recaudación de predios urbanos	- Atención oportuna y rápida. - Mecanismos de recaudación. - Formas de pago. - Personal calificado - Implementación de estrategias.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Recaudación de predios rústicos			

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Internacionales

Villa (2014) en su estudio titulado *Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocache*, en donde llegó a la conclusión:

Que el municipio de Mocache tiene deficiencia en el proceso de recaudación de impuestos a los predios urbanos y rústicos y una falta de cultura tributaria entre los habitantes del cantón. Asi mismo, se analizó la conducta de los impuestos, y se halló que solo los impuestos a la propiedad por predios urbanos y rústicos mostraban cartera vencida en los períodos analizados, además se verificó que el índice de morosidad para estos dos rubros fue del 44.51% como consta en el cuadro No.6, de acuerdo a la información obtenida de la cédulas presupuestaria de esos años. Se comprobó que la baja recaudación de impuesto predial se debe a la ausencia de un catastro actualizado, y predios no registrados, de igual forma se encontró un alto número de contribuyentes morosos, y un índice casi del 60% de contribuyentes exonerados del impuesto predial rural y más del 80% de contribuyentes exonerados del predio urbano en el 2013, razón por la cual la municipalidad deja de percibir importantes ingresos de autogestión por concepto de estos dos rubros. Con respecto a estrategias

empleadas por la administración municipal para incentivar el pago de los impuestos prediales de manera voluntaria, se encontró que no existen rastros de incentivo al ciudadano para que pague sus impuestos. Por otra parte, se pudo comprobar que no se ha llevado un registro de las notificaciones entregadas, las recaudadas, y los juicios de coactivas y no se han gestionado las cuentas por cobrar de los años anteriores, solo se recaudan las que voluntariamente el contribuyente paga en ventanilla de tesorería. (pp.114-115)

Hernández (2015) en su tesis de pre grado denominada *Estrategias para incrementar la recaudacion de impuestos municipales sobre actividades ecónomicas en la alcaldia del municipio San Diego*, concluyó que:

Con esta investigación se puede afirmar que la alcaldía del municipio San Diego cuenta con un proceso de recaudación que consiste en mantener informado al contribuyente sobre el proceso, además que emplean métodos adicionales para la recaudación de los impuestos, los cuales originan efectos positivos en los contribuyentes. (p.76)

Chávez (2015) en tesis *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza*, llegó a la conclusión:

La falta de Cultura Tributaria en los ciudadanos del GAD Municipal del Cantón Pastaza, influye en la recaudación de impuestos, pues mayoría de sus contribuyentes desconocen sus obligaciones tributarias; muchos de ellos no cumplen o no se encuentran dentro del catastro. Por otra parte, los

contribuyentes del Cantón Pastaza no obtienen suficiente información en relación a los impuestos municipales y su aplicación; la falta de difusión sobre impuestos municipales causa que los contribuyentes no cumplan con el pago de los mismos oportuna y voluntariamente. Posteriormente, es evidente la desconfianza y el inconformismo de los contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Pastaza identificándose la falta de capacitaciones que permitan el incremento de la confianza y la reducción de la incultura tributaria. (p.80)

Palacios (2019) en su investigacion denominada *Proceso de recaudación del impuesto predial del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas En el periodo 2016-2017*, sostuvo que:

Con los resultados adquiridos se evidenció que el GADMCE no cumplió con las metas presupuestarias de recaudación del impuesto y estos resultados permitieron emitir recomendaciones y medidas correctivas que podrían optimizar el proceso de recaudación del impuesto predial, tales como la implementación de estrategias de cobranza y de índices de morosidad y eficiencia recaudatoria. (p. xi)

Paredes (2015) en su tesis *La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del Guayas, periodo 2009-2012*, quien llegó a la conclusión que:

La cultura tributaria se forma y fortalece mediante la educación y la evasión tributaria paraliza al Estado redistribuir sus ingresos y suministrar los servicios básicos a la población menos favorecida, produciendo la generación de un déficit fiscal. Asi mismo, la evasión estará presente

mientras existan deficiencias de control y fiscalización por parte de la Administración Tributaria, como tambien disminuye los ingresos que el Estado requiere para cubrir las necesidades sociales, la evasión daña la estructura social y económica del país, debido a que provoca una ineficiente asignación de los recursos. La evasión atenta contra los objetivos estratégicos en materia de equidad y cohesión social. Por otro lado, los contribuyentes observan que los Centros de atención implementados por el Servicio de Rentas Internas son suficientes en cantidad, conocen sobre los servicios en línea implementados, consideran que el sistema de cruce de información no es completamente eficiente. Un gran porcentaje desconocen los beneficios e incentivos tributarios, sin embargo consideran que el control tributario que realiza el Servicio de Rentas Internas es eficiente, pero el riesgo que corre un contribuyente de ser descubierto en evasión es bajo y que usan artificios para pagar menos impuestos al Estado. (p.121)

2.1.2. Nacionales

Torres y Torres (2015) en su tesis *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la municipalidad distrital de Pimentel 2015*, quienes llegaron a la conclusión:

A través de las encuestas aplicadas a los contribuyentes se llegó a identificar las causas que conllevan al incumplimiento del pago de tributos, una de ellas es el desconocimiento del destino de los fondos recaudados, otra causa significativa es el factor económico y se piensa que es para beneficio de los funcionarios públicos. Así mismo al analizar el contexto de

las cobranzas que ejecuta la Municipalidad concluimos que existe un 70% que no paga sus tributos, y que la municipalidad no cuenta con un plan estratégico ni se plantean metas y de lo proyectado que tienen para recaudar no se logran y solo recaudan una pequeña parte, sin embargo, no cuentan con un sistema actualizado. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Pimentel no cuenta con un sistema de cobranza, en algunas oportunidades solo envía cuponeras y espera que el contribuyente llegue cancelar y que, si no se paga en su fecha indicada, se procede al cobro de intereses, hasta llegar a la cobranza coactiva. Además, no se ofrece capacitaciones mucho menos incentivas al pago del buen contribuyente, ni da a conocer la importancia que tiene el cumplir con el pago de tributos y que de ellos depende el buen funcionamiento de los servicios públicos tales como: Limpieza pública, seguridad ciudadana y creación de nuevas obras para el beneficio del distrito. (p.103)

Rimac (2017) en su estudio *Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016*, quien sostuvo que:

La gestión de cobranzas empleada por la entidad es regular, atribuido a las políticas apropiadas en las cobranzas formado por los trabajadores y directivos, lo cual repercute en la recaudación del impuesto predial y la recaudación del impuesto predial se ha incrementado ampliamente en los dos últimos años lo que avala hacer frente a las diferentes necesidades de la población, lo que se ve manifestado en la adecuada gestión de cobranzas. Asi mismo, existe relación directa y significativa entre las variables gestión de cobranzas y la recaudación del

impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015 – 2016, donde los resultados estadísticos es 67.384 cayendo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (Ho) lo cual confirma la hipótesis afirmativa. Asimismo, se observa que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 50.4% refiere que la recaudación del impuesto predial es media, en relación a la gestión de cobranzas, el 35.2% refiere que es alta, mientras que un 14.3% considera que es baja. (p.71)

Barrueto y Cueva (2018) en su tesis *Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de pueblo nuevo – ferreñafe*, sostuvieron que:

Las estrategias de cobranza del Impuesto Predial para su aplicación en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe son: notificaciones según el Ministerio de Economía y Finanzas; estímulos como sorteos de electrodomésticos, medios de comunicación social como redes sociales, llamadas telefónicas y charlas sobre educación tributaria. El modelo de estrategias de cobranza formulado se estableció como un instrumento orientado a la reducción de tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo - Ferreñafe. (p.106)

Gonzales (2018) en su tesis *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*, sostuvo que:

Las estrategias de recaudación tributaria propuestas se relaciona con la voluntad de los contribuyentes para pagar sus impuestos, esperando incrementar con los ingresos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Ademas en lo concerniente al diagnóstico del nivel de comunicación y sensibilización sobre la recaudación en la municipalidad de Ferreñafe, de acuerdo al análisis de los resultados del cuestionario, se determinó que los usuarios mencionan que la municipalidad no aplica estrategias para incrementar la recaudación tributaria, por el contrario, la mayoría declara que su trabajo se centra en multar y sancionar y poca verificación de pagos y escasa aplicación de una política tributaria de la municipalidad, no obstante los usuarios señalan que sí se incrementaría la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe si se aplicaran estrategias de comunicación y sensibilización. (p.48)

Santamaria (2019) en su tesis *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope, 2018*, sotuvo que:

La Municipalidad Distrital de Mórrope con las unicas estrategias que cuenta, es comunicar a los contribuyentes sobre las fechas de vencimiento del pago del Impuesto Predial y tener el catastro actualizado de los predios urbanos y rústicos, debido a que se halló que la Municipalidad Distrital de Mórrope se encontró en predios urbanos un porcentaje de morosidad de 35% y en predios rústicos un porcentaje de 40% por parte de los contribuyentes siendo mayor a lo que perciben los contribuyentes de los predios urbanos. (p.4)

Carhuatanta y Vásquez (2019) en su tesis *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016*, quienes concluyeron que:

Una de las estrategias más significativa es que la administración tributaria y las autoridades del gobierno distrital instauren una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y en consecuencia cumplan con sus obligaciones tributarias. (p.viii)

2.1.3. Locales

Satalaya y Rengifo (2017) en su tesis *Politica tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016*, concluyó que:

Existe relación según la prueba de Chi cuadrado que arrojo (P=0,008<0,01), es altamente significativo estos resultados de la política tributaria en el impuesto predial de la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali 2016. Por otro lado, existe relación según la prueba de Chi cuadrado que arrojo (P=0,00<0,01), es altamente significativo dichos resultados de la política tributaria y predio rústico de la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali 2016. Finalmente existe relación según la prueba de Chi cuadrado que arrojo (P=049<0,07) es significativo estos resultados de la política tributaria y predio urbano de la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali 2016. (p.54)

Ruiz (2019) en su tesis *Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Pucallpa – 2018*, sostuvo que: Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Manantay,

Pucallpa, obteniéndose p-valor = 0,003<0,05 usando la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado a 95% de confiabilidad. (p.VI)

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Variable 1 Estrategia de Cobranza

2.2.1.1. Definición de estrategia

Torres y Torres (2015) define en su tesis que: “Una estrategia compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir excelentes resultados. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos”. (p.30)

Según García y Paredes (Citado en Santamaria, 2019) quienes sosienen que: “Las estrategias establecen la manera de cómo se logró el objetivo propuesto. Una estrategia va a involucrar el proceso de cómo se planifican los recursos y acciones que se utilizaran y se ejecutaran en el futuro”. (p.23)

2.2.1.2. Definición estratégica de cobranza

De acuerdo a Morales y Morales (Citado en Santamaria, 2019) sostienen que una estrategia de conbranza: “Establecen la forma de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, convenientes

siempre al segmento que se haya determinado y que tendrán un efecto para conseguir que los clientes cumplan con los pagos adeudos". (p.22)

De acuerdo a Torres y Torres (2015) quienes mantienen que una estrategia de cobranza consiste en: "el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas". (p.32)

2.2.1.3. Base teórica de una estrategia de cobranza

Según el autor Molina (Citado en Torres y Torres, 2015) en su libro estrategias *cobranza en épocas de crisis* y en su teoría relacionada con estrategias de cobranza sostiene las siguientes líneas: "que los requisitos de la cobranza deben ser, apropiados, pertinentes y completos". (p.32)

2.2.1.4. Características de una estrategia de cobranza

De acuerdo a García y Paredes (Citado en Santamaria, 2019) Características de la Estrategia: "Una estrategia debe ser específica y concreta, tener la lógica de un objetivo correctamente definido y establecido, presentar una alternativa óptima". (p.22)

De acuerdo a Torres y Torres (2015, p.32), quienes citan en su estudio las siguientes caraecteriticas: Se elaboran antes que se realicen acciones, se desarrollan de manera consciente, se busca un propósito determinado, aunque no siempre estén por escrito y proporcionan ventajas sobre los competidores.

2.2.1.5. Tipos de estrategia de cobranza

De acuerdo a Torres y Torres (2015, p.33-34) quienes sostuvieron en su estudio los siguientes tipos de estrategias de cobranza:

- **Estrategias comunicativas**

Es un proceso mediante el cual se trasmite conocimiento, costumbre y valores relacionados a la tributación y pago de los impuestos el mismo que comprende acciones y compromisos.

Educación Tributaria es descubrir la función social de los impuestos, desde un enfoque ciudadano y participativo. Es una apuesta a un cambio para reflexionar y repensar ciertas prácticas. Y este cambio puede surgir a partir de encontrarle sentido a ciertas preguntas: ¿Para qué sirve y qué significa pagar impuestos? ¿De qué manera la evasión, el contrabando y el trabajo no registrado nos perjudican a todos?

- **Estrategia de Concertación**

La concertación es comprendida como búsqueda de acuerdos convenientes para todos. Implica que los recursos económicos, humanos y de infraestructura pertenecientes a los actores institucionales y comunitarios se sitúan en la mesa de negociación.

- **Estrategia de Cultura Tributaria**

La creación de cultura tributaria dentro de un territorio debe ser firme de manera que se logre de manera voluntaria el pago de los contribuyentes. Una alternativa novedosa podría ser la formación de los Círculos de Interés Tributarios.

2.2.2. Variable 2 Recaudación de impuesto predial

2.2.2.1. Definición de recaudación de impuesto o tributaria

De acuerdo a Torres y Torres (2015) quienes sostuvieron en su investigacion que la recaudacion tributaria, de tributos o de impuestos es:

Una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas convenientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración. (p.43)

Según Pereda (Citado en Rímac, 2017, p.23) quien sostuvo en su estudio de investigacion que la recaudación tributaria:

Comprende el cobro de los tributos y los intereses, así como las multas y los intereses. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua es necesario la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos. La Ley de Tributación Municipal-Decreto Legislativo No. 776 establece que las municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes:

- Los impuestos municipales.
- Las contribuciones y tasas.
- Los impuestos nacionales creados en favor de las municipalidades y recaudados por el Gobierno Central.

- Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal. Las municipalidades podrán celebrar convenios con una o más entidades del sistema financiero para la recaudación de sus tributos. Dicha recaudación debe basarse en estrategias tributarias eficientes, porque de otro modo no se cumplirán las metas de recaudación.

2.2.2.2. Impuesto predial

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (Citado en Barrueto y Cueva, 2018, p.49) conceptualiza el impuesto predial como el tributo que grava el valor del predio tanto urbano como rural, este tributo tiene una periodicidad anual. Se considera afecto a este impuesto: terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, como también las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes del predio que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

De acuerdo a Dorantes y Gómez (Citado en Santamaria, 2019) quienes sostuvieron que el impuesto predial es considerado como:

Un impuesto municipal debido a que su cobro o recaudación se encarga a los municipios. Este impuesto grava la propiedad de los bienes inmuebles, para esto el catastro municipal lleva un registro de los predios establecidos en el territorio municipal, las autoridades deben dar aviso de las construcciones o modificaciones de sus inmuebles, así como de las divisiones o fusiones de los predios de su propiedad. (p.23)

El Impuesto Predial es aquel tributo que se aplica al valor de los predios urbanos y rústicos. Se consideran predios a los terrenos, las edificaciones (casas, edificios, etc.) e instalaciones fijas y permanentes (piscina, losa, etc.) que constituyen partes integrantes del mismo, que no puedan ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. (Portal web municportillo.gob.pe, 2020)

El Impuesto Predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. (Portal web cgtch.gob.pe, 2020)

2.2.2.3. ¿Quién cobra el impuesto predial?

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. (Portal web cgtch.gob.pe, 2020)

2.2.2.4. ¿Quién paga el impuesto predial?

De acuerdo al portal de la Municipalidad provincial de coronel Portillo (Portal web municportillo.gob.pe, 2020), quienes indican y expresan públicamente de quién paga estos impuestos son:

En calidad de contribuyentes:

- Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.
- Los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo Nº 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato. Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios. Cualquiera de los condóminos salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.
- Cualquiera de los condóminos salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

En calidad de responsables:

- Los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, cuando la existencia del propietario no pudiera ser

determinada y sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

2.2.2.5. Tipos de recaudación del impuesto predial

De acuerdo a Vera (Citado en Santamaria, 2019) citan que existen dos tipos de predios, que están en la obligación de realizar el pago correspondiente a la municipalidad de su jurisdicción:

- **Predios Urbanos**

Se les denomina predios urbanos a los terrenos, también a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan una parte relacionada a estos y que no pueden ser separados, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

- **Predios Rústicos**

Se considera predio rústico a los terrenos ubicados en zona rural dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal y de protección.

2.2.2.6. ¿Cómo se calcula el impuesto predial?

Zavaleta y Zavaleta (Citado en Santamaria, 2019,p.25) el impuesto se calcula aplicando la base imponible acumulativa siguiente. El cobro se realiza siguiendo una escala de tres tramos según el valor del predio de acuerdo a la tabla adjunto:

Tabla 2. Valor total de los predios de un contribuyente.

Tramo de Autoavalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Por las primeras 15 UIT que valga el predio se debe pagar un 0,2%, por el tramo que vaya hasta las 60 UIT la tasa será de 0,6%, y por todo el monto que supera las 60 UIT el cobro será de 1%. Todo ese acumulado es el impuesto predial. De ese modo, mientras mayor sea el autovalúo de la propiedad más alto será el impuesto predial. (Portal web municportillo.gob.pe, 2020)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Estrategia**

  Rover (Citado en Torres y Torres, 2015,p.31) quien sostiene que una estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente.

- **Cobranza**

  Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. (Editorial Definición MX., 2014)

- **Cobranza municipal**

  El Ministerio de Economía y Finanzas (Citado en Barrueto y Cueva, 2018, p.40) en su Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial menciona que para realizar una cobranza exitosa se debe conocer la cartera, hacer un análisis de esta, asimismo conocer las características de la deuda tributaria por impuesto predial al recuperarla podrá clasificarla y gestionarla.

- **Base Imponible**

  De acuerdo al Artículo 11° del TUO de la Ley de Tributación Municipal citado en el portal web de la Municipalidad Distrital de los baños del inca (Portal web mdbi.gob.pe, s.f.) indica que una base imponible se encuentra constituida por la suma del valor del autoevalúo afecto de todos los predios del contribuyente ubicados en la jurisdicción distrital.

- **Impuestos municipales**

  Según el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Tributación Municipal (citado en Barrueto y Cueva, 2018, p.49) son el impuesto predial, impuesto alcabala, impuesto del patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto a los Juegos y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

- **Recaudación**

  Según Rimac (2017) sostuvo en su estudio sobre recaudacion que es la actividad del Estado en el entramado de la rama jurídica del derecho fiscal y la cual se entiende como materia fiscal, de lo

referente a los ingresos que obtiene el Estado a través de: contribuciones, multas, recargos, derechos y aprovechamientos, así como la relación que nace entre el Estado y los contribuyentes como consecuencia de esa actividad. (pp.24-25)

- **Predios**

  La palabra predio es una de las tantas denominaciones que presenta aquella posesión inmueble, tierra, hacienda, de la que es dueño un individuo. Cabe destacar, que es recurrente que el predio aparezca designado a partir de los siguientes términos: finca, heredad, feudo, tierra, campo, dominio, propiedad. (Ucha , 2012)

- **Contribuyente**

  Cossío (Citado en Santamaria, 2019, p.24) quien define al Contribuyente que es la persona natural o jurídica que sea propietaria del predio al 1 de enero. En caso de transferencia del bien, el comprador asumirá la condición de contribuyente al 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

- **Municipalidad**

  La Municipalidad es un órgano de la Administración del Estado, el más cercano a la comunidad y el encargado de resolver sus necesidades más urgentes. (Portal web imfreirina, s.f.)

- **Comunicación efectiva**

  Es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma semejante. Así, el mensaje es transmitido de manera exitosa:

el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido. (Estela, 2020)

- **Concertación**

  Hay una concertación cuando se produce un acuerdo de colaboración entre varias partes. De esta manera, si dos personas consiguen un pacto con algún fin están creando un tipo de vinculación o concertación. De forma análoga, dos o más organizaciones tienen un concierto cuando estipulan alguna modalidad de relación, ya sea de índole social, económica o política. (Navarro, 2017)

- **Educación tributaria**

  Gómez y Macedo (Citado en Barrueto y Cueva, 2018, p.39) quienes mencionan que es importante que en un país los ciudadanos tengan una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que el trabajo del Estado es recaudar los tributos en carácter de administrador, pero al mismo tiempo, son recursos que le pertenecen a la población; por tal motivo; el Estado debe devolver en bienes y servicios públicos. La falta de educación tributaria conlleva a que exista evasión fiscal y da como resultado el retraso de nuestro país.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de este estudio fue aplicada, debido a que buscó la utilización de los conocimientos que se van adquirir, al mismo tiempo, halló confrontar la teoría con la realidad, porque se dio su aplicación inmediata y no a la profundización y desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En base a lo que sostuvieron Sánchez y Reyes (2015) en su estudio, el diseño de investigación de este trabajo fue no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional y se sustentó en base a las siguientes consideraciones:

Fue de diseño no experimental, ya que no se manejó el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Es decir, sólo se describieron y se analizaron su relación en un momento dado de las variables estudiadas.

Fue de diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos estuvieron dirigidos al análisis del nivel de las variables, a través de actividades de campo y la recolección de datos en un solo tiempo dado.

Este estudio en función a sus objetivos e hipótesis formuladas, se direccionó a un diseño descriptivo correlacional, porque, buscó la relación

que existió entre dos variables sin modificar ninguna y su aplicación fue solo en un momento. Este estudio tuvo el esquema siguiente:

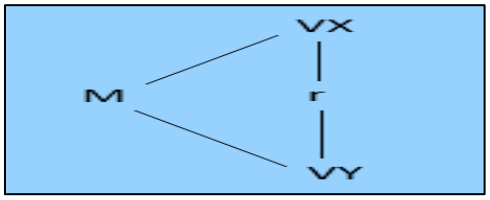


Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

Dónde:

M = Muestra del estudio.

Vx = Medición de la variable 1 estrategias de cobranza.

Vy = Medición de la variable 2 recaudación del impuesto predial.

r = Relación entre las variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de esta investigación fueron los 102 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa, así:

Tabla 3. Población de estudio.

Área de recaudación tributaria	Población
Trabajadores de la gerencia de servicio de administración tributaria.	7
Trabajadores de la subgerencia de control y recaudación	47
Trabajadores de la subgerencia de fiscalización tributaria.	40
Trabajadores de la subgerencia de ejecutoria coactiva.	8
Total	**102**

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo representada por 52 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa y fue asumida por un tipo de muestreo no probabilístico, es decir a juicio de los investigadores, y se detalló de acuerdo a la tabla:

Tabla 4. Muestra de estudio.

Área de recaudación tributaria	Muestra
Trabajadores de la gerencia de servicio de administración tributaria.	4
Trabajadores de la subgerencia de control y recaudación	24
Trabajadores de la subgerencia de fiscalización tributaria.	20
Trabajadores de la subgerencia de ejecutoria coactiva.	4
Total	**52**

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

La técnica utilizada en esta investigación denominada estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, fue la encuesta, lo cual sirvió para reunir información pertinente de ambas variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Los instrumentos que empleó esta investigación fueron dos cuestionarios para medir las variables siguientes:

- **Variable 1 Estrategias de cobranza**

Este instrumento se aplicó a los 52 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa, constó de 15 Ítems en total y 5 por cada dimensión, a su vez esta midió con puntuaciones de siempre (3), a veces (2), nunca (1), niveles de adecuada, regular e inadecuada.

- **Variable 2 Recaudación del impuesto predial**

Este instrumento se aplicó a los 52 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa, constó de 10 ítems en total y 5 por cada dimensión, a su vez esta medirá con puntuaciones de siempre (3), a veces (2), nunca (1), niveles de eficiente, regular y deficiente.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos fue realizada mediante una ficha de juicio de experto y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach (ver anexo).

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los procedimientos para recabar los datos se realizaron asistiendo a la sede de investigación, luego se aplicó los dos cuestionarios a los 52 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa con el fin de extraer información relevante de la Variable 1 Estrategias de cobranza y de la Variable 2

Recaudación del impuesto predial.

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento estadístico de los datos recabados de los dos cuestionarios fue procesado en el software SPSS 25.0 y se realizó:

- Tablas estadísticas y gráficos de barras para visualizar el nivel y porcentajes de las variables de estudios con sus respectivas dimensiones.
- La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra fue mayor de 50 unidades de análisis y esta nos arrojó en todos los Sig. (bilateral) valores menores de 0.05 y esto hizo emplear la prueba de hipótesis del coeficiente de Rho de Spearman, en donde se tuvieron resultados de aceptación de todas las hipótesis planteadas en este estudio.

CAPÍTULO IV

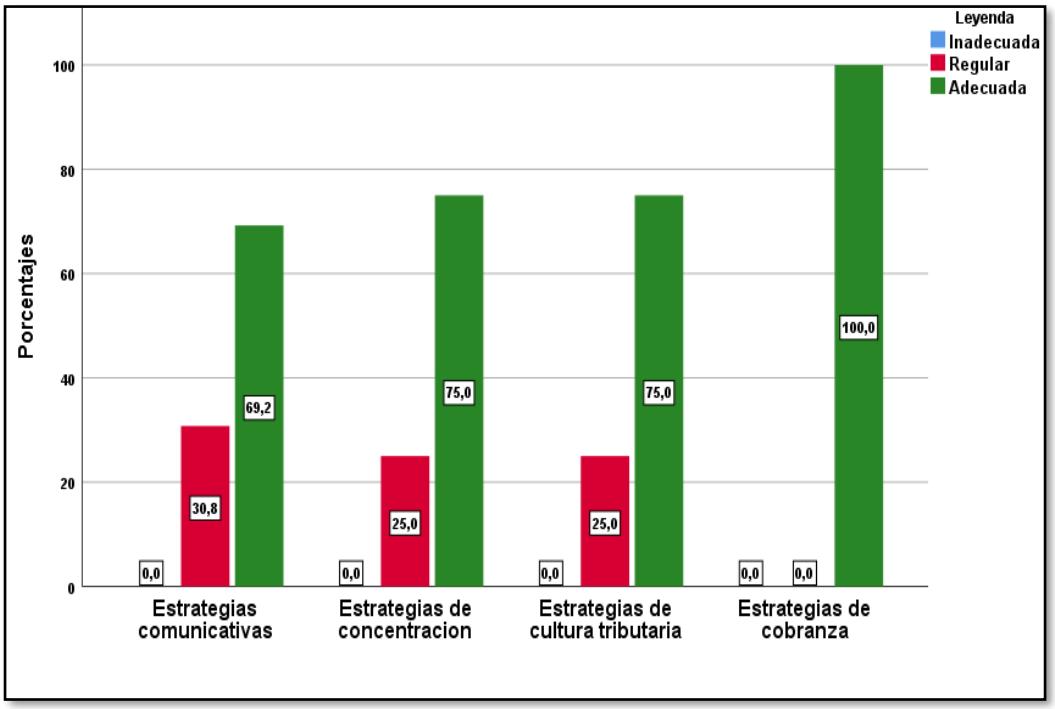
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 5. Resultados descriptivos de la Variable 1 Estrategias de cobranza y dimensiones.

	D1: Estrategias comunicativas		D2: Estrategias de concentración		D3: Estrategias de cultura tributaria		V1: Estrategias de cobranza	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuada	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	16	30,8%	13	25,0%	13	25,0%	0	0,0%
Adecuada	36	69,2%	39	75,0%	39	75,0%	52	100,0%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: *Datos procesados del SPSS 25.0.*



Fuente: Tabla 5.

Figura 2. Variable 1 estrategias de cobranza y dimensiones.

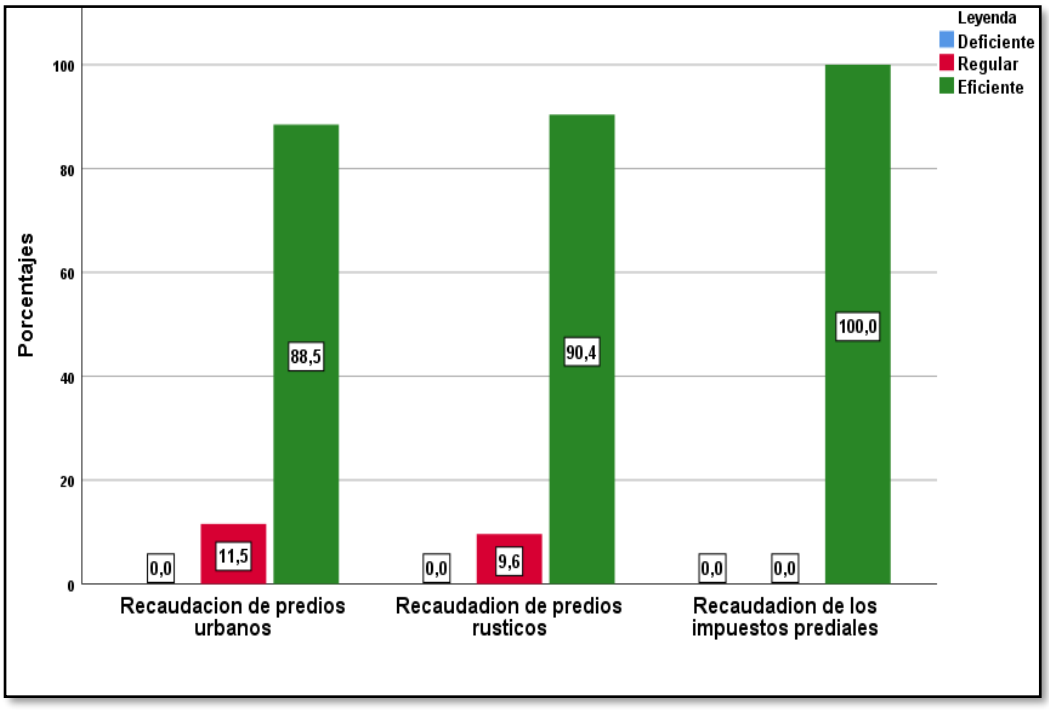
Descripción:

De la tabla y su figura se observa los resultados encuestados a los 52 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y según sus precisiones establecieron que la variable 1 estrategias de cobranza se encuentra en el nivel adecuado con el 100%; así mismo, se visualiza en sus dimensiones todas están también en el nivel de adecuado, siendo estas, para las estrategias comunicativas el 69.2%; estrategias de concertación 75% y las estrategias de cultura tributaria 75%.

Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable 2 recaudación de los impuestos prediales y dimensiones.

	D1: Recaudación de predios urbanos		D2: Recaudación de predios rústicos		V2: Recaudación de los impuestos prediales	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	6	11,5%	5	9,6%	0	0,0%
Eficiente	46	88,5%	47	90,4%	52	100,0%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: Datos procesados del SPSS 25.0.



Fuente: Tabla 6.

Figura 3. Variable 2 recaudación de los impuestos prediales y dimensiones.

Descripción:

De la tabla y su figura se observa los resultados encuestados trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y según sus afirmaciones establecieron que la variable 2 recaudación de los impuestos prediales se encuentra en el nivel eficiente con el 100%; también, se visualiza en sus dimensiones que todas están también en el nivel de eficiente, es decir para la recaudación de predios urbanos fue el 88.5% y para la recaudación de predios rústicos fue el 90.4%.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Estrategias comunicativas	,715	52	,003
D2: Estrategias de concentración	,746	52	,002
D3: Estrategias de cultura tributaria	,700	52	,020
V1: Estrategias de cobranza	,778	52	,000
V1: Estrategias de cobranza	,718	52	,005
D1: Recaudación de predios urbanos	,798	52	,001
D2: Recaudación de predios rústicos	,709	52	,008
V2: Recaudación de los impuestos prediales	,768	52	,014

Fuente: Datos procesados del SPSS 25.0.

Descripción:

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov nos arrojó resultados en el Sig. valores menores de 0.05, por lo tanto, esto nos indican que se usará la prueba de hipótesis de la Rho de Spearman para contrastar las hipótesis formuladas en este estudio.

4.3. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Tabla 8. Prueba de hipótesis general.

Correlación entre variables		V2: Recaudación de los impuestos prediales
V1: Estrategias de cobranza	Rho	0,850
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	52

Fuente: Datos procesados en el SPSS 25.0.

Decisión:

La prueba de hipótesis general resultó un Rho de 0.850 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.000, concluyendo que las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1.

Correlación entre variables		V2: Recaudación de los impuestos prediales
D1: Estrategias comunicativas	Rho	0,845
	Sig. (bilateral)	0,034
	N	52

Fuente: *Datos procesados del SPSS 25.0.*

Decisión:

La prueba de hipótesis específica 1 resulto un Rho de 0.845 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta;

también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.034, concluyendo que las estrategias comunicativas se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2.

Correlación entre variables		V2: Recaudación de los impuestos prediales
D2: Estrategias de concertación	Rho	0,877
	Sig. (bilateral)	0,006
	N	52

Fuente: *Datos procesados del SPSS 25.0.*

Decisión:

La prueba de hipótesis específica 2 resultó un Rho de 0.877 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.006, concluyendo que las estrategias de concertación se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3

Correlación entre variables		V2: Recaudación de los impuestos prediales
D3: Estrategias de cultura tributaria	Rho	0,801
	Sig. (bilateral)	0,009
	N	52

Fuente: Datos procesados del SPSS 25.0.

Decisión:

La prueba de hipótesis específica 3 resulto un Rho de 0.801 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.009, concluyendo que las estrategias de cultura tributaria se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.4. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos cuyos porcentajes de ambas variables están o se encuentran dentro del nivel favorable, es decir, en la variable 1 estrategias de cobranza se encuentra en el nivel adecuado con el 100%; así mismo, se visualiza en sus dimensiones todas están también en el nivel de adecuado, siendo estas, para las estrategias comunicativas el 69.2%; estrategias de concertación 75% y las estrategias de cultura tributaria 75% (ver tabla 5), y en los resultados de la variable 2 recaudación de los impuestos prediales se encuentra en el nivel eficiente con el 100%; también, se visualiza en sus dimensiones que todas están también en el nivel de eficiente, es decir para la recaudación de predios urbanos fue el 88.5% y para la recaudación de predios rústicos fue el 90.4% (ver tabla 6); estos resultados podemos comprobar y comparar con los hallazgos obtenidos por Rímac (2017) quien tuvo resultados distintos en cuanto a la variable 1 de este estudio, es decir que la gestión de cobranzas, el 35.2% refiere que es alta, mientras que un 14.3% considera que es baja; también

podemos comparar estos resultados con los de Santamaría (2019) con respecto a la segunda variable, es decir que tuvo en cuanto a los predios urbanos un porcentaje de morosidad de 35% y en predios rústicos un porcentaje de 40% por parte de los contribuyentes siendo mayor a lo que perciben los contribuyentes de los predios urbanos.

Así mismo en cuanto a los resultados obtenidos en las distintas pruebas de hipótesis tanto general como específicas, es decir, se tuvo en un primer momento la hipótesis general se aceptó (ver tabla 8), ya que resulto un Rho de 0.850 valor que precisa una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.000, lo cual esto generó que las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de coronel portillo, 2020. Por consiguiente, también se obtuvo resultados similares en la prueba de hipótesis específicas 1, 2 y 3; es decir que los Rho resultaron una correlación positiva muy alta y los sig. (bilateral) fueron menores de 0.05 lo cual establecieron la aceptación de todas las hipótesis específicas (ver tabla 9 al 11); estos resultados podemos discutir y compararlos con los de Rímac (2017), quien tuvo como conclusión la aceptación de la hipótesis general cuyo valor estadístico cayó dentro de la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación directa y significativa entre las variables gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015 – 2016. También tenemos los hallazgos de Gonzales (2018) quin en su tesis denominada estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, tuvo como conclusion las estrategias de recaudación tributaria

propuestas se relaciona con la voluntad de los contribuyentes para pagar sus impuestos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se aceptó la hipótesis general, ya que se tuvo un Rho igual 0.850 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.000, concluyendo que las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

2. Se aceptó la hipótesis específica 1, ya que se tuvo un Rho igual a 0.845 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.034, concluyendo que las estrategias comunicativas se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3. Se aceptó la hipótesis específica 2, ya que se tuvo un Rho de 0.877 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.006, concluyendo que las estrategias de concertación se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4. Se aceptó la hipótesis específica 3, ya que se tuvo un Rho de 0.801 valor que precisa que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta; también se tuvo un sig. (bilateral) igual 0.009, concluyendo que las estrategias de cultura tributaria se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Universidad Nacional de Ucayali, que mediante su repositorio y su oficina central de las tesis comunicar a toda la comunidad interesada en los resultados de esta investigación, en especial a las municipalidades de nuestra región y nuestro país, para seguir mejorando en elaborar diversas estrategias de cobranzas en los impuestos prediales y así evitar la evasión de impuestos y generar una cultura tributaria.

2. A las autoridades de las distintas municipalidades tener en cuenta los resultados más resaltantes de este estudio, ya que de esta manera se está contribuyendo en el desarrollo de nuestra región y nuestra localidad y así ver qué medidas correctivas tomar frente a otras estrategias para la cobranza y así generar más recaudación de los impuestos prediales municipales.

3. A los futuros investigadores, este estudio les sugiere dentro de su metodología técnicas, así como sus instrumentos de medición de la variable estrategias de cobranza y recaudación de los impuestos

prediales, mejorar los ítems de medición, así como adaptarlos de acuerdo a su zona o jurisdicción en la que se encuentra la sede de estudio y así poder cotejar o comparar los resultados obtenidos con los de esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrientos, P. (2005). Investigación Científica. Tarea cotidiana del docente. UGRAPH S.A.C. Lima, Perú.

Barrueto, M. Y.; Cueva, G. J. (2018). Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe (Tesis de. Ferreñafe), Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31743/barrueto_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina. http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf

Carhuatanta, J. H.; Vásquez, E. J. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Obtenidoc de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, A. M. (2015). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza (Tesis de posgrado) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Disponible de: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf

Editorial Definición MX. (2014). *Definición de Cobranza.* https://definicion.mx/cobranza/

Estela, M. (23 de Enero de 2020). *Definición de domunicación efectiva.* https://concepto.de/comunicacion-efectiva/

Frías-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España.* https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Gonzales, C. A. (2018). Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Ferreñafe, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33465/gonzales_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, D. (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades ecónomicas en la alcaldia del municipio San Diego [tesis de pre gardo, Universidad de Carabobo]. Naguanagua, Venezuela. http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5

Malhotra, N. (2008). *Muestreo; diseño y procedimientos. En N. K. Malhotra, Investigación de Mercados.* México: Pearson Educación, Prentice Hall.

Navarro, J. (Marzo de 2017). *Definición de Concertación.* https://www.definicionabc.com/derecho/concertacion.php

Palacios, M. J. (Abril de 2019). Proceso de recaudación del impuesto predial del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas En el periodo 2016-2017 (Tesis de pre grado) Pontifícia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de:

https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1936/1/PALACIOS%20ALCIVAR%20%20MARCOS%20JAVIER.pdf

Paredes, R. R. (Enero de 2015). La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia del Guayas, periodo 2009-2012 (Tesis de pos grado) Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/109/1/CALIZAYA%20CRUZ%20EPIFANIA.pdf

Portal web cgtch.gob.pe. (18 de Marzo de 2020). *Centro de Gestion Tributaria de Chiclayo*. Obtenido de: http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/impuestoPredial/

Portal web imfreirina. (s.f.). *Municipio, Funciones y Atribuciones.* https://imfreirina.cl/municipio-funciones-atribuciones/

Portal web mdbi.gob.pe. (s.f.). *Impuesto Predial*. Recuperado de: https://www.mdbi.gob.pe/tributos-municipales/tab-impuesto-predial

Portal web municportillo.gob.pe. (2020). *Gerencia de servicios de administracion tributaria.* https://www.municportillo.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=51718&Itemid=260

Rimac, L. A. (2017). Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016 (Tesis de Pregrado). Universidad San Pedro. Huaraz, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9600

Ruiz, D. L. (2019). Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Pucallpa - 2018 (Tesis de Pregrado).

Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2257/RUIZ%20VELA%2C%20Diana%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H.; Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición .* Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Sánchez, S. (2015). *La cuarta vía 1ª Edición.* Lima-Perú.: CEDEPRIM-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Santamaria, D. K. (2019). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope, 2018 (Tesis de pregrado). Universdad Señor de Sipán. Chiclayo, Pimentel, Perú. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5635/Santamaria%20Ze%C3%B1a%20Deysi%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Satalaya, F. D.; Rengifo, O. (2017). Politica tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa, Perú. http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/87/1/Tesis%20Frank%20Satalaya.pdf

Torres, Y.; Torres, H. (2015). Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la municipalidad distrital de Pimentel 2015 (Tesis de pregrado) Universidad Señor del Sipán. Pimentel, Chiclayo, Perú. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3012/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (Marzo de 2012). *Definición de Predio.* Obtenido de: https://www.definicionabc.com/general/predio.php

Valderrama, F. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima-Perú: San Marcos.

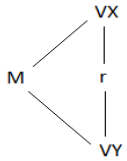
Villa, E. E. (2014). Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocache (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Obtenido de: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020".

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General ¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? **Problemas Específicos** ¿De qué manera las estrategias comunicativas se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? ¿De qué manera las estrategias de concertación se relacionan con la	**Objetivo General** Determinar la relación existente entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Objetivos Específicos** Indicar la relación existente entre las estrategias comunicativas y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Precisar la relación existente entre las estrategias de concertación y la	**Hipótesis General** Las estrategias de cobranza se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Hipótesis Específicas** Las estrategias comunicativas se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Las estrategias de concertación se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad	**Variable 1** Estrategias de cobranza **Dimensiones** Estrategias comunicativas. Estrategias de concertación. Estrategias de cultura tributaria. **Variable 2** Recaudación del impuesto predial **Dimensiones** Recaudación de predios urbanos. Recaudación de predios rústicos.	**Tipo** Aplicada **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  **Donde:** M = Muestras establecidas. Vx = Medición de la variable 1 estrategias de cobranza Vy = Medición de la variable 2	**Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario	**Población** 102 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa. **Muestra** 52 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Pucallpa y fue asumida por un tipo de muestreo no probabilístico, es decir a juicio de los investigadores.

recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? ¿De qué manera las estrategias de cultura tributaria se relacionan con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?	recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Establecer la relación existente entre las estrategias de cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.	Provincial de Coronel Portillo, 2020. Las estrategias de cultura tributaria se relacionan de manera directa y positiva con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.		recaudación del impuesto predial r = Relación entre las variables.		

Fuente: Calderón y Britto (2017).

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Finalidad: Estimado trabajador de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el cuestionario tiene por intensión recoger datos sobre las estrategias de cobranza información que ayudará para la investigación "*Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020*".

Instrucciones: Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala de puntuación:

1: Nunca	2: A veces	3: Siempre

Marca solo una vez con una "✓" en los casilleros según estime usted conveniente, las respuestas que usted nos da serán totalmente discretas, confidenciales y anónimas.

N°	ÍTEMS	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Estrategias comunicativas				
01	Tu municipalidad tiene estrategias de comunicación interna para mejorar la cobranza de los impuestos prediales.			
02	Tu municipalidad Estrategias de comunicación externa para mejorar la cobranza de los impuestos prediales.			
03	Establecen y realizan estrategias de cobranza de convencimiento total a los contribuyentes.			
04	Existe una comunicación efectiva entre los sujetos activos y pasivos en tu municipalidad.			
05	Existe estrategias comunicativas entre los trabajadores y contribuyentes de los impuestos prediales.			
Dimensión 2 Estrategias de concertación				
06	Hay un compromiso compartido en tu municipalidad entre los trabajadores y contribuyentes de los impuestos prediales.			
07	Existe convenios establecidos entre los pares de tu municipalidad entre los trabajadores y contribuyentes de los impuestos prediales.			
08	Tu municipalidad establece y comunica facilidades de pagos sobre los impuestos prediales.			

09	En tu municipalidad se da una efectividad de pago sobre los impuestos prediales por parte de los contribuyentes.			
10	Hay estrategias de resolución de conflictos por parte de los trabajadores de tu municipalidad para poder realizar la cobranza de los impuestos prediales.			
Dimensión 3 Estrategias de cultura tributaria				
11	Tu municipalidad realiza campañas de sensibilización a los contribuyentes para realizar sus deberes sobre los impuestos prediales.			
12	Tu municipalidad realiza capacitaciones y talleres de los tributos como deber de los contribuyentes a cumplir como cultura tributaria.			
13	Los contribuyentes tienen una educación tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones en la municipalidad.			
14	Existe el cumplimiento de la normatividad nacional y regional sobre los impuestos prediales por parte de los contribuyentes.			
15	En tu comunidad existe una cultura tributaria como obligación a cumplir con tu municipalidad.			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PREDIALES

Finalidad: Estimado trabajador de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el cuestionario tiene por intensión recoger datos sobre la *recaudación del impuesto predial* información que ayudará para la investigación "*Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020*".

Instrucciones: Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala de puntuación:

1: Nunca	2: A veces	3: Siempre

Marca solo una vez con una "✓" en los casilleros según estime usted conveniente, las respuestas que usted nos da serán totalmente discretas, confidenciales y anónimas.

N°	ÍTEMS	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Recaudación de predios urbanos				
01	La municipalidad brinda una atención oportuna y rápida a sus contribuyentes de los predios urbanos.			
02	La municipalidad brinda mecanismos diversos de recaudación de los impuestos prediales urbanos a sus contribuyentes.			
03	La municipalidad brinda diversas formas de pago sobre los impuestos prediales urbanos a sus contribuyentes.			
04	La municipalidad tiene el personal calificado para la atención al público en general en especial a los contribuyentes de predios urbanos.			
05	La municipalidad tiene la implementación de estrategias para la recaudación de los predios urbanos.			
Dimensión 2 Recaudación de predios rústicos				
06	La municipalidad brinda una atención oportuna y rápida a sus contribuyentes de los predios rústicos.			
07	La municipalidad brinda mecanismos diversos de recaudación de los impuestos prediales rústicos a sus contribuyentes.			
08	La municipalidad brinda diversas formas de pago sobre los impuestos prediales rústicos a sus contribuyentes.			
09	La municipalidad tiene el personal calificado para la atención al público en general en especial a los contribuyentes de predios rústicos.			
10	La municipalidad tiene la implementación de estrategias para la recaudación de los predios rústicos.			

ANEXO 3

FICHAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 PARA MEDIR LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Apellido y Nombre del Experto : Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes.

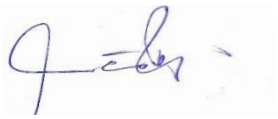
Cargo e Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Nombre del instrumento : Cuestionario 1 – Estrategias de cobranza.

Autores del instrumento : *Bach. Sedano Vela, Agar Eduard.*
Bach. Sandoval Mozombite, Jorge Armando.
Bach. Nilupú Vela, King Jans.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: Aprobado.



FIRMA

Fecha: 12/08/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 PARA MEDIR LA RECAUDACION DE LOS IMPUESTOS PREDIALES

Apellido y Nombre del Experto : Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Cargo e Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Nombre del instrumento : Cuestionario 2 - Recaudación de los impuestos prediales

Autores del instrumento : *Bach. Sedano Vela, Agar Eduard.*
Bach. Sandoval Mozombite, Jorge Armando.
Bach. Nilupú Vela, King Jans.

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Decisión: *Aprobado.*



FIRMA

Fecha: 12/08/2020

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Confiabilidad del Cuestionario 1 – Estrategias de cobranza

Alfa de Cronbach	Ítems
0.9899	15

Fuente: datos arrojados del SPSS 25.0.

Interpretación:

De acuerdo a los datos procesados del SPSS, nos resultó que el Alfa de Cronbach fue de 0.9899, lo cual esto nos establece que el instrumento 1 es EXCELENTE para su aplicación (Ver anexo 5).

Confiabilidad del Cuestionario 2 - Recaudación del impuesto predial

Alfa de Cronbach	Ítems
0.9956	10

Fuente: datos arrojados del SPSS 25.0.

.

Interpretación:

De acuerdo a los datos procesados del SPSS, nos resultó que el Alfa de Cronbach fue de 0.9956, lo cual esto nos establece que el instrumento 1 es EXCELENTE para su aplicación (Ver anexo 5).

ANEXO 5

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

ALFA DE CRONBACH

Valor	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

RHO DE SPEARMAN

Valor de Rho de Spearman	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO 7

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS










GESTOR DE
COBRANZA PECOS


GESTOR DE
COBRANZA PECOS


PROHIBIDO
EL CONTACTO


GESTOR DE
COBRANZA PECOS



