

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL Y CULTURA TRIBUTARIA
DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE ANCO HUALLO, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Bach. SHIRLEY AQUISE JANAMPA

ASESOR:

Mg. JORGE ANTONIO GÁLVEZ MOLINA

AYACUCHO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios que siempre está junto a mí, guiándome cada paso, por darme sabiduría y fortaleza, a mi madre mi eterno amor, quien cuida de mí desde el cielo, a mi padre y mis hermanos quienes me apoyan en esta trayectoria y logro de objetivos.

Shirley

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a todas aquellas personas que han proporcionado información relevante para la realización del presente trabajo, en especial al Magister Jorge Antonio Gálvez Molina, asesor de la presente investigación, por su entera colaboración.

Agradecimiento especial a aquella persona que me apoyó incondicionalmente, para lograr lo anhelado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Enunciado del problema.	1
1.2. Formulación de problema	7
1.2.1. Problema principal	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación	7
1.3.1. Justificación teórica.....	7
1.3.2. Justificación practica.....	8
1.3.3. Justificación metodológica.....	8
1.3.4. Justificación social	8
1.4. Objetivos de la investigación.....	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Hipótesis de investigación	9
1.5.1. Hipótesis general.....	9
1.5.2. Hipótesis específicas	9
CAPÍTULO II. REVISIÓN LITERARIA	11
2.1. Marco referencial.....	11
2.1.1. A nivel Internacional.....	11
2.1.2. A nivel Nacional	11
2.2. Sistema teórico.....	15
2.2.1. Gestión de cobranza	15
2.2.2. Cultura tributaria	21
2.3. Marco conceptual.....	25

CAPÍTULO III. MÉTODO.....	27
3.1. Método de investigación.....	27
3.1.1. Hipotético- deductivo.....	27
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2.1. Tipo de investigación	27
3.2.2. Nivel de investigación.....	27
3.3. Diseño de investigación.....	28
3.3.1. Por el propósito de estudio.....	28
3.3.2. Por número de mediciones	28
3.3.3. Diseño correlacional.....	28
3.3.4. Enfoque de la investigación	28
3.4. Identificación y operacionalización de variables.....	29
3.4.1. Identificación de variables	29
3.4.2. Operacionalización de variables.	29
3.5. Población y muestra.....	33
3.5.1. Criterios de inclusión	33
3.5.2. Criterios de exclusión.....	33
3.6. Fuentes de datos e información	33
3.7. Técnicas e instrumentos.....	33
3.7.1. Análisis documental.....	33
3.7.2. Encuesta	33
3.8. Procesamiento de datos.....	34
3.9. Ética investigativa.....	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	35
4.1. Resultados descriptivos.....	35
4.1.1. Resultados descriptivos de gestión de cobranza municipal – trabajadores.....	35
4.1.2. Resultado descriptivo de gestión de cobranza - contribuyentes.....	36
4.1.3. Resultados descriptivos de variable de cultura tributaria - contribuyentes.....	42
4.2. Contrastación de hipótesis	47
4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	47
4.2.2. Prueba de hipótesis específico 1	48
4.2.3. Prueba de hipótesis específico 2	48

4.2.4. Prueba de hipótesis específico 3	49
4.2.5. Prueba de hipótesis específico 4	50
4.2.6. Prueba de hipótesis específico 5	51
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	5
Tabla 2	5
Tabla 3	5
Tabla 4	29
Tabla 5	30
Tabla 6	31
Tabla 7	35
Tabla 8	36
Tabla 9	37
Tabla 10	38
Tabla 11	39
Tabla 12	40
Tabla 13	41
Tabla 14	42
Tabla 15	43
Tabla 16	44
Tabla 17	45
Tabla 18	46
Tabla 19	47
Tabla 20	48
Tabla 21	49
Tabla 22	50
Tabla 23	51
Tabla 24	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	35
Figura 2	36
Figura 3	37
Figura 4	38
Figura 5	39
Figura 6	40
Figura 7	41
Figura 8	42
Figura 9	43
Figura 10	44
Figura 11	45
Figura 12	46

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar cuál es la relación entre la variable gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021. Enfoque de estudio cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo simple de corte transversal y correlacional. La población censal contó con 32 trabajadores de la entidad, a quienes se aplicó un cuestionario de 20 ítems sobre gestión de cobranza municipal, y poblacional muestral de 333 contribuyentes, a quienes se aplicó un cuestionario de 16 ítems sobre cultura tributaria y de 20 ítems sobre gestión de cobranza municipal. Cuyo resultado descriptivo de la variable de gestión de cobranza municipal según percepción de los contribuyentes se obtuvo 50.8% en nivel deficiente y 48.6% en nivel regular; por otro lado, la variable de cultura tributaria tuvo un 70.3% en nivel deficiente y 28.2% en nivel regular. Y finalmente en la contrastación de hipótesis se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.770 con nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 (“p valor” < 0.05), con un nivel de confianza de 95%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, existe correlación positiva considerable directa entre las variables en estudio, concluyendo que la gestión de cobranza municipal se relaciona con la cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Anco Huallo.

Palabras claves: Gestión de cobranza, contribuyentes, cultura tributaria.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the municipal collection management variable and the tax culture of taxpayers in the District Municipality of Anco Huallo, 2021. Quantitative study approach, applied type, non-experimental design, descriptive level simple cross-sectional and correlational. The census population included 32 workers of the entity, who were given a 20-item questionnaire on municipal collection management, and a sample population of 333 taxpayers, who were given a 16-item questionnaire on tax culture and 20 items on municipal collection management. Whose descriptive result of the municipal collection management variable according to the perception of the taxpayers, 50.8% was obtained at a deficient level and 48.6% at a regular level; On the other hand, the tax culture variable had 70.3% at a deficient level and 28.2% at a regular level. And finally, in the hypothesis testing, the Rho Spearman correlation coefficient of 0.770 was obtained with a significance level of $p=0.000$ less than 0.05 (“p value” <0.05), with a confidence level of 95%. Therefore, the statistical research hypothesis is accepted, there is a considerable direct positive correlation between the variables under study, concluding that the municipal collection management is related to the tax culture of the taxpayers of the district municipality of Anco Huallo.

Keywords: Collection management, taxpayers, tax culture.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el estudio de las variables gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. Puesto que es relevante el estudio de cómo está sistematizado y estructurado en sus componentes la gestión de cobranza municipal, donde es necesario profundizar y analizar el proceso de gestión en sí, saber las acciones ejecutadas ante el contribuyente. Identificar la manera en la que se ejecutan acciones por los responsables de la entidad concernientes a la gestión de cobranza, desde el proceso de registro del padrón de contribuyentes y de su actualización constante, que permita definir un adecuado proceso de determinación de deuda, y los procesos de gestión realizada, y cuáles son las dificultades o barreras prevalecientes. La importancia de la investigación es porque nos permitió determinar, evaluar, analizar y mejorar los factores de gestión; y que permitan realizar el diseño e implementación de estrategias innovadores que logren captar las perspectivas y expectativas de los contribuyentes, y asimismo, que la entidad pueda ejecutar acciones respecto a cultura tributaria, como esta repercute en la recaudación tributaria y directamente en las prestación de servicios públicos con el fin de generar mejoras en las condiciones de vida de la población en general.

El objetivo de esta investigación fue determinar cuál es la relación entre la gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. La investigación presenta la siguiente estructura:

En el primer capítulo: Se expone el planteamiento y formulación del problema, justificación, los objetivos e hipótesis.

En el segundo capítulo: Se exponen la revisión literaria compuesta por el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas especializadas con el tema y el marco conceptual.

En el tercer capítulo: Se expone el método compuesto tipo, nivel, diseño de investigación, población muestra, fuentes de datos e información.

En el cuarto capítulo: Se presenta los resultados a nivel descriptivo y contrastación de hipótesis de investigación.

En el quinto capítulo: Discusión de resultados de la investigación.

Y finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Enunciado del problema.

En las instancias internacionales está presente las diligencias con respecto a la tributación realizadas por las entes responsables donde el cumplimiento de sus deberes y obligaciones es y se da de manera voluntaria y espontánea, sin embargo, específicamente en los países latinoamericanos las acciones realizadas por las organizaciones concernientes a la gestión de cobranza de los impuestos municipales es deficiente y que las mismas repercuten en el inadecuado comportamiento y cultura tributaria de la población.

En el 2018 la recaudación tributaria en la región de América Latina y Caribe. El Perú con 16.4% estuvo por debajo del promedio de ALC 23.1%. (OCDE,2020) en la revista de Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe.

Los países de Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, Chile, Colombia y Perú aplicaron la ejecución de diferentes programas de educación y concientización sobre los impuestos municipales – tributación, con el único propósito de generar una cultura tributaria que contribuya al desarrollo sostenible de la sociedad ya que existía el problema de incumplimiento de dichos deberes por parte de los contribuyentes debiéndose a factores institucionales, es decir se debe al proceso de cómo las entidades entablan una relación de confianza con la población, las deficiencias en los procesos administrativos en la gestión tributaria.(Quispe et al., 2020) en la revista Espacios.

Queda en cuestionamiento la sistematización y estructuración de las actividades proyectadas a ejecutar ante la población, con finalidad de informar y concientizar sobre sus deberes en la línea de relación estado y contribuyente, donde se puede dilucidar problemas en los procesos concernientes a la gestión de cobranza de los impuestos reconocidos por ley a nivel de cada realidad nacional.

Los estados realizan acciones con un sesgo empírico, desarrollan y ejecutan acciones sin tener un objetivo claro, donde las acciones administrativas en el proceso de cobranza es de manera opcional y efímera ; y que los problemas existentes y prevalecientes son el poco nivel de conocimiento de parte de los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias, esta se debe por una parte a la educación de la misma persona y la otra por la poca información proporcionada por las organizaciones responsables de ejecutar acciones de difusión de información tributaria, otro aspecto, es nivel de conciencia y valores sociales en marco de sus deberes tributarios y ante la sociedad; y es así que la educación, conciencia y valores sociales y entre otros que afectan la cultura tributaria dentro de la sociedad.

En el contexto nacional, las problemáticas en temas de tributación no son ajenas, donde la responsabilidad es compartida, y que para contextualizar el enfoque de tributación es necesario conocer las múltiples realidades nacionales. Según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI **2021**, plasmada en el "Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados", se tiene un total de 196 municipalidades provinciales, 1 678 municipalidades distritales y 2740 municipalidades de centros poblados creadas por norma municipal provincial, conforme lo establece la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Partir que los gobiernos provinciales y distritales dentro de sus funciones principales esta la orientada a la tributación mediante una sistematización y cooperación horizontal de las áreas responsables, para la generación de recursos en aras de auto sostenimiento organizacional y poder brindar servicios, programas y proyectos que beneficien a la población, promoviendo el crecimiento y desarrollo sostenible a través de la mejora continua progresiva.

Suarez, et al. (2020) refiere sobre la gestión de recaudación municipal como una visión cultural; en el que existe brechas de ensanchamiento de base concerniente a la morosidad y

evasión en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, este efecto pudiéndose deber a la escasa o inexistencia de mecanismos adecuados y pertinentes hacía los contribuyentes, razón por la cual no cumplen con el pago correspondiente. Es preciso encaminar la conceptualización de la problemática existente sobre los mecanismos de llegar al contribuyente a través de acciones operativos de la gestión de cobranza de los impuestos municipales.

Las municipalidades locales tienen un área responsable de la administración tributaria, quién cumple sus funciones inherentes al puesto o cargo que ocupa, sin embargo, el problema existente se debe a que adolece de un plan de concientización y culturización tributaria de la población activa y pasiva de la jurisdicción municipal. Aun algunas municipalidades carecen de planes de acción de cómo llegar a los contribuyentes, otro problema prevaleciente es la aplicación de conocimiento empírico en la ejecución de acciones y/o actividades concerniente a brindar y difundir información oportuna y clara por los diferentes medios de accesibilidad a las personas (página web de la entidad, redes sociales, carteles, afiches y entre otros), asimismo, con respecto a la atención del área responsable vinculado a la orientación y tramites a realizar. Y que las entidades no brindan estímulos o reconocimientos por los pagos puntuales efectuados, y que a la vez no existen convenios con entidades financieras para realizar pagos en línea. Y que en oportunidades las municipalidades no dan a conocer de forma pública la asignación y/o direccionamiento de lo recaudado, generando desconfianza de parte de la población. **Olaya** (2019) refiere que existe un problema externo de cómo está estructurado la gestión en si sobre la cobranza de los impuestos municipales y su interrelación con la población, es decir de cómo la entidad aborda los temas de cobranza frente a la ciudadanía.

En el ámbito local, la región de Apurímac según la información del INEI, tiene 7 municipalidades provinciales, 77 municipalidades distritales y 106 centros poblados, con una

población total proyectada de 430,739 (30/06/2020). La municipalidad distrital de Anco Huallo objeto de estudio, está ubicado a 3239 msnm, con una población de 10,695 habitantes.

La municipalidad distrital de Anco Huallo en el periodo 2016, tuvo una recaudación sobre los impuestos municipales de 42,010.72 soles, teniendo un aumento de 41.26% en el 2017, en el año 2018 se registró una disminución en un 19.04% con respecto al año anterior. En el 2019 se obtuvo un incremento en el cobro de impuestos municipales con respecto al 2018 en un 33.21%. Sin embargo, al cierre anual del 2020 se registró una disminución de 15.54% y el año 2021 se observa un incremento ligero al 15.51% en la recaudación de impuestos municipales, siendo quizá estos últimos reportes por cambio de personal y a consecuencia de las medidas de emergencia adoptadas por el gobierno frente a la pandemia del covid-2019 (SIATMU- MDAH). La municipalidad distrital de Anco Huallo se alinea a las directrices emanadas por la ley orgánica de municipalidades y DL.776 (Ley de tributación municipal) y TUO del código tributario. Los impuestos administrados por la entidad son prediales y alcabala, es decir que la entidad debe tener la capacidad de generar ingresos y no solo depender de la transferencia y/o asignación presupuestal del tesoro público.

En la actualidad las municipalidades distritales registran resultados adversos con respecto a la gestión tributaria, es decir existen deficiencias y problemas subyacentes que afectan la cobranza de los impuestos municipales y por ende afectando la prestación de servicios por parte de la entidad, es decir se presenta dificultades para la prestación de servicios de limpieza pública, el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes, y el servicio de seguridad, con el fin de generar impacto en la condición de vida de la población. La responsabilidad recae en la municipalidad de fijar los montos a cobrar de acuerdo al D.L. 776, pero es más el trabajo de como ejecutar persuasivamente el pago de dichos deberes por parte de la población,

encontrándose deficiencias en el proceso de ejecución de las acciones frente a los contribuyentes.

Con la información obtenida en el reporte de emisión de predios del total de contribuyentes registrados en el sistema de la municipalidad distrital de Anco Huallo.

Tabla 1

Emisión y notificación de predios

Específica/Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ordenanzas emitidas en materia tributaria	0	0	0	1	0	1
Padrón de contribuyentes	2387	2398	2406	2438	2466	2500
Predios emitidos	2614	2629	2686	2714	2740	2780
Contribuyentes Notificados	0	0	0	0	0	0

En la tabla 1 se observa que, en la municipalidad distrital de Anco Huallo hay una tendencia creciente en registro de contribuyentes los últimos 6 años, se observa la variación en la emisión de predios; hay deficiencia en la emisión de ordenanzas y en notificación de contribuyentes.

Tabla 2

Segmentación de cartera de la MDAH

Segmentación de cartera/Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Predio urbano	820	918	1087	1183	1367	1442
Predio rústico	1794	1711	1599	1531	1373	1338

En la tabla 2 se observa que, en la municipalidad de Anco Huallo se realiza solamente 2 criterios de segmentación: predios urbanos (uso para casa habitación) y predios rústicos (uso agrícola u otros). La variación de PU es creciente y de PR es decreciente, por razones de cambio de uso.

Tabla 3

Gestión de cobranza en la MDAH

Gestión de cobranza/Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Determinación de deuda	S/ 95,840.06	S/ 140,006.96	S/ 138,655.29	S/ 176,841.45	S/ 148,197.34	S/ 145,188.93
Recaudación corriente	S/ 19,848.30	S/ 25,433.50	S/ 31,883.50	S/ 29,482.22	S/ 21,640.86	S/ 27,530.96
Recaudación no corriente	S/ 17,380.13	S/ 62,134.66	S/ 20,021.36	S/ 84,753.87	S/ 54,604.49	S/ 56,610.01
Cobros forzosos	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
Morosidad	S/ 58,611.63	S/ 52,438.80	S/ 86,750.43	S/ 62,605.36	S/ 71,951.99	S/ 61,047.96

En la tabla 3 se observa que, en la municipalidad de Anco Huallo durante los años 2017 al 2019 la recaudación corriente ha mantenido una constante, sin embargo, para los años 2020 y 2021 se observa una ligera disminución en su recaudación corriente, por cuestiones de cambio de personal. Así mismo; se observa que la recaudación no corriente en los años 2020 y 2021 ha disminuido referente a los años anteriores. Referente a la morosidad se observa un incremento en los años 2018 al 2021 en comparación a los años anteriores.

Si el problema de gestión en sí, prevalece a largo plazo generará morosidad y evasión tributaria, y con la población irresponsable en cuanto al pago de sus deberes tributarias, y ocasionando un déficit fiscal y la mismas afectaría la prestación de servicios a la población. Frente a estos problemas existentes es necesario forjar una cultura y conciencia tributaria, mediante la implantación y ejecución adecuada de los aspectos operativos de la gestión de cobranza municipal, mediante la difusión y socialización del conocimiento y participación en temas de interés tributario, la información debe ser relevante y transparente, es decir dar a conocer mediante rendición de cuentas a que se destina el dinero recaudado, y hacer partícipe de los contribuyentes como eje fundamental del desarrollo sostenible de la sociedad.

El propósito fue determinar cuál es relación que existe entre los componentes de la gestión de cobranza municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes, la cual permitirá

entablar una adecuada relación entidad y población, con servicios de calidad y generación de valor público.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la determinación de deuda y la educación cívica tributaria?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la segmentación de cartera y la educación cívica tributaria?

PE3. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y la difusión - orientación tributaria?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la emisión-notificación de valores y cumplimiento voluntario de obligaciones?

PE5. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de acciones de cobranza y conciencia tributaria?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

“Cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (Bernal, 2010. pág.122)

La investigación es importante porque analizó exhaustivamente y presenta informaciones, definiciones relevantes sobre las dimensiones e indicadores de las

variables en estudio: gestión de cobranza municipal y cultura tributaria. La cual permitió identificar de manera precisa las falencias existentes en la oficina de rentas, con respecto de cuál es la interrelación de los componentes dimensionales de la gestión de cobranza municipal. Asimismo, permitirá identificar de manera más precisa la cartera de contribuyentes a fin de realizar trabajos de concientización y educación de los deberes tributarios.

1.3.2. Justificación practica

“Cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo”. (Bernal, 2010. pág. 122).

La presente investigación brindará plan de mejora que permita dar solución a la problemática prevaleciente, a través de acciones correctivas que se formularán de los resultados obtenidos; la cual permitirá emitir conclusiones de la situación estudiada y recomendaciones pertinentes para mejorar la situación problemática.

1.3.3. Justificación metodológica

“Se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (Bernal, 2010. pág. 122). La presente investigación presenta una nueva herramienta validada que permitirá conocer y realizar el levantamiento de información con respecto a las variables en estudio, siendo un modelo para estudios e indagaciones posteriores con respecto a las variables.

1.3.4. Justificación social

El estudio generará impacto social mediante la educación y concientización de los contribuyentes sobre aspectos tributarios en post de generar conciencia y

cultura tributaria (Ore, 2015). Así mismo el estudio mejorará la prestación de servicios básicos a la ciudadanía. con el propósito de bienestar social.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre gestión de cobranza municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar cuál es la relación entre la determinación de deuda y educación cívica tributaria.

OE2. Analizar cuál es la relación entre la segmentación de cartera y educación cívica tributaria.

OE3. Precisar cuál es la relación entre gestión de cobranza y el difusión- orientación tributaria.

OE4. Especificar cuál es la relación entre la emisión-notificación de valores y cumplimiento voluntario de obligaciones.

OE5. Especificar cuál es la relación entre el seguimiento de acciones de cobranza y conciencia tributaria.

1.5. Hipótesis de investigación

1.5.1. Hipótesis general

Gestión de cobranza municipal se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1. Determinación de la deuda se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

HE2. Segmentación de cartera se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

HE3. Gestión de cobranza se relaciona significativamente con la difusión-orientación tributaria.

HE4. Emisión-notificación de valores se relaciona significativamente con cumplimiento voluntario de obligaciones.

HE5. Seguimiento de acciones de cobranza se relaciona significativamente con la conciencia tributaria.

CAPÍTULO II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Marco referencial

2.1.1. *A nivel Internacional*

Chávez (2015) En su investigación titulada “la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza”. Ubicado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Su objetivo de investigación fue estudiar la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de impuestos municipales. Con una muestra de 327 personas, investigación exploratoria y descriptiva, método inductivo y deductivo, la técnica utilizada fue la encuesta, entrevista y mediante la observación. Concluyendo, que la falta de cultura tributaria se debe al desconocimiento y cumplimiento de sus obligaciones de los contribuyentes, y que esta influye en la recaudación de impuestos. Y que otro factor a considerar es que la entidad pertinente no realiza la difusión de información sobre los impuestos y su destino de lo recaudado y que esta viene generando desconfianza por parte de los contribuyentes ante la entidad responsable.

2.1.2. *A nivel Nacional*

Aliaga (2020) Investigación titulada “Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón, Lince 2019”, Ubicado en la Universidad de César Vallejo. Diseño no experimental. Nivel de estudio descriptivo y correlacional. Muestra poblacional de 220 comerciantes. Técnica la encuesta, instrumento el cuestionario. Como resultado logró demostrar que existe una incidencia significativa de la cultura tributaria y cobranza coactiva en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de los comerciantes. Y que la cultura tributaria y cobranza coactiva inciden significativamente en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Sullca (2020) Investigación titulada “Nivel de cultura y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias formales en los comerciantes del centro comercial Coronel Mendoza de la ciudad de Tacna, año 2015”. Ubicado en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. Tipo de estudio básica. Diseño no experimental y transversal. Muestra de 31 contadores asesores de los comerciantes. Técnica de la encuesta, instrumento de cuestionario. Cuyas conclusiones fueron: que existe influencia significativa entre la cultura tributaria de los comerciantes y el cumplimiento de obligaciones tributarias. Asimismo, existe influencia significativa entre el cumplimiento voluntario y cumplimiento de obligaciones tributarias. Existe influencia significativa entre educación tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias, y finalmente que la formación de valores influye significativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes.

Pariona (2019) Investigación titulada “La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018”. Ubicado en la Universidad de César Vallejo. Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras. Diseño no experimental – correlacional. Tipo aplicada. Nivel explicativo. Población muestra de 70 colaboradores. Técnica de encuesta, como instrumento la aplicación de un cuestionario. Cuya conclusión fue que existe influencia entre la gestión de cobranza y recaudación con un 36.4%. Preparación y entrega de cobranza influye en recaudación con 25.2% y 22.5% respectivamente. Existe influencia del trabajo del colaborador en la recaudación en 34%, donde debe existir un soporte logístico para la parte operativa para el cumplimiento de sus funciones a cabalidad. Y finalmente determinó que la recepción de cobranza influye en la recaudación del SAT en la municipalidad en 37.6%.

Olaya (2019) Investigación titulada “Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar - Tumbes, periodo 2017”. Ubicado en la Universidad de César Vallejo. Su objetivo general fue establecer la correspondencia de gestión tributaria municipal y cobranza del impuesto predial en la comuna de Contralmirante Villar. Diseño no experimental, nivel descriptivo y correlacional. Muestra de 239 contribuyentes. Técnica aplica la encuesta y el instrumento del cuestionario. Con los resultados obtenidos concluyó que existe asociación significativa entre la gestión tributaria municipal y cobranza de impuesto predial con $r=0.647$, existe correlación positiva alta y directa. Existe correlación positiva moderada entre el registro y determinación de deuda con cobranza de impuesto, con valor de $r=0.583$. Demostró que existe correspondencia positiva con valor $r=0.499$ entre la generación de deuda por fiscalización y cobro del impuesto predial. La reciprocidad de cobranza ordinaria y cobranza de impuesto predial, obtuvo el valor $r=0.649$ demuestra correspondencia positiva moderada y reveladora al 1%; y por último con valor $r=0.321$ reciprocidad positiva baja entre la cobranza coactiva y cobranza del impuesto predial

Rivera (2018) Investigación titulada “Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017”. Ubicado en la Universidad de César Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión tributaria municipal y cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito de Rímac. Diseño no experimental – transversal y correlacional. Tipo aplicada. Muestra de 106 empresarios. Técnica de encuesta, y como instrumento el cuestionario. Cuyas conclusiones fueron que existe relación entre la gestión tributaria y las costumbres tributarias en el que los empresarios desarrollan conductas evasivas de responsabilidad tributaria por la desconfianza existente sobre la gestión y uso de los tributos. Existe un nivel de percepción baja de la gestión tributaria en 93.4% y cultura tributaria por los empresarios en 54.7%. Los valores sociales tienen un nivel

medio de percepción en 75.5% los empresarios tienen una percepción negativa, puesto que desconocen el uso al cual designa la municipalidad. Y que en la percepción de los empresarios es baja el nivel de educación y formación tributaria.

Cuadros (2018), Investigación titulada “cultura tributaria y satisfacción de los contribuyentes docentes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho 2017”. Ubicado en la Universidad Nacional Federico Villareal. Tuvo como objetivo determinar relación entre cultura tributaria y satisfacción de los docentes de la universidad objeto de estudio. Muestra poblacional de 171 trabajadores. Tipo correlacional. Diseño no experimental de corte transversal. Técnica de la encuesta, instrumento utilizado el cuestionario. Concluyó que existe relación significativa entre la cultura tributaria y satisfacción de los docentes con correlación de Spearman 0.854. Existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y satisfacción de docentes con valor de correlación de Spearman 0.718. Asimismo, existe relación significativa entre la dimensión de valores y satisfacción de los docentes con correlación Spearman 0.809, y finalmente existe relación significativa entre la dimensión comportamiento y satisfacción de los docentes con correlación Spearman 0.805.

Santiago (2018) investigación titulada “la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa en el período 2017”. Ubicado en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Su objetivo fue determinar si la cultura tributaria incide en la recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes. Enfoque cuantitativo. Tipo aplicada. Nivel descriptivo. Diseño no experimental de tipo descriptivo, correlacional. Muestra de 94 contribuyentes. Técnica de encuesta, instrumento del cuestionario. Concluyó que existe incidencia de la cultura en la recaudación del impuesto a la renta, con valor correlacional medio 0.313. Logro identificar la cultura tributaria en nivel medio

en con 57%, donde es representativo los valores de la dimensión afectiva, cognitiva y conductual. Y finalmente concluyo que la cultura tributaria se relaciona directamente con recaudación de impuesto a la renta, en una razón de 62%.

Rengifo (2017) Investigación titulada “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016”. Ubicado en la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo fue determinar relación entre gestión de la unidad de cobranza y recaudación de impuesto predial del servicio de administración tributaria. Diseño descriptivo y correlacional. Muestra de 30 personas de la unidad del SAT. Técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario. Cuya conclusión fue que existe inadecuada gestión en la unidad de cobranza e incumplimiento de cronogramas definidos. La dimensión determinación de deuda se relaciona significativamente con la recaudación de impuesto predial con un valor correlacional de 0.694. Existe relación significativa entre la dimensión segmentación y recaudación del impuesto predial con valor correlacional de 0.764. Existe relación significativa entre dimensión gestión y recaudación predial con un valor de 0.862. Asimismo, las dimensiones de emisión-notificación, seguimiento se relaciona con recaudación del impuesto predial. Y con valor $r=0.860$ existe relación significativa entre gestión de la unidad de cobranza y recaudación del impuesto predial.

2.2. Sistema teórico

2.2.1. Gestión de cobranza

2.2.1.1. Gestión. Es un “conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (Guillermo, 2020). Según (Paz, 2008) lo define como un “conjunto de procesos y sistemas que permiten que una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de

forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo” (p. 13).

2.2.1.2. Gestión de cobranza. Según Rosas (como se citó en Rimarachín, 2018) la gestión de cobranza es el “progreso de acciones y habilidades para optimizar el recaudo de deudas, teniendo en cuenta la relación, y el contexto, estos factores permitirán gestionar eficientemente la información de los deudores y poder canalizarla para obtener mayor efectividad en cada gestión”.

La entidad debe ejecutar acciones para aumentar recaudación de impuestos municipales, a través del cual generar una mayor captación de ingresos en un determinado de tiempo, afianzando la relación institución y población.

Según Vega (2017) la gestión de impuestos es el “conjunto de acciones administrativas que se encuentran incorporadas y debidamente interrelacionadas entre sí, como resultado de conocer e interpretar su fenómeno tributario correspondiente a su territorio y atributos, con la finalidad de asegurar un desempeño tributario determinado”.

Asimismo, nos hace referencia como aspecto relevante la gestión interna que pone en marcha la organización en este caso la municipalidad como objeto de estudio, desde su interior para llegar al cumplimiento tributario mediante la ejecución de acciones administrativas, planeación, estrategias y otras importantes que conforman una gestión en sí misma.

La gestión de cobranza “es un conjunto de acciones que busca el cumplimiento del pago de las deudas tributarias. Este proceso demanda un alto grado de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria” (MEF, 2016).

Las entidades deben ejecutar un conjunto de acciones y actividades detalladamente ordenadas, estructuradas y aplicadas de forma conveniente y pertinente, con la finalidad de generar cambios en el comportamiento y actitud de las personas, quienes deben cumplir de manera voluntaria sus obligaciones concernientes a los impuestos municipales.

Morales & Morales (2014) refieren que el objetivo primordial de la gestión de cobranza es “mantener la buena voluntad de todos los deudores, quienes realicen el pago de sus deudas de forma voluntaria y espontánea, razón por la cual, la entidad debe tener conocimiento y contar con técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas” (pág.160).

Los contribuyentes deben interiorizar la responsabilidad del pago voluntario de sus obligaciones tributarias, por la cual la entidad debe proyectar y realizar acciones de campañas de sensibilización en materia tributaria y demás información pertinente de forma clara y precisa. Una adecuada sistematización del proceso administrativo en las acciones de la gestión de cobranza permitirá cumplir con los objetivos de la entidad en aspectos tributarios y en la mejora continua de los servicios públicos prestados por la entidad.

Benavides (2013) plantea la “Gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende” (pág. 12).

Según Wittlinger et al (2013) la cobranza es un conjunto de “actividades que desarrollan las entidades vigiladas con el fin de recuperar la cartera u obtener el pago de las acreencias por parte de sus clientes. A la vez la cobranza es importante porque permite mantener a los usuarios o clientes”. (pág. 14).

“Gestión tributaria municipal es el conjunto de acciones de planificación, organización, ejecución y control de los recursos de la administración tributaria para lograr incrementar la recaudación de los impuestos municipales”. Cavero y Paulsen (como citó en Aguilar, 2020).

Refieren la alineación de los objetivos para aumentar el nivel de recaudación de los impuestos municipales, a través del comportamiento voluntario en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones tributarias, es necesario generar mayor cultura tributaria con el fin de concientizar en las acepciones en materia tributaria a la población. Es preciso transparentar las acciones ejecutadas con las recaudaciones obtenidas, y que mediante ello logren satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, a través de un servicio de calidad a nivel jurisdiccional (pág.17).

Gestión de cobranza es parte del ejercicio fundamental de la facultad de recaudación de impuestos municipales realizada por la entidad competente, desarrollando acciones para exigir el pago voluntario de las obligaciones tributarias, las cuales pueden ejecutarse por medio de cobranza preventiva o pre coactiva, y posterior a este proceso aplicar la forma de cobranza coactiva (Barrera, 2010).

Se debe considerar como primordial los subprocesos concernientes a las acciones de atención e interrelación con los contribuyentes, puesto que estos

aspectos permiten identificar las brechas existentes en la calidad de atención brindada y en los servicios prestados en la orientación, absolución de interrogantes y en el proceso de brindar la información solicitada, todo ello en relación con la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los contribuyentes.

Con respecto al proceso de la gestión de cobranza, son acciones estratégicas que permitirán generar el hábito y cultura de cumplimiento voluntario de los pagos en los contribuyentes, el proceso de gestión de cobranza debe ser de manera continua, realizando las acciones de seguimiento oportuno e implementación de acciones correctivas con respecto a las falencias que pudiese presentarse.

Aspectos operativos del proceso de cobranza según Barrera y Paulsen (2010).

- a. “Determinación de la deuda, busca establecer el monto exacto que los contribuyentes deben pagar, esta función implica conocer y verificar la información que brinda el ciudadano” (pág. 28).

Este proceso ejecuta acciones de verificación y constatación de la información, la cual inicia al recibir documentos relativos para la generación de un deber y obligación tributaria. El proceso registral de información, se da luego de recibida y verificada el expediente que acrediten el nacimiento de obligación tributaria, para lo cual se debe registrar al contribuyente y la obligación tributaria (pág. 29).

- b. “Segmentación de la cartera, en el universo de obligaciones tributarias que debe cobrar una municipalidad no es homogénea”, es decir, los contribuyentes son diferentes unos de otros, y que sus deudas son distintas.

Segmentar una cartera es clasificar las obligaciones tributarias en grupos o categorías de deudas o contribuyentes semejantes, al cual se puede dirigir acciones concretas similares de acuerdo a sus características. Entre los criterios a considerar en este proceso de segmentación son por importancia económica, por actividad económica, por cumplimiento de obligaciones tributarias (pág. 34)

- c. Gestión de cobranza, es la ejecución de acciones para realizar la cobranza, teniendo en consideración los tres procesos de cobranza (preventiva, precoactiva y coactiva), asimismo, tener presente el tipo de segmentación de cartera asignada.

La entidad debe ser proactiva en la cobranza, desarrollando acciones estratégicas para acercarse al contribuyente con el propósito de captar la atención y concientizar para lograr un nivel de compromiso social y el pago de parte del contribuyente sus obligaciones tributarias (pág. 38).

Este proceso de gestión de cobranza tiene etapa preventiva, la que tiene por finalidad lograr que los contribuyentes paguen sus obligaciones tributarias de forma puntual; la misma que puede ejecutarse por medios masivos y personalizados. Y la gestión de cobranza pre-coactiva, “no solo busca informar y recordar el pago, sino persuadir para el pago inmediato de la deuda”, comunicando que será pasible a recibir una sanción o correr un riesgo por la deuda vencida que no ha sido pagado oportunamente (pág. 42)

- d. Emisión y notificación de valores, se denomina al pronunciamiento expreso de la administración tributaria con respecto al incumplimiento de

obligaciones tributarias, y que dicha emisión de valores se da cuando haya pasado algunos días al vencimiento de la deuda (en la mayoría de las municipalidades es trimestral).

- e. Seguimiento de las acciones de cobranza, tiene por finalidad saber cómo evoluciona el resultado del trabajo ejecutado, mediante el cual medidas correctivas en posteriores acciones a ejecutar. Es de suma relevancia el realizar el seguimiento de la efectividad por etapas del proceso de cobranza, y la generación respectiva de los reportes, que permitan analizar información con respecto a la gestión de cobranza de impuestos municipales (pág. 58).

Para las municipalidades es imprescindible el cumplimiento de los aspectos operativos del proceso de cobranza, puesto que permitirá consolidar una base de datos con información actualizada y sistematizada con respecto a los contribuyentes y sus respectivas deudas, las cuales permitirá implementar estrategias pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

2.2.2. *Cultura tributaria*

2.2.2.1.Cultura. Según la UNESCO (1996) es “el conjunto de los rasgos definitivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social”.

2.2.2.2.Cultura tributaria. Según Venegas (2016) es “el conjunto de información y el nivel de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, prácticas y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”. Asimismo, refiere que cultura tributaria “no significa el nivel de conocimientos que tiene una persona acerca de sus responsabilidades contributivas y

su acción correspondiente, sino, más bien, se encamina hacia la construcción de la definición de los impuestos a partir de la combinación de información” (pág.89)

Reátegui (2015), plantea que la “cultura tributaria es el conjunto de supuestos básicos de conducta de una población que asume lo que se debe y lo que no se debe hacer con relación al pago de tributos en un país, que resulta en un mayor o menor cumplimiento de sus obligaciones tributarias”. (pág.75)

El autor refiere que existe mayor cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias en los países desarrollados con respecto a los demás, puesto que en ellos está implantado de manera adecuada la cultura tributaria. Asimismo, menciona que la cultura tributaria está determinada por dos aspectos: legal e ideológico; por tanto, el incumplimiento de las obligaciones es pasible a sanción y que los pagos realizados deben ser devueltos como contraprestación con servicios públicos de calidad.

Cultura tributaria como tal, está presente en tres componentes, siendo estas cognitivo, afectivo y conductual las cuales son desarrolladas por las personas. El componente cognitivo está arraigada al control de los hechos, opiniones, creencias, valores, pensamientos, conocimientos y expectativas acerca del objeto de la actitud. El componente afectivo es el proceso mediante los cuales se pueden avalar o contradecir nuestras costumbres, manifestándose en las expresiones preferenciales, estado de ánimo ante un hecho concreto. Y finalmente el factor conductual, tiende a mostrar un comportamiento positiva o negativa ante un hecho (Gonzales & Gonzales, 2014, pág. 29)

La entidad responsable debe tener perspectiva y prospectiva sobre conocer los valores cívicos ciudadanos orientados al comportamiento del contribuyente,

conocer las actitudes y percepciones de cumplimiento a las normas tributarias, y asimismo es un aspecto a considerar las aptitudes conductuales (comportamiento) al cumplimiento de sus responsabilidades sociales.

Una de las cuestiones más relevantes es el nivel de interiorización de deberes y obligaciones tributarias. Según Gómez & Macedo (2008):

La cultura tributaria “consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus respectivas funciones”. Y que a la vez la ciudadanía tenga interiorizada la cultura tributaria para que “puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el estado en carácter administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el estado se los debe devolver en bienes y servicios públicos”. (pág.144)

El comportamiento de los contribuyentes a cumplir sus obligaciones tributarias está supeditada a diferentes factores contextuales, socio demográfico, conocimiento del sistema tributario y valores de la persona que afectan y repercuten en la decisión del contribuyente. Según (Borrero, 2012):

El contribuyente se pone en situaciones; una en la que decide pagar o no pagar los impuestos municipales, asimismo señala que detrás de las dos situaciones en las cuales adoptan las decisiones de pagar o no pagar, concerniente a la primera decisión, el contribuyente está dispuesto a cumplir, trata de cumplir, pero no siempre lo logra, en lo concerniente a la segunda posición, es que el contribuyente se reusa y niega a pagar sus obligaciones tributarias. (pág.16)

Roca (2008) “es el conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de

percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación.” (pág.3)

Un factor de suma importancia es la educación de las personas, bajo una percepción de desenvolvimiento del comportamiento individual y colectivo en materia tributaria (obligaciones y deberes).

Según Solorzano (2011) “La cultura tributaria es la expresión de valores éticos y morales, a través de una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias como una necesidad del país.” (pág.8). Asimismo, plantea que la “cultura tributaria requiere de proceso que permitan el surgimiento de cambios, tanto en las percepciones como actitudes en lo individual y en lo social, que se traduzcan en la aportación consciente y voluntaria de los impuestos” (pág. 12).

Es relevante mencionar las dimensiones planteadas y desarrolladas por el autor. (pág.8)

1. “Conciencia tributaria, son las actitudes y creencias de las personas”, es el nivel de interiorización intrínseca reflejada en los valores personales al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2. “Cumplimiento tributario voluntario, la cual está relacionado a la moral fiscal que está constituida por una sola variable denominada tolerancia al fraude con respecto a los valores y motivaciones internas del individuo”
3. Educación cívica tributaria. – referida a la educación de la población que permite el desarrollo de conciencia tributaria, mediante la entrega de contenidos e informaciones con respecto a los aspectos fiscales.

4. Difusión y orientación tributaria, la cual está vinculado a la transmisión de información en materia tributaria.

Según Armas & Colmenares (2010), la cultura tributaria se “identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones establecidas” por la autoridad competente. Asimismo, manifiesta que existe una desinformación acerca de las estrategias y planes con la finalidad de educar a los contribuyentes. (pág.144)

La cultura tributaria se entiende como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de la leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social, tanto de los contribuyentes, como de los funcionarios de las diferentes administraciones tributarias (pág.148).

La cultura tributaria según Méndez (2004) es el conjunto de conocimientos, actitudes y valores desarrollados por las personas con respecto a temas en materia tributaria, y la cual es reflejada en el comportamiento adaptado en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

2.3. Marco conceptual

Para el tratamiento de la variable de gestión de cobranza municipal, se adoptó el enfoque de Barrera & Paulsen, quienes dan una acepción sobre la gestión tributaria municipal

como la inmersión de un conjunto de acciones y actividades como la determinación de deuda, segmentación de cartera, gestión de cobranza, emisión y notificación de valores y seguimiento del proceso de cobranza, las cuales deben realizarse de manera continua e iterativa para implementar medidas correctivas en los procesos que presenten debilidades dentro la entidad. Y tener como fin la buena voluntad de todos los deudores, quienes realicen de forma voluntaria el pago de dichas deudas. Con los enfoques referenciales de los dos autores se puede adoptar la posición con respecto a la primera variable como un conjunto de acciones administrativas interrelacionadas entre sí y que las mismas tengan afluencia en el diligenciamiento de la cobranza mediante conocimiento y aplicación de técnicas innovadoras de cobranza con la finalidad única de que los contribuyentes realicen el pago responsable y voluntario de los impuestos ante la municipalidad, y que la entidad cumpla de forma adecuada las acciones operativas de la gestión de cobranza mediante implementación de estrategias innovadoras y de extensión masiva o personalizadas.

De igual forma para el tratamiento de la variable de cultura tributaria, se utilizó el enfoque de Solorzano Tapia, autor que desarrolló y dio percepción de la cultura tributaria y definió los siguientes componentes como conciencia tributaria, cumplimiento tributario voluntario, educación cívico tributaria y la difusión y orientación tributaria, las mismas que mediante un análisis y un tratamiento exhaustivo permitirá generar cambios en los comportamientos de los contribuyentes. Las acciones consideradas entre las variables en estudio son, con la finalidad de mejorar los procesos ejecutados de parte del gobierno local concernientes a los impuestos municipales y como estas permiten mejorar los servicios y las condiciones de vida de la población.

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1. Método de investigación

3.1.1. *Hipotético- deductivo*

“Procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis, deduciendo de ella conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Ore, 2015, p.98). Es un método que permite describir un hecho desde una perspectiva, generándose una suposición sobre una situación y deducir conclusiones pertinentes.

3.2. Tipo y nivel de investigación

3.2.1. *Tipo de investigación*

La presente investigación es de tipo aplicada, porque analizó en una realidad específica un problema existente, permitiendo plantear y sugerir programas de mejora en el fortalecimiento de capacidades en la gestión de cobranza municipal y poder poner en línea de acción nuevas herramientas de mejora institucional y social.

3.2.2. *Nivel de investigación*

3.2.2.1. Nivel descriptivo. Permitió describir y analizar las dimensiones de la gestión de cobranza municipales y la cultura tributaria, la cual se dio en un contexto temporal y geográfico determinado, siendo la municipalidad distrital de Anco Huallo como ámbito de estudio.

3.2.2.2. Investigación correlacional. Permitió establecer el nivel de relación existente entre variables en estudio. (Oré, 2015, p.97). A nivel correlacional nos permitió determinar el grado de asociación entre las variables en estudio.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Por el propósito de estudio*

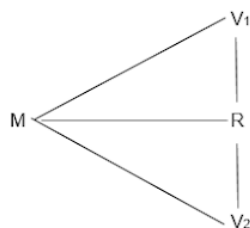
3.3.1.1. No experimental. Porque no se manipuló a los sujetos de estudio. Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, 2014, pág. 152)

3.3.2. *Por número de mediciones*

3.3.2.1. Transversal. “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (Hernández, 2014, pág. 157).

3.3.3. *Diseño correlacional*

Según Hernández & Baptista (2006) “este tipo de estudio tiene como propósito medir el nivel de relación que existe entre 2 o más conceptos o variables de interés de una muestra de sujetos”.



M: Contribuyentes

V1: Gestión de cobranza municipal

V2: Cultura tributaria

R: Relación entre ambas variables

3.3.4. *Enfoque de la investigación*

Es cuantitativo, es decir, es una investigación empírica y sistemática de la relación de las variables de investigación con ayuda de técnicas estadísticas en el proceso de recolección, procesamiento, análisis y presentación de datos. Y que el propósito fundamental es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías o hipótesis relativas a las variables de investigación. (Ore, 2015, pág. 98)

3.4. Identificación y operacionalización de variables

3.4.1. Identificación de variables

Tabla 4

Identificación de variables

Variable X Gestión de cobranza municipal	Determinación de deuda	Cálculo de obligaciones tributarias
		Base de datos
		Emisión de ordenanzas municipales
		Sinceramiento de la deuda
	Segmentación de cartera	Criterios de segmentación
		Clasificación de contribuyentes
		Proyección de recaudación
		Segmentación de cartera
	Gestión de cobranza	Comunicación
		Persuasión
		Educación
		Reporte de seguimiento
	Emisión – notificación de valores	Impresión de documentos valor
		Cronogramas de cumplimiento
		Organización de notificaciones
		Control de notificaciones
Seguimiento de acciones de cobranza	Reportes informativos	
	Análisis de información	
	Medidas correctivas	
	Propuesta de mejora	
Variable Y Cultura tributaria	Educación cívica tributaria	Conocimiento de información tributaria
		Capacitación en materia tributaria
		Campañas de concientización
	Difusión y orientación tributaria	Transparencia
		Rendición de cuentas
		Charlas informativas
	Cumplimiento voluntario de obligaciones	Cumplimiento de las normas tributarias
		Cumplimiento voluntario de pagos tributarios
		Compromiso social
	Conciencia tributaria	Interiorización de las normas
		Valores personales
		Motivación personal

3.4.2. Operacionalización de variables.

Tabla 5

Operacionalización de variable gestión de cobranza municipal.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango
Gestión de Cobranza Municipal	La gestión de cobranza es el ejercicio de la facultad de recaudación de los impuestos municipales realizada por la entidad competente, la cual está destinada a procurar el pago de la obligación tributaria. Barrera y Paulsen (2010)	La gestión de cobranza esta operacionalizada con las siguientes dimensiones: determinación de deuda, segmentación de cartera, gestión de cobranza, emisión y notificación de valores y seguimiento de acciones de cobranza.	X1: Determinación de deuda Establecer el monto exacto que los contribuyentes deben pagar, esta función implica conocer y verificar la información que brinda el ciudadano.	Cálculo de obligaciones tributarias Base de datos Emisión de ordenanzas municipales Sinceramiento de la deuda	1 al 4	
			X2: Segmentación de cartera Es clasificar las obligaciones tributarias en grupos de deudas o contribuyentes semejantes, para poder dirigir acciones concretas de acuerdo a sus características	Criterios de segmentación Clasificación de contribuyentes Proyección de recaudación Segmentación de cartera	5 al 8	Bueno (74-100)
			X3: Gestión de cobranza Consiste en ejecutar acciones para procurar la cobranza, la cual dependerá de la etapa en que se encuentre el proceso.	Comunicación Persuasión Educación Reporte de seguimiento	9 al 12	Regular (47-73)
			X4: Emisión y notificación de valores Se da cuando haya pasado algunos días al vencimiento de la deuda. Y la notificación de valores, cumple con poner en conocimiento del contribuyente.	Impresión de documentos valor Cronogramas de cumplimiento Organización de notificaciones Control de notificación	13 al 16	Deficiente (20-46)
			X5: Seguimiento de acción de cobranza Tiene por finalidad saber cómo evoluciona el resultado del trabajo ejecutado, y poder planificar medidas correctivas a posterior.	Reportes informativos Análisis de información Medidas correctivas Propuesta de mejora	17 al 20	

Tabla 6

Operacionalización de variable cultura tributaria.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango
Cultura tributaria	Según Solorzano “La cultura tributaria es la expresión de valores éticos y morales, a través de una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias como una necesidad del país.”	La generación de cultura tributaria esta operacionalizada con las siguientes dimensiones: conocimiento tributario, difusión y orientación tributaria, cumplimiento voluntario de obligaciones y conciencia tributaria.	Y1: Educación cívica tributaria Referida a la educación y experiencia de la población para medir su conocimiento sobre materia tributaria.	Conocimiento de información tributaria Capacitación en temas tributarios Campañas de concientización	1 al 4	Bueno (60-80)
			Y2: Difusión y orientación Está vinculado a la transmisión de información concerniente a materia tributaria.	Transparencia Rendición de cuentas Charlas informativas	5 al 8	Regular (38-59)
			Y3: Cumplimiento voluntario de obligaciones Moral fiscal que está constituida tolerancia al fraude con respecto a los valores y motivaciones internas de las personas en materia de tributación.	Cumplimiento de las normas tributarias. Cumplimiento voluntario de obligaciones. Compromiso social.	9 al 12	Deficiente (16-37)

Y4: Conciencia tributaria

El nivel de interiorización intrínseca reflejada en los valores personales al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Interiorización de
responsabilidad
Valores personales
Motivación personal

13 al 16

3.5. Población y muestra

Para el recojo de información concernientes a la gestión de cobranza municipal se tuvo como poblacional censal a 32 trabajadores de la entidad.

Asimismo, para obtener la percepción de las variables de los contribuyentes se tendrá una muestra poblacional de:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 2500}{0.05^2 * (2500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 333$$

3.5.1. Criterios de inclusión

Todos los contribuyentes registrados en el padrón municipal.

3.5.2. Criterios de exclusión

Población no registrada en el padrón municipal y contribuyentes que no pagan sus obligaciones tributarias.

3.6. Fuentes de datos e información

La información es de primera fuente porque el levantamiento de datos e información fue directamente de los contribuyentes de la población en estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Análisis documental

Se utilizó como instrumentos las fichas textuales y de resumen recurriendo como fuentes a la revisión de libros e internet con respecto a las variables en estudio. “Técnica basada en ficha bibliográficas que tienen como propósito analizar material”. (Bernal, 2015, pág. 194).

3.7.2. Encuesta

Se utilizó como instrumento el cuestionario, obteniéndose el grado de fiabilidad mediante Alpha de Cronbach de 0.888 para la variable de gestión de cobranza municipal y un

valor de 0.882 para la variable de cultura tributaria. “Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (Bernal, 2015, pág. 194)

3.8. Procesamiento de datos

Para la prueba de normalidad se aplicó el de Colmogorov smirnov, y el análisis de datos, se realizará a través de un análisis estadístico descriptivo e inferencial para una mayor comprensión de la información. De acuerdo al diseño correlacional, el coeficiente utilizado fue el *Rho de Spearman* que permitió establecer la relación u asociación entre variables, todo este proceso estadístico se ejecutó mediante el uso del programa estadístico Stapgraphic o SPSS.

3.9. Ética investigativa

En el desarrollo de investigación se dio cumplimiento a los criterios expresados en el reglamento de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. De igual forma, se acató los derechos de los creadores de la información bibliográfica compilada de los autores de acuerdo a las Normas APA (7ma Edición).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de gestión de cobranza municipal – trabajadores

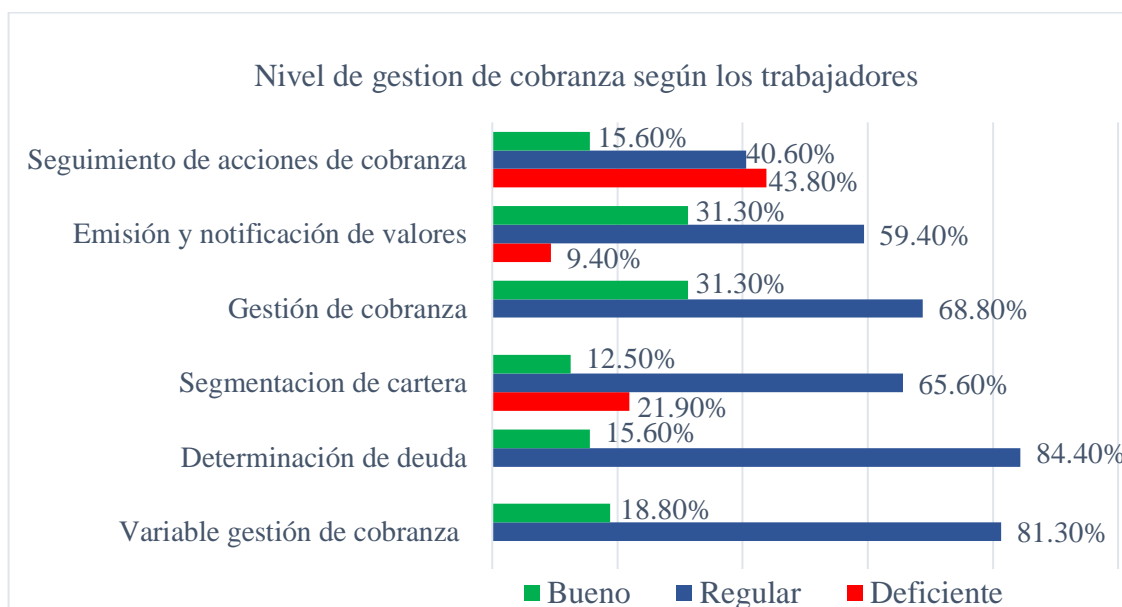
Tabla 7

Nivel de frecuencia de gestión de cobranza y sus dimensiones

	Variable		D1		D2		D3		D4		D5	
Nivel	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	7 21.9%	0 0.0%	3 9.4%	14 43.8%					
	Regular	26 81.3%	27 84.4%	21 65.6%	22 68.8%	19 59.4%	19 59.4%					
	Bueno	6 18.8%	5 15.6%	4 12.5%	10 31.3%	10 31.3%	5 15.6%					
	Total	32 100%	32 100%	32 100%	32 100%	32 100%	32 100%					

Figura 1

Nivel de frecuencia de gestión de cobranza y dimensiones



En la tabla 7 y figura 1 se observa que según los trabajadores el nivel de la gestión de cobranza municipal es regular con 81.30%, y sus dimensiones presentan porcentajes altos en nivel regular.

4.1.2. Resultado descriptivo de gestión de cobranza - contribuyentes

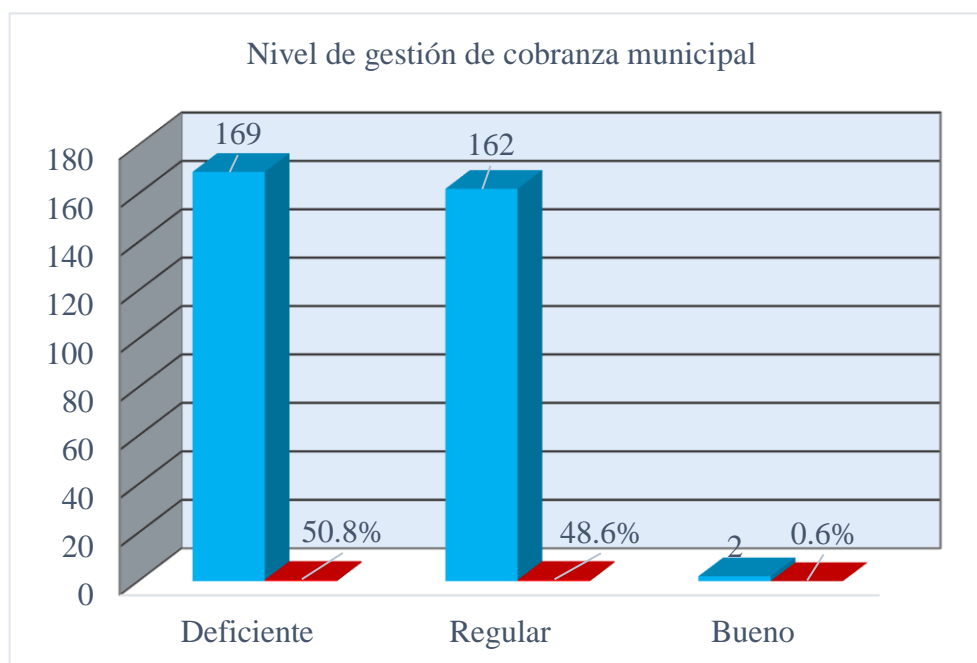
Tabla 8

Nivel de frecuencia de gestión de cobranza municipal

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	169	50.8%
Regular	162	48.6%
Bueno	2	0.6%
Total	333	100%

Figura 2

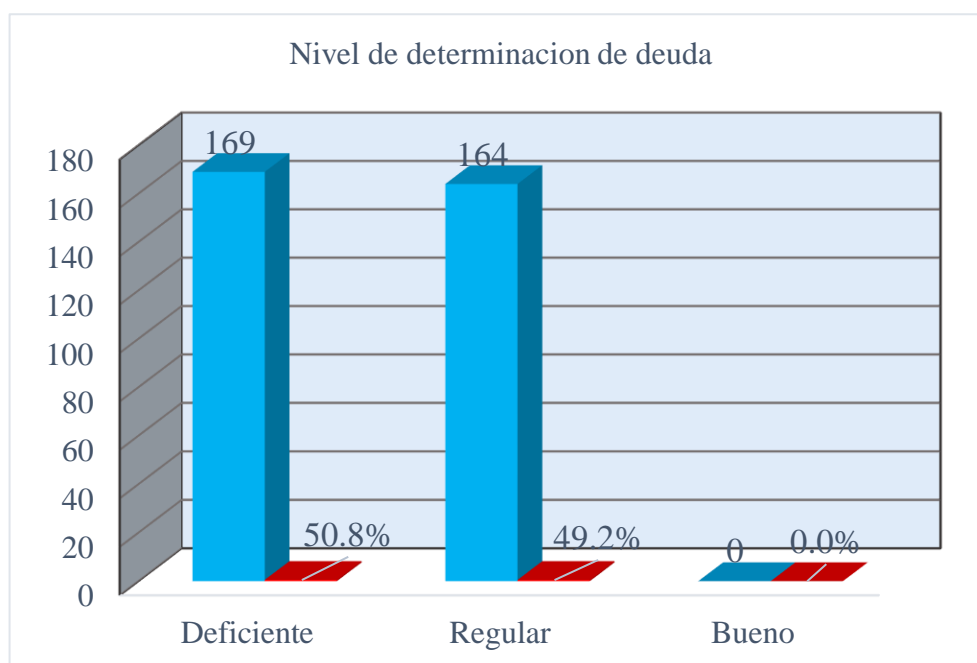
Nivel de frecuencia de gestión de cobranza municipal.



De los resultados observados en la tabla 8 y figura 2 en cuanto al nivel de la variable gestión de cobranza municipal bajo la percepción de contribuyentes de la municipalidad, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 50.8%, en nivel regular 48.6% y 0.6% en nivel bueno.

Tabla 9*Nivel de frecuencia de determinación de deuda*

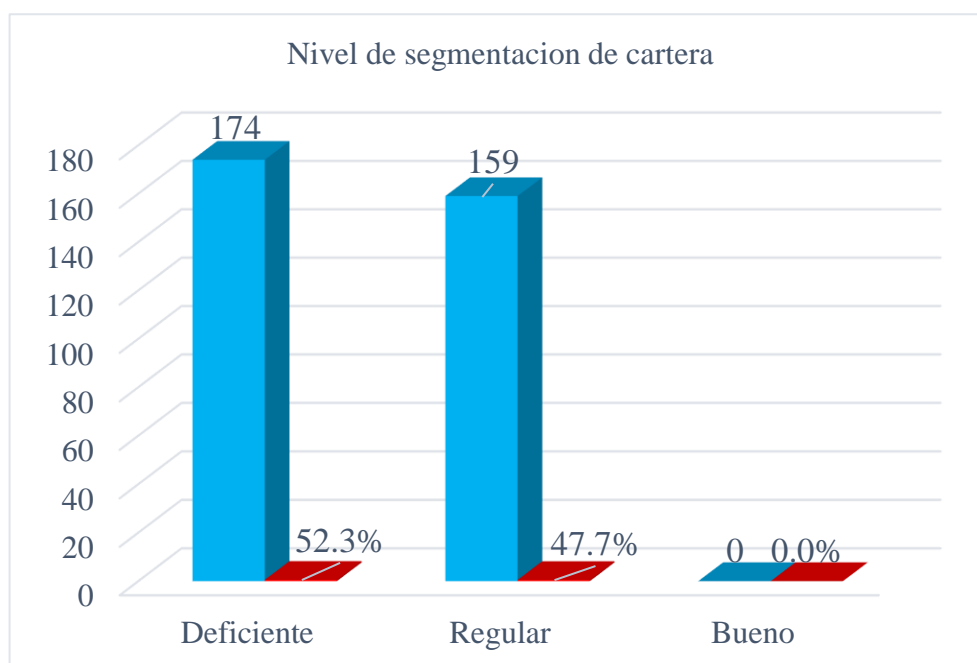
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	169	50.8%
Regular	164	49.2%
Bueno	0	0.0%
Total	333	100%

Figura 3*Nivel de frecuencia de determinación de deuda.*

De los resultados observados en la tabla 9 y figura 3 en cuanto al nivel de la dimensión de determinación de deuda en percepción de los contribuyentes de la entidad en estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 50.8%, en el nivel regular 49.2%.

Tabla 10*Nivel de frecuencia de segmentación de cartera*

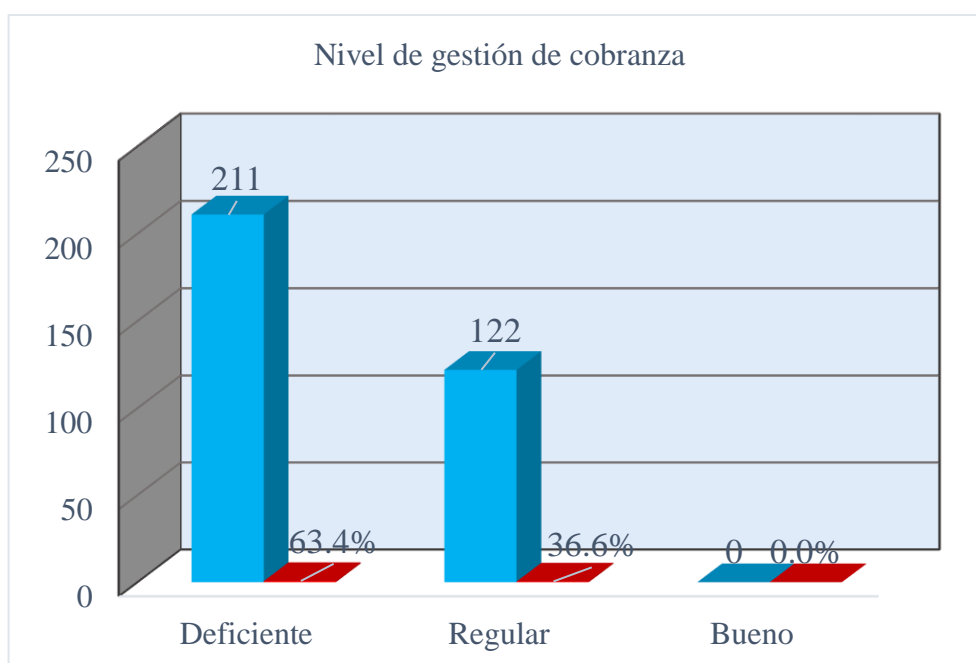
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	174	52.3%
Regular	159	47.7%
Bueno	0	0.0%
Total	333	100%

Figura 4*Nivel de frecuencia de segmentación de cartera.*

En la tabla 10 y figura 4 en cuanto al nivel de la dimensión de segmentación de cartera en percepción de los contribuyentes de la entidad en estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 52.3% y 47.7% en nivel regular.

Tabla 11*Nivel de frecuencia de gestión de cobranza*

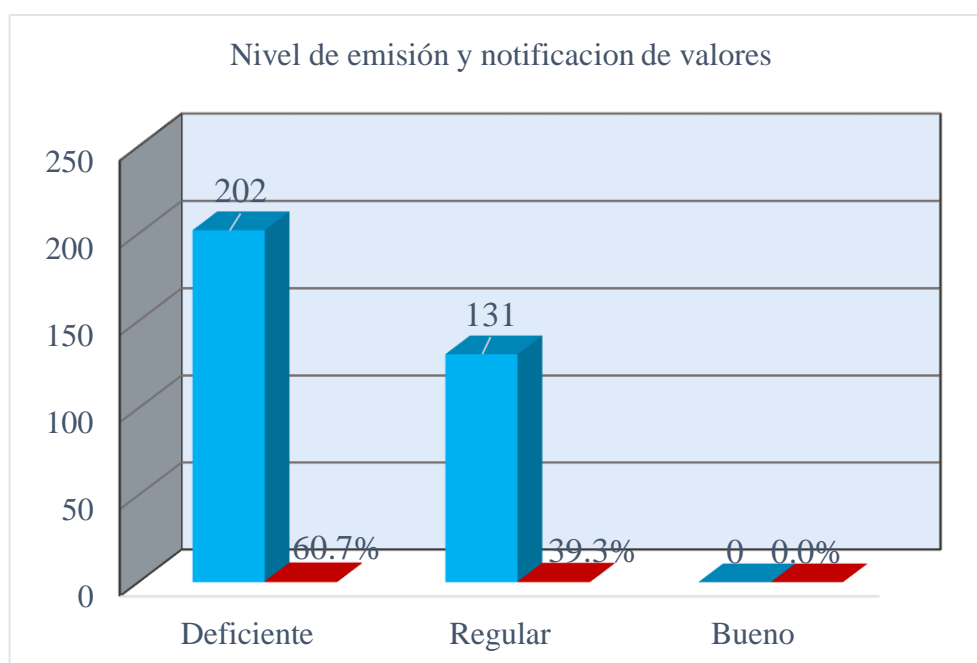
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	211	63.4%
Regular	122	36.6%
Bueno	0	0.0%
Total	333	100%

Figura 5*Nivel de frecuencia de gestión de cobranza.*

De los resultados observados en la tabla 11 y figura 5 en cuanto al nivel de la dimensión de gestión de cobranza en percepción de los contribuyentes de la entidad en estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 63.4% y en el nivel regular 36.6%.

Tabla 12*Nivel de frecuencia de emisión y notificación de valores*

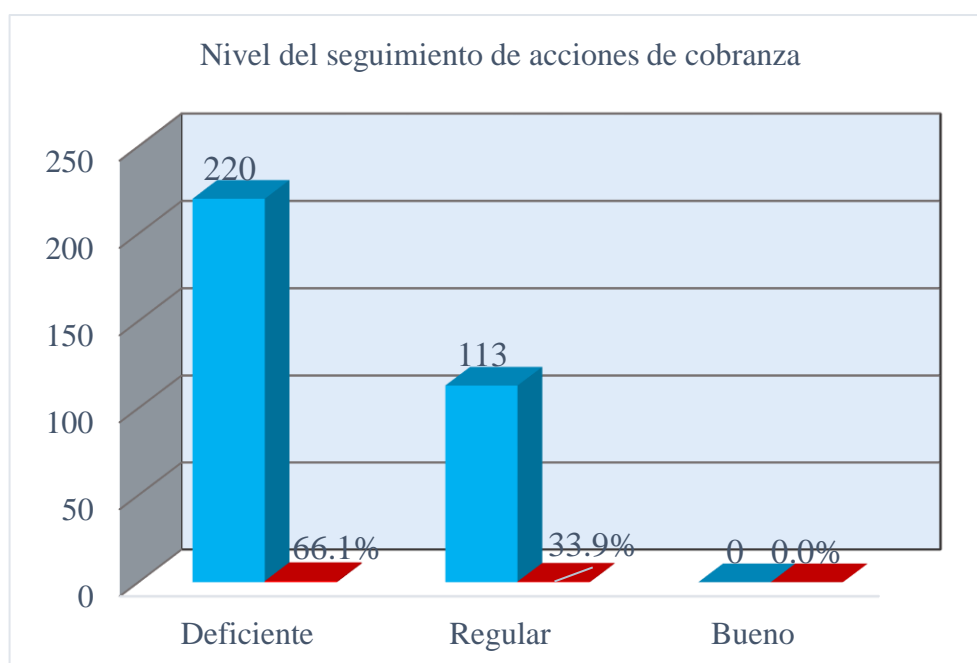
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	202	60.7%
Regular	131	39.3%
Bueno	0	0.0%
Total	333	100%

Figura 6*Nivel de frecuencia de emisión y notificación de valores.*

De los resultados observados en la tabla 12 y figura 6 en cuanto al nivel de la dimensión de emisión y notificación de valores en percepción de los contribuyentes de la entidad en estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 60.7% y en nivel regular 39.3%.

Tabla 13*Nivel de frecuencia de seguimiento de acciones de cobranza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	220	66.1%
Regular	113	33.9%
Bueno	0	0.0%
Total	333	100%

Figura 7*Nivel de frecuencia de seguimiento de acciones de cobranza.*

De los resultados observados en la tabla 13 y figura 7 en cuanto al nivel de la dimensión de seguimiento de acciones de cobranza en percepción de los contribuyentes de la entidad en estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 66.1% y nivel regular 33.9%.

4.1.3. Resultados descriptivos de variable de cultura tributaria - contribuyentes

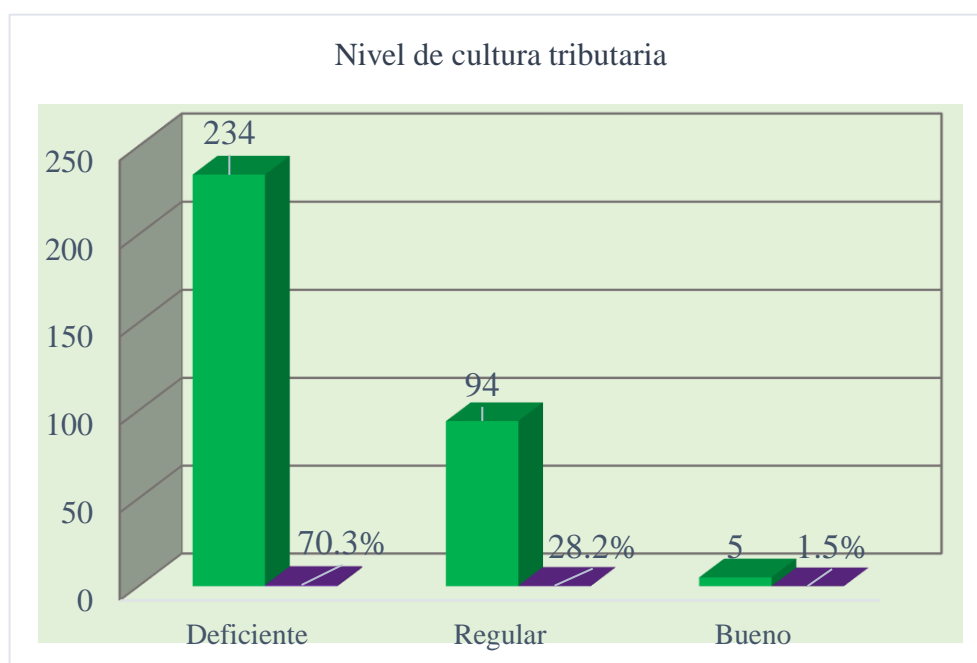
Tabla 14

Nivel de frecuencia de cultura tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	234	70.3%
Regular	94	28.2%
Bueno	5	1.5%
Total	333	100%

Figura 8

Nivel de frecuencia de cultura tributaria



De los resultados observados en la tabla 14 y figura 8 en cuanto al nivel de la variable de cultura tributaria en percepción de los contribuyentes de la municipalidad objeto de estudio, se tiene mayor frecuencia en nivel deficiente con 70.3% en

comparación a la frecuencia en nivel regular con 28.2%, y 1.5% que representa al nivel bueno.

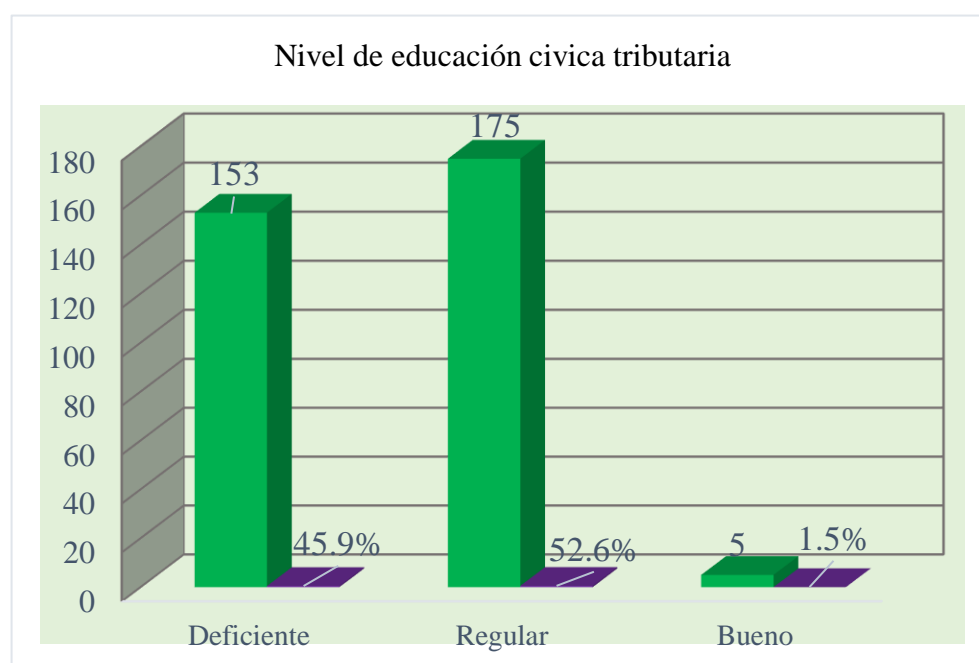
Tabla 15

Nivel de frecuencia de educación cívica tributaria de los contribuyentes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	153	45.9%
Regular	175	52.6%
Bueno	5	1.5%
Total	333	100%

Figura 9

Nivel de frecuencia de educación cívica tributaria de los contribuyentes



De los resultados observados en la tabla 15 y figura 9 en cuanto al nivel de educación cívica tributaria en percepción de los contribuyentes de la municipalidad

objeto de estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel regular con un 52.6% en comparación al nivel deficiente en 45.9%, y 1,5% que representa al nivel bueno.

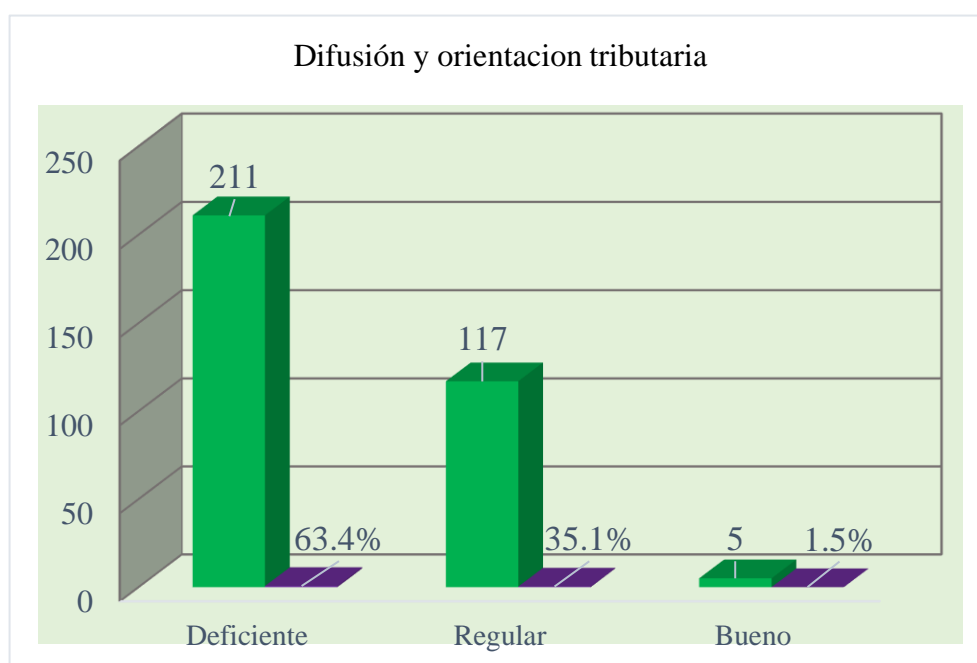
Tabla 16

Nivel de frecuencia de difusión y orientación tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	211	63.4%
Regular	117	35.1%
Bueno	5	1.5%
Total	333	100%

Figura 10

Nivel de frecuencia de difusión y orientación tributaria



De los resultados observados en la tabla 16 y figura 10 en cuanto al nivel de educación cívica tributaria en percepción de los contribuyentes de la municipalidad

objeto de estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 63.4% en comparación al nivel regular en 35.1%, y el nivel bueno en 1.5%.

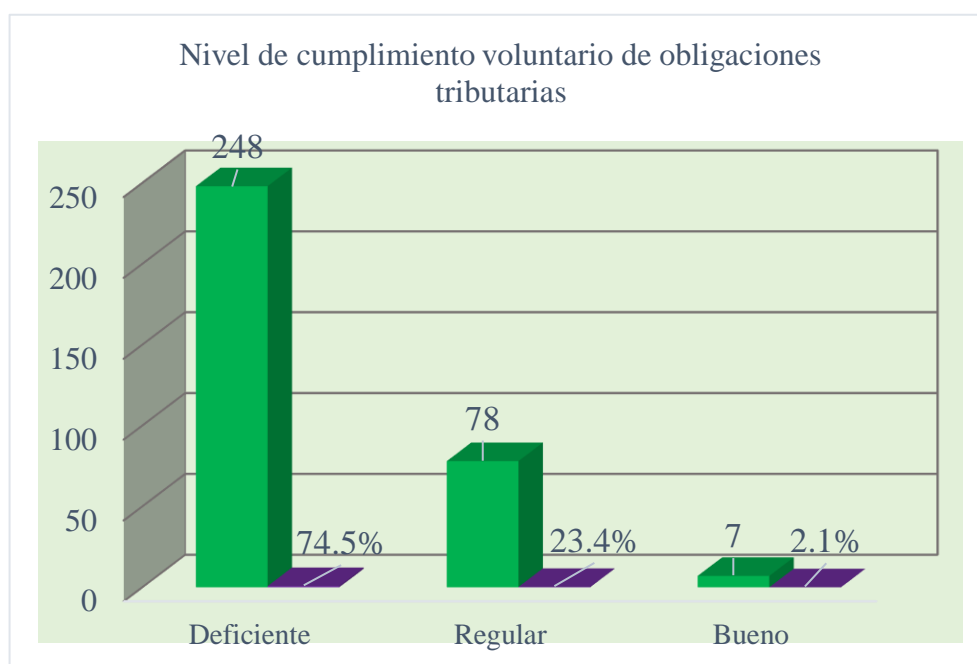
Tabla 17

Nivel de frecuencia de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	248	74.5%
Regular	78	23.4%
Bueno	7	2.1%
Total	333	100%

Figura 11

Nivel de frecuencia de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias



De los resultados observados en la tabla 17 y figura 11 en cuanto al nivel de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias en percepción de los

contribuyentes de la municipalidad objeto de estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 74.5% en comparación al nivel regular en 23.4%, y al nivel bueno en 2.1%.

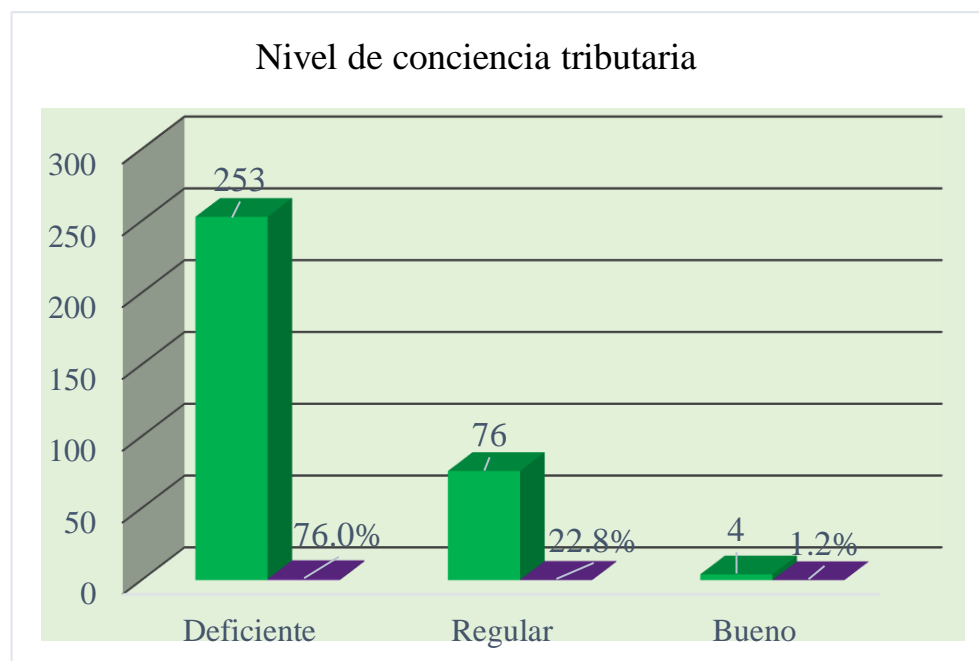
Tabla 18

Nivel de frecuencia de conciencia tributaria de los contribuyentes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	253	76%
Regular	76	22.8%
Bueno	4	1.2%
Total	333	100%

Figura 12

Nivel de frecuencia de conciencia tributaria de los contribuyentes



De los resultados observados en la tabla 18 y figura 12 en cuanto al nivel de conciencia tributaria en percepción de los contribuyentes de la municipalidad objeto de

estudio, se tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 76% en comparación al nivel regular en 22.8%, y al nivel bueno en 1.2%.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H_A: La gestión de cobranza municipal se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021.

H₀: La gestión de cobranza municipal no se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021.

Tabla 19

Correlación entre gestión de cobranza y cultura tributaria

		Cultura tributaria	
Rho de Spearman	Gestión de cobranza municipal	Coefficiente de correlación	0,770**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	333

***. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 19 se observa, el coeficiente Rho de Spearman de 0. 770, por ende, existe correlación positiva considerable directa, con nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que la gestión de cobranza municipal se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. Así mismo según el análisis realizado de los documentos adjuntos se detalla que la gestión de cobranza es deficiente es así que la población desconoce sobre sus obligaciones tributarias.

4.2.2. Prueba de hipótesis específico 1

H_A: La determinación de deuda se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

H₀: La determinación de deuda no se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

Tabla 20

Correlación entre determinación de deuda y educación cívica tributaria

		Educación cívica tributaria	
Rho de Spearman	Determinación de deuda	Coefficiente de correlación	0,760**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	333

***. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 20 se observa el coeficiente Rho de Spearman de 0. 760, por ende, existe correlación positiva considerable directa, con nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que la determinación de deuda se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria de los contribuyentes. Así mismo según el análisis de los documentos adjuntos no se establece el monto exacto de obligaciones tributarias, emisión de ordenanzas y sinceramiento de deuda durante los años evaluados son fluctuantes, por lo que la población tiene poco nivel de conocimiento sobre materia tributarias.

4.2.3. Prueba de hipótesis específico 2

H_A: La segmentación de cartera se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

H₀: La segmentación de cartera no se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

Tabla 21

Correlación entre segmentación de cartera y educación cívica tributaria

		Educación cívica tributaria	
Rho de Spearman	Segmentación de cartera	Coefficiente de correlación	0,661**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	333

** . *La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 21 se observa el coeficiente Rho de Spearman de 0. 661, por ende, existe correlación positiva considerable directa, con nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que la segmentación se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria de los contribuyentes. Así mismo según el análisis realizado de los documentos adjuntos, la segmentación de cartera de predios urbanos del año 2021 es de 1442 y predio rústico es de 1338, se observa mínima diferencia entre ambos predios, se debe a la poca experiencia y educación de la población para poder registrar sus predios.

4.2.4. Prueba de hipótesis específico 3

H_A: La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la difusión-orientación tributaria.

H₀: La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la difusión-orientación tributaria.

Tabla 22*Correlación entre gestión de cobranza y difusión-orientación tributaria*

		Difusión y orientación tributaria	
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	0,683**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	333

***. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 22 se observa el coeficiente Rho de Spearman de 0. 683, por ende, existe correlación positiva considerable directa, con nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la difusión-orientación tributaria. Así mismo, según el análisis realizado de los documentos adjuntos no ejecutan acciones para procurar la cobranza, por lo que no hay transmisión de información concerniente en materia tributaria.

4.2.5. Prueba de hipótesis específico 4

H_A: La emisión-notificación de valores se relacionan significativamente con cumplimiento voluntario de obligaciones.

H₀: La emisión-notificación de valores no se relacionan significativamente con cumplimiento voluntario de obligaciones.

Tabla 23

Correlación entre emisión emisión-notificación de valores y cumplimiento voluntario de obligaciones

		Cumplimiento voluntario de obligaciones	
	Emisión	Coefficiente de correlación	0,607**
Rho de Spearman	notificación de	Sig. (bilateral)	0,000
	valores	N	333

***.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 23 se observa el coeficiente Rho de Spearman de 0. 607, por ende, existe correlación positiva considerable directa, y el nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que la emisión-notificación de valores se relacionan significativamente con cumplimiento voluntario de obligaciones. Así mismo según el análisis realizado de los documentos adjuntos no se da la emisión y notificaciones de valores, por lo que no se realiza el cumplimiento voluntario de obligaciones en materia tributaria.

4.2.6. Prueba de hipótesis específico 5

H_A: El seguimiento de acciones de cobranza se relacionan significativamente con la conciencia tributaria.

H₀: El seguimiento de acciones de cobranza no se relacionan significativamente con la conciencia tributaria.

Tabla 24*Correlación entre el seguimiento de acciones de cobranza y conciencia tributaria*

		Conciencia tributaria	
	Seguimiento de	Coeficiente de correlación	0.562**
Rho de Spearman	acciones de	Sig. (bilateral)	0,000
	cobranza	N	333

***. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 24 se observa el coeficiente Rho de Spearman de 0.562, por ende, existe correlación positiva considerable directa, y el nivel de significancia $p=0.000$ mucho menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A), concluyendo que el seguimiento de acciones de cobranza se relaciona significativamente con la conciencia tributaria. Así mismo según el análisis realizado de los documentos adjuntos la entidad no realiza seguimiento de acciones de cobranza, por lo que el nivel de interiorización no se refleja en los contribuyentes, lo cual repercute en los ingresos de la entidad.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Los resultados a nivel descriptivo en percepción de los trabajadores de la variable gestión de cobranza en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, se puede observar en la tabla 4, el 81.3% de los colaboradores manifestaron la gestión de cobranza ejecutada está en nivel regular y 18.8 % en nivel bueno. Existe una diferencia con los resultados obtenidos por Pariona (2019), en el que 47.1% de los trabajadores de la entidad objeto de estudio calificaron en nivel regular, 30% en nivel malo y 22.9% en nivel bueno. Asimismo, existe similitud con los resultados descriptivos obtenidos en las dimensiones preparación de cobranza, entrega de cobranza, trabajo del cobrador y recepción de cobranza las cuales presentan una mayor frecuencia de percepción en el nivel de regular, los cuales se asemejan a las 5 dimensiones trabajadas en la investigación realizada.

Los resultados descriptivos de la variable de gestión de cobranza municipal según percepción de los contribuyentes, 50.8% consideran en nivel deficiente y 48.6% nivel regular y 0.6% nivel bueno (Tabla 5). La determinación de deuda representada en la tabla 6 se observa que 50.8% consideran en nivel deficiente y 49.2% en nivel regular, la segmentación de cartera representada en la tabla 7 se observa que 52.3% en nivel regular, 47.7% en nivel deficiente. En la tabla 8, el 63.4% consideran en nivel deficiente la gestión de cobranza y el 36.6% en el nivel regular. En la tabla 9 la emisión y notificación de valores presenta que 60.7% en nivel deficiente, y en nivel regular 39.3%. Y la tabla 10 el seguimiento de acciones de cobranza, 66.1% en nivel deficiente y regular en 33.9%.

Los resultados descriptivos de la variable cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Anco Huallo, se observa en la tabla 11 que el 70.3% consideran en nivel deficiente la cultura tributaria, 28.2 % en nivel regular, y 1.5% en nivel bueno. Existe similitud con los resultados descriptivos de Rivera (2018), sobre cultura tributaria en

percepción de 106 empresarios, en el que 43.4% consideraron en nivel bajo y 54.7% en nivel medio. En la tabla 12, con respecto a la educación cívica tributaria el 52.6% consideran en nivel regular, 40.9% en nivel deficiente y 1.5% en nivel bueno. En la tabla 13, con respecto a la difusión y orientación tributaria el 63.4% consideran en nivel deficiente, 35.1% en nivel regular y 1.5% en nivel bueno. Presentan similitud con los resultados de Rivera (2018), quien manifiesto que los objetos de estudios desconocen sus responsabilidades y obligaciones tributarias por inacciones constantes de la entidad, y que la misma no realiza campañas de sensibilización y educación en materia tributaria. En la tabla 14 se observa que 74.5% calificaron en nivel deficiente el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias, 23.4% en nivel regular y 2.1% en nivel bueno. En la tabla 15 se observa que el nivel de conciencia tributaria es deficiente en 76%, 22.8% en nivel regular y 1.2% en nivel bueno.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre la gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. En la contrastación de hipótesis general el coeficiente Rho Spearman es 0.770 (tabla 16) existiendo correlación positiva considerable directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que la gestión de cobranza municipal se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. Existe similitud con el estudio de Rivera (2018) en el que demostró que existe correlación positiva baja entre la gestión tributaria municipal y cultura tributaria con coeficiente de Rho Spearman de 0.164. Asimismo, se considera pertinente la posición de Santiago (2018) con respecto a la poca atención a las dimensiones de cultura tributaria, la baja sensibilización de los contribuyentes, la poca

transparencia y claridad del destino de los impuestos, lo cual incide en el no cumplimiento de sus deberes tributarias y por ende dificulta la recaudación.

En cuanto al objetivo específico 1 de identificar cual es la relación entre la determinación de deuda y educación cívica tributaria, el coeficiente Rho Spearman es 0.760 (tabla 17), existiendo correlación positiva considerable directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que la determinación de deuda se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria. Presenta un acercamiento y similitud con el estudio realizado por Olaya (2019), el registro y determinación de deuda y cobranza de impuesto predial existe asociación significativa en la comuna Contralmirante Villar. Se puede inferir la gran importancia de área responsable de la gestión de cobranza municipal iniciando con un adecuado registro de contribuyentes, permite diagnosticar las diferentes realidades sociales para dar a conocer y explicar por qué el cobro de las obligaciones municipales por los diferentes medios o mecanismos de cobro, y ejecutando de manera adecuada la determinación de deuda de los contribuyentes.

En cuanto al objetivo específico 2, analizar cuál es la relación entre la segmentación de cartera y educación cívica tributaria, el coeficiente Rho Spearman es 0.661 (tabla 18), existiendo correlación positiva media directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que la segmentación de cartera se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.

En cuanto al objetivo específico 3, precisar cuál es la relación entre la gestión de cobranza y difusión y orientación tributaria, el coeficiente Rho Spearman es 0.683 (tabla 19), existiendo correlación positiva media directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05

($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la difusión y orientación tributaria.

En cuanto al objetivo específico 4 de especificar cuál es la relación entre la emisión y notificación de valores y cumplimiento voluntario tributario, el coeficiente Rho Spearman es 0.607 (tabla 20), existiendo correlación positiva media directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que la emisión y notificación de valores se relaciona significativamente con el cumplimiento voluntario tributario.

En cuanto al objetivo específico 5, especificar cuál es la relación entre el seguimiento de las acciones de cobranza y conciencia tributaria, el coeficiente Rho Spearman es 0.562 (tabla 20), existiendo correlación positiva media directa, nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) con nivel de confianza de 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_A), se concluye que el seguimiento de las acciones de cobranza se relaciona significativamente con la conciencia tributaria.

Existe una similitud con los resultados de Rivera (2018), el Rho Spearman 0.170 demostró que existe una correlación positiva baja entre gestión tributaria y educación-formación tributaria. La gestión tributaria se relaciona positivamente con los valores sociales con valor 0.101. Y entre la gestión tributaria y las costumbres tributarias existe una correlación positiva baja con Rho Spearman 0.246 con nivel de significancia 0.011 menor a 0.05.

Con los resultados descritos existe una coincidencia relevante a las variables en estudio y en algunas de sus dimensiones. Con los resultados alcanzados se puede inferir que la mayoría de los contribuyentes desconocen sobre aspectos y responsabilidades tributarias, y esto se debe en medida a la gestión tributaria municipal la cual puede ser inadecuada y que la misma genera

desconfianza en los contribuyentes, en línea concordante con el presente estudio donde las acciones en gestión de cobranza carecen de efectividad por las estrategias y mecanismos poco acordes a las realidades contextuales.

CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que existe relación significativa entre gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Anco Huallo en el periodo 2021; se verificó mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.770$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A .

Segundo: Se ha determinado que existe una relación significativa entre la determinación de deuda y la educación cívica tributaria; se verifico mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.760$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A .

Tercero: Existe relación significativa entre la segmentación de cartera y la educación cívica tributaria; se verifico mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.661$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A , y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva media directa, por lo que a un adecuado procedimiento de segmentación de cartera se generará mayor nivel en la educación cívica tributaria de los contribuyentes en la municipalidad.

Cuarto: Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la difusión y orientación tributaria; se verifico mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.683$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A .

Quinto: Se ha determinado que existe relación significativa entre la emisión y notificación de valores y el cumplimiento voluntario de obligaciones; se verifico mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.607$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A .

Sexto: Se concluye que existe relación significativa entre el seguimiento de las acciones de cobranza y la conciencia tributaria; se verifico mediante el resultado de coeficiente Rho de Spearman ($r=0.562$) a un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 ($p<0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_A .

RECOMENDACIONES

Primero: La administración de la municipalidad debe elaborar e implementar una directiva en materia tributaria, donde se defina los procedimientos a seguir por los trabajadores responsables de la gestión de cobranza tributaria mediante una cadena de procesos adecuadamente definidos para la atención a los contribuyentes, en esta misma línea de acción se debe realizar el fortalecimiento de competencias del personal en contacto directo con los contribuyentes, y así la entidad logrará generar mayor cultura tributaria.

Segundo: La entidad en materia de determinación de deuda de los contribuyentes debe poseer registro de información actualizada y almacenada en el software que maneja y que las áreas directamente involucradas deben poseer la misma información para establecer una adecuada determinación, la misma acción permitirá establecer actividades que permitan ejecutar programas de educación tributaria.

Tercero: La entidad en el servicio de administración tributaria debe implementar diferentes estrategias para realizar el diagnóstico adecuado y establecer la segmentación de cartera de acuerdo a los sectores o zonas rurales y urbanas, y definir cronogramas de cobro, y una vez realizada la segmentación se podrá efectuar campañas de educación en materia tributaria de acuerdo a las realidades identificadas.

Cuarto: La entidad mediante la administración tributaria debe implementar mecanismos de gestión de cobranza, en concordancia a la información registrada y almacenada en el software y de las áreas directamente involucradas, ejecutar acciones de cobranza tanto preventiva y pre coactiva si fuese necesario para lograr el cumplimiento tributario de los contribuyentes e implementar las estrategias necesarias de persuasión e

información, y así lograr una orientación y difusión en materia tributaria adecuada a los contribuyentes; y que las acciones de la entidad deben ser transparentes y realizar rendiciones de cuentas de los gastos ejecutados con la recaudación tributaria.

Quinto: La administración tributaria de la entidad debe establecer e implementar mecanismos que faciliten la emisión y notificación de valores de manera oportuna en cumplimiento a cronogramas y plazos establecidos de acuerdo a ley, y que para la ejecución de actividades programadas se debe capacitar al personal responsable de la entrega de los documentos valor en campo, y también implementar las notificaciones de manera online, llamadas telefónicas y otras estrategias necesarias; y que mediante compromiso y trato amable de los responsables podrá generar a largo plazo el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Sexto: La entidad mediante la administración tributaria debe realizar un diagnóstico de gestión de cobranza, ya que es un proceso iterativo por la cual es necesario la implementación de un tablero de control y seguimiento que permita revisar las acciones ejecutadas, resultados logrados y las dificultades presentadas; las cuales permitirán implementar medidas correctivas necesarias en la gestión de cobranza en la municipalidad. Estas acciones permitirán mejorar los procesos de gestión de cobranza municipal y directamente a mediano y largo plazo generará mayor nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes en la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Grau, P. D. R. (2020). Estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara.
- Aliaga López, M. (2020). Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón, Lince 2019. Tesis de doctorado. *Universidad César Vallejo*, 126.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40466/ALIAGA_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amasifuen Reátegui (2015) Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista Accounting power for business*. Volumen (I), pp.73-90. Recuperado de:
http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/viewFile/464/490
- Armas A., M. E. y Colmenares, M. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(6), 141–160. Venezuela.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210&info=resumen&idioma=SP>
- A
- Barrera S. (2013). Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Ciudad: Lima. Gráfica Educativa.
- Benavides Velasquez, M.J. (2013). Evaluación de la gestión de cobro de la empresa Econorte (Empresa de Cobro del Norte S.A.) en el departamento de Estelí en el año 2011. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. tercera edición. Pearson Educación. Colombia.
- Borrero, M. J. A. (2012). *“Implementación de la Educación Tributaria a Nivel Universitario*

en la Ciudad de Cuenca.” 65.

Catalina, Y., & Cediell, V. (2016). Caracterización de cultura tributaria en estudiantes de grado noveno. *Revista Vínculos*, 13(2), 173–183. <https://doi.org/10.14483/2322939X.11891>

Chavez, A. . (2015). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Cuadros Gamarra, K. (2018). Cultura Tributaria Y Satisfaccion De Los Contribuyentes Docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. Tesis de maestría. *Universidad Nacional Federico Villareal*.

Gómez Gallardo y Macedo Buleje (2008) La Difusión de la Cultura Tributaria y su influencia en el Sistema Educativo Peruano. *Investigación Educativa*, vol. 12 N°(21), 143–153. ISSN 17285852.

Gonzales Quintana, C. V., & Gonzales Quintana, T. E. (2014). *Conciencia Tributaria y su Incidencia en la Recaudación Tributaria de las Microempresas de la localidad de Huancavelica*. 115. <http://bit.ly/2xsqr64>

Guillermo Westreicher (2020) Gestión. Economipedia.com (07 de agosto, 2020)

Hernandez Sampiere, R. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw/Interamericana Editores. Mexico.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1725

Legislación tributaria. Jurista Editores. Edición 2017

Barrera Ayala, S. & Paulsen, H. (2010) *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales*.

- Mendez Peña, M. (2004) Cultura tributaria, deberes y derechos vs Constitución de 1999. *Revista Espacio Abierto*, Vol. 13 N°1, enero-marzo, pp 123.137.Mérida.
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2016). Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial. Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016 – 14739.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y cobranza*. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39380>
- Olaya Atoche, J. P. (2019). Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar-Tumbes, periodo 2017. *Tesis de maestría. Universidad de César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36647>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (OCDE, 2020). Estadísticas Tributarias en América Latina y el Caribe 2020. *Organización Para La Cooperación y El Desarrollo Económicos*, 321. http://www.oecd-ilibrary.org/taxation/revenue-statistics-in-latin-america-and-the-caribbean-2015_rev_lat-2015-en-fr
- Ore Gutierrez, E. (2015). El Abc de la tesis: con contrastación de hipótesis.
- Pariona Quispe, J. (2019). La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Tesis de maestría. *Universidad César Vallejo*.
- Paz Guzman, C. (2008). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para el departamento operación IVA del SII. Tesis de maestría, Universidad de Chile.
- Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O., Rodríguez, E., & Vélez, K. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal del Ecuador. *Espacios*, 41(29), 2020. <https://www.revistaespacios.com>
- Reátegui Amasifuen, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista Accounting Power for Business*, 1(1), 73–90. file:///C:/Users/USER/Downloads/898-

Texto del artículo-1199-1-10-20180524.pdf

- Rengifo Amasifen R. (2017) Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Rimarachín Torres, E. (2018). Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017. Universidad Señor de Sipan.
- Rivera Valle, V. (2018). Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017. Tesis de maestría. *Universidad César Vallejo*.
- Roca, C. (2008). Estrategias Para La Formación De La Cultura Tributaria. *Administración Tributaria, II*, 2–27. Guatemala.
- Santiago Gonzales, M. (2018) La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa en el período 2017. Tesis de maestría. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Solórzano Tapia, D. L. (2011). La cultura tributaria, un instrumento para la evasión tributaria en el Perú. *Serie Temática Tributaria N° 15 SETIEMBRE 2011*, 1–100. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Suarez Rios, Palomino Alvarado, Aguilar Saldeña (2020). *Gestión de recaudación tributaria municipal : Una visión cultural. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, ciudad de mexico. México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2.*

- Sullca Huisa, J. (2020) Nivel de cultura y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias formales en los comerciantes del centro comercial Coronel Mendoza de la ciudad de Tacna, año 2015. Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
- Unesco (1996). Nuestra diversidad creativa. Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo de la UNESCO. <http://www.unesco.org/new/es/Mexico/work-areas/culture>
- Vega Zarate, C. (2017). *Propuesta de un indicador para medir la gestión tributaria de las empresas en México. May 2016.*
- Venegas Cediél, Y. C. (2016) Caracterización de cultura tributaria en estudiantes de grado noveno. Revista Vinculos, Vol. 13 N°2, 88-98. Julio - diciembre 2016. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/11891/12526>
- Wittlinger, Carranza y Mori, (2008). Mejores Prácticas en estrategias de Cobranza. Noviembre 2008. Revista Acción International Headquarters. https://www.academia.edu/6898617/Mejores_Pr%C3%A1cticas_en_Estrategias_de_Cobranza
- Zoraida Soto (2016). La cultura tributaria: *una contribución para la construcción colectiva del desarrollo sustentable.* Novum scientiarum núm. 2 - abr - jul 2016. (46-56)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, 2021.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de cobranza municipal se relaciona significativamente con la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, 2021.</p>	<p align="center">Variable (X)</p> <p>Gestión de cobranza municipal</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño de inv. No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>La población de entidad serán los 32 trabajadores de la entidad</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>➤ PE1. ¿Cuál es la relación entre la determinación de deuda y la educación cívica tributaria?</p> <p>➤ PE2. ¿Cuál es la relación entre la segmentación de cartera y la educación cívica tributaria?</p> <p>➤ PE3. ¿Cuál es la relación entre gestión de cobranza y la difusión - orientación tributaria?</p> <p>➤ PE4. ¿Cuál es la relación entre la emisión-notificación de valores y cumplimiento voluntario de obligaciones?</p> <p>➤ PE5. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de acciones de cobranza y conciencia tributaria?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>➤OE1. Identificar cuál es la relación entre la determinación de deuda y la educación cívica tributaria.</p> <p>➤OE2. Analizar cuál es la relación entre la segmentación de cartera y la educación cívica tributaria.</p> <p>➤OE3. Precisar cuál es la relación entre gestión de cobranza y el difusión- orientación tributaria.</p> <p>➤OE4. Especificar cuál es la relación entre la emisión-notificación de valores y cumplimiento voluntario de obligaciones.</p> <p>➤OE5. Especificar cuál es la relación entre el seguimiento de acciones de cobranza y conciencia tributaria.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>➤HE1. La determinación de deuda se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.</p> <p>➤HE2. La segmentación de cartera se relaciona significativamente con la educación cívica tributaria.</p> <p>➤HE3. La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la difusión-orientación tributaria.</p> <p>➤HE4. La emisión-notificación de valores se relaciona significativamente con el cumplimiento voluntario de obligaciones.</p> <p>➤HE5. El seguimiento de acciones de cobranza se relaciona significativamente con la conciencia tributaria.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>X₁: Determinación de deuda</p> <p>X₂: Segmentación de cartera</p> <p>X₃: Gestión de cobranza</p> <p>X₄: Emisión y notificación de valores</p> <p>X₅: Seguimiento de acciones de cobranza</p> <p align="center">Variable (Y)</p> <p>Cultura tributaria</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y₁: Educación cívico tributario</p> <p>Y₂: Difusión y orientación voluntario</p> <p>Y₃: Cumplimiento voluntario</p> <p>Y₄: Conciencia tributaria</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Técnica de inv.</p> <p>Análisis documental</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de inv.</p> <p>Cuestionario.</p>	<p>La población de contribuyentes es de 2500.</p> <p>Una muestra de 333 contribuyentes .</p>

Anexo 2: Operacionalización de gestión de cobranza municipal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango
Gestión de Cobranza Municipal	La gestión de cobranza es el ejercicio de la facultad de recaudación de los impuestos municipales realizada por la entidad competente, la cual está destinada a procurar el pago de la obligación tributaria. Barrera y Paulsen (2010)	La gestión de cobranza esta operacionalizada con las siguientes dimensiones: determinación de deuda, segmentación de cartera, gestión de cobranza, emisión y notificación de valores y seguimiento de acciones de cobranza.	X1: Determinación de deuda Establecer el monto exacto que los contribuyentes deben pagar, esta función implica conocer y verificar la información que brinda el ciudadano.	Cálculo de obligaciones tributarias Base de datos Emisión de ordenanzas municipales Sinceramiento de la deuda	1 al 4	
			X2: Segmentación de cartera Es clasificar las obligaciones tributarias en grupos de deudas o contribuyentes semejantes, para poder dirigir acciones concretas de acuerdo a sus características	Criterios de segmentación Clasificación de contribuyentes Proyección de recaudación Segmentación de cartera	5 al 8	Bueno (74-100)
			X3: Gestión de cobranza Consiste en ejecutar acciones para procurar la cobranza, la cual dependerá de la etapa en que se encuentre el proceso.	Comunicación Persuasión Educación Reporte de seguimiento	9 al 12	Regular (47-73)
			X4: Emisión y notificación de valores Se da cuando haya pasado algunos días al vencimiento de la deuda. Y la notificación de valores, cumple con poner en conocimiento del contribuyente.	Impresión de documentos valor Cronogramas de cumplimiento Organización de notificaciones Control de notificación	13 al 16	Deficiente (20-46)
			X5: Seguimiento de acción de cobranza Tiene por finalidad saber cómo evoluciona el resultado del trabajo ejecutado, y poder planificar medidas correctivas a posterior.	Reportes informativos Análisis de información Medidas correctivas Propuesta de mejora	17 al 20	

Anexo 3: Operacionalización de cultura tributaria

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango
Cultura tributaria	Según Solorzano “La cultura tributaria es la expresión de valores éticos y morales, a través de una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias como una necesidad del país.”	La generación de cultura tributaria esta operacionalizada con las siguientes dimensiones: conocimiento tributario, difusión y orientación tributaria, cumplimiento voluntario de obligaciones y conciencia tributaria.	Y1: Educación cívica tributaria Referida a la educación y experiencia de la población para medir su conocimiento sobre materia tributaria.	Conocimiento de información tributaria Capacitación en temas tributarios Campañas de concientización	1 al 4	
			Y2: Difusión y orientación Está vinculado a la transmisión de información concerniente a materia tributaria.	Transparencia Rendición de cuentas Charlas informativas	5 al 8	Bueno (60-80)
			Y3: Cumplimiento voluntario de obligaciones Moral fiscal que está constituida tolerancia al fraude con respecto a los valores y motivaciones internas de las personas en materia de tributación.	Cumplimiento de las normas tributarias. Cumplimiento voluntario de obligaciones. Compromiso social.	9 al 12	Regular (38-59) Deficiente (16-37)
			Y4: Conciencia tributaria El nivel de interiorización intrínseca reflejada en los valores personales al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Interiorización de responsabilidad Valores personales Motivación personal	13 al 16	

Anexo 4: Ficha técnica

Ficha técnica de la variable Gestión de Cobranza Municipal

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre Gestión de Cobranza Municipal
Autor y año	Original: RENGIFO (2017) Adaptación: AQUISE (2021)
Objetivo del instrumento	Recolección de datos a través de la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario realizado a los contribuyentes con el fin de saber el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
Usuarios	Contribuyentes de la Municipalidad Distrital
Forma de administración	Encuesta directa
Validez	Validado por el asesor de investigación
Confiabilidad	Coficiente de Alpha de Cronbach 0.888 indica el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Ficha técnica de la variable Cultura Tributaria

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre Cultura Tributaria
Autor y año	Original: ALIAGA (2020) Adaptación: AQUISE (2021)
Objetivo del instrumento	Recolección de datos a través de la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario realizado a los contribuyentes con el fin de saber el nivel de gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
Usuarios	Contribuyentes de la Municipalidad Distrital
Forma de administración	Encuesta directa
Validez	Validado por el asesor de investigación
Confiabilidad	Coficiente de Alpha de Cronbach 0.882 indica el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Anexo 5: Fiabilidad de instrumento 1

Confiabilidad de instrumento de gestión de cobranza municipal - trabajadores

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	20

Estadística del total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	61,2500	100,000	,199	,881
P2	61,6250	95,919	,397	,875
P3	61,1563	96,201	,480	,872
P4	61,8125	96,415	,433	,874
P5	62,0313	94,418	,512	,871
P6	61,9063	93,830	,532	,870
P7	61,4688	97,999	,285	,879
P8	61,9063	94,539	,472	,872
P9	61,1563	97,684	,386	,875
P10	61,3750	93,403	,619	,868
P11	61,0938	92,797	,680	,866
P12	61,5313	96,386	,478	,872
P13	61,0313	95,902	,428	,874
P14	61,3750	95,919	,405	,875
P15	61,4063	95,410	,453	,873
P16	61,6875	96,157	,507	,871
P17	61,8438	96,136	,439	,873
P18	61,9375	93,222	,607	,868
P19	62,0938	89,314	,767	,861
P20	61,7500	89,871	,593	,868

En el anexo 5 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de Gestión de cobranza municipal, que se aplicó a una muestra de 32 trabajadores de la Municipalidad distrital de Anco Huallo, cuyo valor fue de 0.878, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra objeto de estudio.

Anexo 6: Fiabilidad de instrumento 2

Confiabilidad de instrumento de gestión de cobranza municipal - contribuyentes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,888	20

Estadística del total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	59,8333	91,606	,671	,879
P2	60,4167	84,447	,745	,874
P3	60,1667	98,879	,149	,892
P4	60,9167	92,629	,695	,880
P5	60,7500	87,477	,690	,877
P6	60,5000	89,727	,541	,882
P7	60,0000	94,000	,380	,887
P8	60,5000	89,182	,570	,881
P9	60,4167	100,629	,009	,896
P10	60,3333	90,061	,722	,877
P11	60,0833	85,902	,782	,873
P12	60,4167	99,174	,106	,893
P13	60,0833	93,174	,423	,886
P14	60,4167	92,629	,418	,886
P15	60,4167	92,811	,548	,882
P16	60,5833	96,811	,250	,890
P17	60,9167	93,720	,483	,884
P18	61,0000	93,455	,592	,882
P19	61,0833	86,992	,718	,876
P20	60,8333	86,515	,560	,882

En el anexo 6 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de Gestión de cobranza municipal, se aplicó a una muestra piloto de 333 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Anco Huallo, cuyo valor fue de 0.888, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra objeto de estudio.

Anexo 7: Fiabilidad de instrumento 3

Confiabilidad de instrumento de cultura tributaria - contribuyentes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	16

Estadística del total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	35,88	40,735	,587	,873
P2	35,94	40,434	,468	,878
P3	35,52	42,070	,339	,882
P4	35,09	39,773	,602	,872
P5	36,15	40,008	,671	,870
P6	36,21	41,860	,531	,876
P7	35,03	43,718	,122	,892
P8	36,27	41,830	,425	,879
P9	35,55	37,381	,678	,868
P10	35,70	39,780	,585	,872
P11	36,15	40,008	,493	,877
P12	36,18	39,841	,563	,873
P13	35,97	39,968	,670	,870
P14	36,06	39,309	,755	,867
P15	36,03	41,280	,473	,877
P16	35,45	37,568	,648	,869

En el anexo 7 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de cultura tributaria, que se aplicó a una muestra piloto de 333 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Anco Huallo, cuyo valor fue de 0.882, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra objeto de estudio.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre la relación de la Gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo.

Instrucciones: Responder la opción que mejor describa la situación actual. Marcar con un *asp(X)*.

Departamento/Unidad:

Sexo: F () M ()

Edad: a) 18-25 años b) 26-33 años c) 34-41 años d) 42-49 años e) 50-a mas

		ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	ALGUNAS VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5	
GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL		VALORACIÓN	1	2	3	4	5	
	Dimensión 1: Determinación de deuda							
		La municipalidad realiza un adecuado cálculo de las obligaciones tributarias	1	2	3	4	5	
		La entidad posee información actualizada que acreditan el nacimiento de la obligación tributaria	1	2	3	4	5	
		La entidad emite ordenanzas municipales en materia tributaria	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza sinceramiento de la deuda tributaria en caso de haber cometido errores	1	2	3	4	5	
	Dimensión 2: Segmentación de cartera							
		La entidad establece un adecuado criterio de segmentación de cartera por tipo de deuda	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza clasificación de cartera por tipo de contribuyente o deuda tributaria	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza una estimación proyectiva de recaudación tributaria esperada	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza seguimiento de evolución y efectividad de la segmentación de cartera	1	2	3	4	5	
	Dimensión 3: Gestión de cobranza							
		La entidad comunica periódicamente a los contribuyentes sobre obligaciones tributarias	1	2	3	4	5	
		La entidad aplica técnicas de persuasión para el pago voluntario de obligaciones tributarias	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza programas y campañas de sensibilización en materia tributaria	1	2	3	4	5	
		La entidad elabora reportes de seguimiento de evolución de recaudación tributaria	1	2	3	4	5	
	Dimensión 4: Emisión y notificación de valores							
		La entidad realiza la emisión e impresión de documentos valor de manera oportuna	1	2	3	4	5	
		La entidad establece un cronograma de entrega y notificación de documentos valor	1	2	3	4	5	
		La entidad organiza de manera eficiente la entrega de notificaciones de deuda	1	2	3	4	5	
		La entidad realiza control sobre la cantidad y calidad de notificaciones realizadas	1	2	3	4	5	
	Dimensión 5: Seguimiento de acción de cobranza							
		Se generan reportes informativos de manera oportuna sobre el proceso de cobranza	1	2	3	4	5	
		Se realiza análisis de información avance sobre la gestión de cobranza	1	2	3	4	5	
		Se implementan medidas correctivas pertinentes al proceso de cobranza	1	2	3	4	5	
	Se formulan propuestas de mejora en la gestión de cobranza	1	2	3	4	5		

Anexo 8: Cuestionario 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA CONTRIBUYENTES

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre la relación de la Gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo.

Instrucciones: Responder la opción que mejor describa la situación actual. Marcar con un *asp(X)*.

Sexo: F ()

M ()

Edad: a) 18-25 años b) 26-33años c) 34-41 años d) 42-49 años e) 50-a mas

ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	ALGUNAS VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
----------------------	------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Determinación de deuda					
La municipalidad realiza un adecuado cálculo de las obligaciones tributarias	1	2	3	4	5
La entidad posee un registro e información actualizada que acreditan el nacimiento de la obligación tributaria	1	2	3	4	5
La entidad emite ordenanzas municipales en materia tributaria	1	2	3	4	5
La entidad realiza sinceramiento de la deuda tributaria en caso de haber cometido errores	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Segmentación de cartera					
La entidad establece un adecuado criterio de segmentación de cartera por tipo de deuda	1	2	3	4	5
La entidad realiza clasificación de cartera por tipo de contribuyente o deuda tributaria	1	2	3	4	5
La entidad realiza estimación proyectiva de recaudación tributaria esperada por sectores	1	2	3	4	5
La entidad realiza seguimiento de evolución y efectividad de la segmentación de cartera	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Gestión de cobranza					
La entidad comunica periódicamente a los contribuyentes sobre obligaciones tributarias	1	2	3	4	5
La entidad persuade al pago voluntario de obligaciones tributarias	1	2	3	4	5
La entidad realiza programas y campañas de sensibilización en materia tributaria	1	2	3	4	5
La entidad elabora reportes de seguimiento sobre la evolución de recaudación tributaria	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Emisión y notificación de valores					
La entidad realiza la emisión e impresión de documentos valor de manera oportuna	1	2	3	4	5
La entidad establece un cronograma de entrega y notificación de documentos valor	1	2	3	4	5
La entidad organiza de manera eficiente la entrega de notificaciones de deuda	1	2	3	4	5
La entidad realiza seguimiento y control de calidad de notificaciones realizadas	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Seguimiento de acción de cobranza					
Se generan reportes informativos de manera oportuna sobre el cobro realizado	1	2	3	4	5
La entidad realiza y socializa el análisis de información de la cobranza realizada	1	2	3	4	5
La entidad implementa medidas correctivas pertinentes al proceso de cobranza tributaria	1	2	3	4	5
Existe mejoras en el proceso de gestión de cobranza tributaria	1	2	3	4	5

Anexo 9: Cuestionario 2

Anexo 10: Cuestionario 3



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA CONTRIBUYENTES

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre la relación de la Gestión de cobranza municipal y cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Anco Huallo.

Instrucciones: Responder la opción que mejor describa la situación actual. Marcar con un *asp(X)*.

Sexo: F () M ()

Edad: a) 18-25 años b) 26-33 años c) 34-41 años d) 42-49 años e) 50-a mas

ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	ALGUNAS VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
----------------------	------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

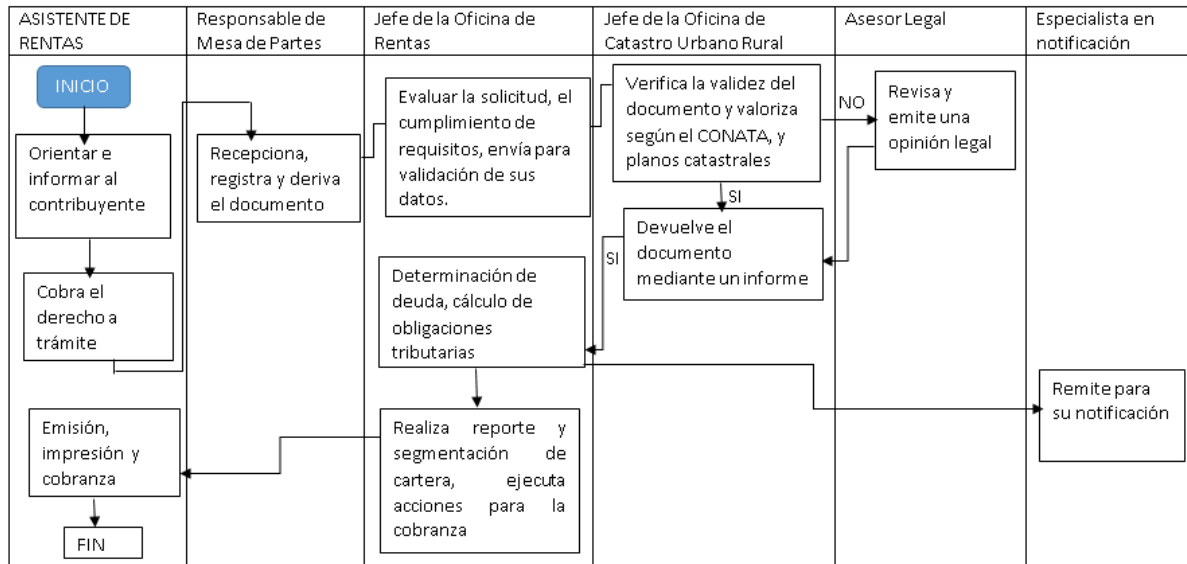
CULTURA TRIBUTARIA	VALORACIÓN					1	2	3	4	5	
	Dimensión 1: Educación cívica tributaria										
	La entidad hace conocimiento de sus responsabilidades tributarias						1	2	3	4	5
	La entidad exige el pago de obligaciones tributarias al contribuyente						1	2	3	4	5
	La entidad brinda información oportuna sobre materia tributaria						1	2	3	4	5
	La entidad cuenta con personal altamente cualificado para la atención de contribuyentes						1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Difusión y orientación										
	La gestión municipal muestra transparencia y veracidad en materia tributaria						1	2	3	4	5
	La rendición de cuentas realizada por la municipalidad es creíble						1	2	3	4	5
	La municipalidad realiza difusión de información tributaria de calidad						1	2	3	4	5
	La municipalidad ejecuta charlas informativas de orientación sobre aspectos tributarios						1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Cumplimiento voluntario de obligaciones										
	La municipalidad persuade y motiva al pago voluntario de obligaciones tributarias						1	2	3	4	5
	La entidad ejecuta acciones para dar cumplimiento a las normas tributarias						1	2	3	4	5
	Los cronogramas de pago de tributos son establecidos de manera oportuna por la entidad						1	2	3	4	5
	La municipalidad busca generar compromiso social en los contribuyentes						1	2	3	4	5
	Dimensión 4: Conciencia tributaria										
La municipalidad promueve conciencia tributaria en sus contribuyentes.						1	2	3	4	5	
La municipalidad fomenta la interiorización de las responsabilidades tributarias						1	2	3	4	5	
La entidad contribuye a modificar los valores personales para el cumplimiento tributario.						1	2	3	4	5	
La entidad motiva a los contribuyentes al pago de sus responsabilidades tributarias.						1	2	3	4	5	

Anexo 11: Pruebas de normalidad de Colmogorov Smirnov instrumento 2-3

ÍTEMS DE GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL	Estadístico	gl	Sig.
La municipalidad realiza un adecuado cálculo de las obligaciones tributarias	,385	333	,000
La entidad posee un registro e información actualizada que acreditan el nacimiento de la obligación tributaria	,406	333	,000
La entidad emite ordenanzas municipales en materia tributaria	,341	333	,000
La entidad realiza sinceramiento de la deuda tributaria en caso de haber cometido errores	,400	333	,000
La entidad establece un adecuado criterio de segmentación de cartera por tipo de deuda	,493	333	,000
La entidad realiza clasificación de cartera por tipo de contribuyente o deuda tributaria	,374	333	,000
La entidad realiza estimación proyectiva de recaudación tributaria esperada por sectores	,316	333	,000
La entidad realiza seguimiento de evolución y efectividad de la segmentación de cartera	,329	333	,000
La entidad comunica periódicamente a los contribuyentes sobre obligaciones tributarias	,381	333	,000
La entidad persuade al pago voluntario de obligaciones tributarias	,366	333	,000
La entidad realiza programas y campañas de sensibilización en materia tributaria	,247	333	,000
La entidad elabora reportes de seguimiento sobre la evolución de recaudación tributaria	,285	333	,000
La entidad realiza la emisión e impresión de documentos valor de manera oportuna	,450	333	,000
La entidad establece un cronograma de entrega y notificación de documentos valor	,424	333	,000
La entidad organiza de manera eficiente la entrega de notificaciones de deuda	,328	333	,000
La entidad realiza seguimiento y control de calidad de notificaciones realizadas	,271	333	,000
Se generan reportes informativos de manera oportuna sobre el cobro realizado	,445	333	,000
La entidad realiza y socializa el análisis de información de la cobranza realizada	,375	333	,000
La entidad implementa medidas correctivas pertinentes al proceso de cobranza tributaria	,364	333	,000
Existe mejoras en el proceso de gestión de cobranza tributaria	,380	333	,000

ÍTEMS DE CULTURA TRIBUTARIA	Estadístico	gl	Sig.
La entidad hace conocimiento de sus responsabilidades tributarias	,263	333	,000
La entidad exige el pago de obligaciones tributarias al contribuyente	,294	333	,000
La entidad brinda información oportuna sobre materia tributaria	,222	333	,000
La entidad cuenta con personal altamente cualificado para la atención de contribuyentes	,247	333	,000
La gestión municipal muestra transparencia y veracidad en materia tributaria	,313	333	,000
La rendición de cuentas realizada por la municipalidad es creíble	,274	333	,000
La municipalidad realiza difusión de información tributaria de calidad	,200	333	,000
La municipalidad ejecuta charlas informativas de orientación sobre aspectos tributarios	,307	333	,000
La municipalidad persuade y motiva al pago voluntario de obligaciones tributarias	,252	333	,000
La entidad ejecuta acciones para dar cumplimiento a las normas tributarias	,294	333	,000
Los cronogramas de pago de tributos son establecidos de manera oportuna por la entidad	,241	333	,000
La municipalidad busca generar compromiso social en los contribuyentes	,285	333	,000
La municipalidad promueve conciencia tributaria en sus contribuyentes.	,300	333	,000
La municipalidad fomenta la interiorización de las responsabilidades tributarias	,278	333	,000
La entidad contribuye a modificar los valores personales para el cumplimiento tributario.	,257	333	,000
La entidad motiva a los contribuyentes al pago de sus responsabilidades tributarias.	,202	333	,000

Anexo 12. Flujoograma de propuesta de mejora.



Nota: propuesta elaborada según las recomendaciones.



Municipalidad Distrital de Anco Huallo

— Creado por Ley N°14909 —

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Anco Huallo, 21 de julio del 2023

CARTA N°109 -2023- MDAH/GM.

**SEÑORITA:
SHIRLEY AQUISE JANAMPA.**

ASUNTO : SE REMITE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

REF. : INFORME N° 105-2023/TRG-RDR-MDAH.

Es grato dirigirme a usted, para manifestarle mi cordial saludo, y a su vez comunicarle que, a mérito del INFORME N° 105-2023/TRG-RDR-MDAH, emitido por la responsable de la Oficina de Rentas de esta Municipalidad, se remite información solicitada, a fin de adjuntar a su trabajo de tesis realizado, titulado: Gestión de Cobranza Municipal y Cultura Tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021.

Es propicia la oportunidad para reiterarle mi cordial saludo y deferencia personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANCO-HUALLO URIPA

CPC. Ernesto E. Hualpa Gutierrez
GERENTE MUNICIPAL

C.c.
Archivo.

Uripa capital comercial de Apurímac

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO URIPA

GESTIÓN 2023 - 2026

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME N°105-2023/TRG-RDR-MDAH

AL : C.P.C. ERNESTO EDILBERTO HUALLPA GUTIERREZ
GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO

DE : Econ. TANIA ROJAS GARCIA
RESPONSABLE DE LA OFICINA DE RENTAS- MDAH

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA

REF. : Expediente mesa de partes N°4036.12-07-2023

FECHA : ANCO HUALLO, 14 DE JULIO DEL 2023

MUNICIPALIDAD DIST. ANCO HUALLO
REFERENCIA MUNICIPAL

N° REG: 4684
FECHA: 17/07/23
HORA: 5:15
N° FOLIO: 1 EXP
FIRMA:

Por intermedio del presente me dirijo a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a su vez remitir anexo al presente la información documentada requerido por la administrada la señorita Shirley Aquise Janampa, identificada con DNI N°70790484, con el objetivo de adjuntar dicha información a su trabajo de tesis realizado, titulado "Gestión de Cobranza Municipal y Cultura Tributaria de los Contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, 2021".

Se adjunta lo siguiente:

- Reporte de padrón de contribuyentes de los años 2016-2021

En el **cuadro N°01** se detalla el padrón de contribuyentes en el Distrito de Anco Huallo, desde los años 2016 hasta 2021:

CUADRO 01
REPORTE DE PADRÓN DE CONTRIBUYENTES
(2016 -2021)

AÑO	NÚMERO TOTAL DE CONTRIBUYENTES
2016	2,387.00
2017	2,398.00
2018	2,406.00
2019	2,438.00
2020	2,466.00
2021	2,500.00

Fuente: Elaboración propia, SIGRENTAS

En el cuadro anterior se puede observar el detalle de número total de contribuyentes desde el año 2016 hasta el año 2021, teniendo un crecimiento en la cantidad de contribuyentes en el distrito de Anco Huallo.

- Reporte de predios emitidos de los años 2016 al 2021:

Uripa capital comercial de Apurímac



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO URIPA

GESTIÓN 2023 - 2026

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

En el **cuadro N°02**, se detalla el reporte de predios en el Distrito de Anco Huallo, desde los años 2016 hasta 2021, se detalla en el cuadro siguiente:

CUADRO 02
REPORTE DE PREDIOS EMITIDOS
(2016 -2021)

AÑO	NÚMERO DE PREDIOS		
	USO CASA HABITACIÓN	OTROS USOS	TOTAL
2016	850.00	1600	2,450.00
2017	918.00	1711	2,629.00
2018	1,087.00	1599	2,686.00
2019	1,183.00	1531	2,714.00
2020	1,367.00	1373	2,740.00
2021	1,442.00	1338	2,780.00

Fuente: Elaboración propia, SIGRENTAS

- Reporte de determinación de deuda tributaria de los años 2016 al 2021:

En el **cuadro N°03**, se detalla el reporte de determinación de deuda tributaria en el Distrito de Anco Huallo, desde los años 2016 hasta 2021, se detalla en el cuadro siguiente:

CUADRO 03
REPORTE DE DEUDA TRIBUTARIA
(2016-2021)

AÑO	DETERMINACIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA DE LOS AÑOS 2016-2021	
	ORDINARIO	TOTAL
2016	95,840.06	95,840.06
2017	140,006.96	140,006.96
2018	138,655.29	138,655.29
2019	176,841.45	176,841.45
2020	148,197.34	148,197.34
2021	147,816.00	147,816.00

Fuente: Elaboración propia, SIGRENTAS

- Reporte de recaudación corriente y no corriente de los años 2016 al 2021

El reporte de recaudación desde los años 2016 hasta el 2021 corriente y no corriente se detalla en el **cuadro N° 04**, asimismo, se informa que se adjunta el resumen de la recaudación en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo según clasificador de ingreso del periodo 2016 al 2021, el cual se detalla en el **Anexo N°01**, se aclara que en dicho reporte no se especifica la recaudación corriente y no corriente por motivos de tener limitaciones en el sistema de rentas de la Municipalidad.

UrIPA capital comercial de Apurímac



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE **ANCO HUALLO URIPA**

GESTIÓN 2023 - 2026

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CUADRO 04 REPORTE DE RECAUDACION DE IMPUESTO PREDIAL (2016-2021)


AÑO	RECAUDACIÓN		
	CORRIENTE	NO CORRIENTE	TOTAL
2016	19,848.30	17,380.13	37,228.43
2017	25,433.50	62,134.66	87,568.16
2018	31,883.50	20,021.36	51,904.86
2019	29,482.22	84,753.87	114,236.09
2020	21,640.86	54,604.49	76,245.35
2021	34,812.99	56,610.01	91,423.00

Fuente: Elaboración propia, SISREPPE

- Reporte de contribuyentes notificados, cobranza coactiva, plan de orientación y difusión tributaria de los años 2016 al 2021, al respecto informar que no se cuenta con dicha información en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.
- El reporte de Ordenanzas Municipales emitidos en materia tributaria de los años 2016 al 2018 no se pudieron ubicar, sin embargo, de los años 2019 y 2021 se adjuntan en el **Anexo N°02**.

Es todo, en cuanto informo a Usted para los fines que correspondan, sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente. –



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANCO-HUALLO, URIPA
Econ. Tania Rojas Garcia
JEFE DE RENTAS

Uripa capital comercial de Apurimac



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR



DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2021	

DEL 01/01/2021 AL 31/12/2021

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		683,921.57
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		99,614.91
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	91,422.91	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	8,192.00	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		2,400.06
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	2,400.06	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		109,523.30
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	109,523.30	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		1,581.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	1,581.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		280.00
1.3.1.9.1.99	OTROS BIENES	280.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		15,982.50
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	13,403.00	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	120.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	37.00	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	1,240.00	
1.3.2.1.4.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES	1,182.50	
1.3.2.4	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD		50.00
1.3.2.4.1.5	PASES SANITARIOS	50.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		17,720.00
1.3.2.5.1.1	EXPEDICION DE TITULOS DE PROPIEDAD	670.00	
1.3.2.5.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA	60.00	
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	10,910.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	30.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	6,050.00	
1.3.2.7			350.00
1.3.2.7.1.99		350.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		5,780.00
1.3.2.8.1.3	DERECHOS DE PERMISO DE OPERACION	3,050.00	
1.3.2.8.1.5	GUARDIANIA - DEPOSITOS DE VEHICULOS	5.00	
1.3.2.8.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y	2,725.00	
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		182,207.30
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	5,680.00	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	176,157.30	
1.3.2.9.1.6	ANUNCIOS Y PROPAGANDA	100.00	
1.3.2.9.1.8	DERECHOS DE APROBACION Y AUTORIZACION	270.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		8,025.50



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2021	



DEL 01/01/2021 AL 31/12/2021

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.2.10.1.1	FORMULARIOS	156.50	
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	5,409.00	
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	2,400.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	60.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		10,337.00
1.3.3.3.1.99	OTROS SERVICIOS DE EDUCACION	10,257.00	
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	80.00	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		111,387.00
1.3.3.5.1.1	EDIFICIOS E INSTALACIONES	75,711.00	
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	35,676.00	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		116,253.00
1.3.3.9.2.1	BAÑOS MUNICIPALES	86,850.50	
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	13,112.00	
1.3.3.9.2.18	SUMINISTRO DE ENERGIA	5,100.00	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	11,190.50	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		1,440.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	1,440.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		530.00
1.5.2.1.6.2	MULTAS A ESTABLECIMIENTOS, FARMACIAS Y OTROS	180.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	350.00	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		460.00
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	460.00	
TOTALES SI. :			683,921.57



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUAYLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2020	

DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020



CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		395,937.11
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		92,752.19
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	72,841.19	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	19,911.00	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		3,404.16
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	3,404.16	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		45,062.49
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	45,062.49	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		3,751.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	3,751.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		165.00
1.3.1.9.1.99	OTROS BIENES	165.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		7,051.50
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	6,106.50	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	30.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	140.00	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	575.00	
1.3.2.1.4.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES	200.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		18,210.00
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	8,970.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	180.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	9,060.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		3,377.50
1.3.2.8.1.3	DERECHOS DE PERMISO DE OPERACION	3,000.00	
1.3.2.8.1.5	GUARDIANIA - DEPOSITOS DE VEHICULOS	20.00	
1.3.2.8.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y	357.50	
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		70,123.32
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	6,241.50	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	63,011.82	
1.3.2.9.1.8	DERECHOS DE APROBACION Y AUTORIZACION	870.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		7,764.00
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	3,302.00	
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	4,310.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	152.00	
1.3.3.1	SERVICIOS AGROPECUARIOS Y DE MINERIA		1,200.00
1.3.3.1.1.99	OTROS SERVICIOS AGROPECUARIOS	1,200.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		7,520.00
1.3.3.3.1.99	OTROS SERVICIOS DE EDUCACION	4,425.00	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2020	

DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020



CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	3,095.00	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		53,056.50
1.3.3.5.1.1	EDIFICIOS E INSTALACIONES	46,704.50	
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	6,352.00	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		75,551.45
1.3.3.9.2.1	BAÑOS MUNICIPALES	44,074.55	
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	21,048.90	
1.3.3.9.2.18	SUMINISTRO DE ENERGIA	600.00	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	9,828.00	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		30.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	30.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		610.00
1.5.2.1.6.2	MULTAS A ESTABLECIMIENTOS, FARMACIAS Y OTROS	540.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	70.00	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		5,808.00
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	5,808.00	
1.6.5.1	VENTA DE ACTIVOS NO PRODUCIDOS		500.00
1.6.5.1.1.1	TERRENOS URBANOS	500.00	
		TOTALES SI. :	395,937.11



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2019	



DEL 01/01/2019 AL 31/12/2019

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		631,091.98
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		109,821.78
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	107,331.78	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	2,490.00	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		8,446.17
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	8,446.17	
1.3.1.1	VENTA DE BIENES AGRICOLAS Y FORESTALES		65.00
1.3.1.1.1.99	OTROS PRODUCTOS AGRICOLAS Y FORESTALES	65.00	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		82,054.70
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	82,054.70	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		6,789.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	6,789.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		174.00
1.3.1.9.1.99	OTROS BIENES	174.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		16,928.40
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	13,378.00	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	30.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	1,524.90	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	1,145.00	
1.3.2.1.4.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES	850.50	
1.3.2.2	DERECHOS ADMINISTRATIVOS JUDICIALES Y POLICIALES		120.00
1.3.2.2.1.4		120.00	
1.3.2.4	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD		10.00
1.3.2.4.1.5	PASES SANITARIOS	10.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		13,921.00
1.3.2.5.1.1	EXPEDICION DE TITULOS DE PROPIEDAD	35.00	
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	8,126.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	250.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	5,510.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		10.00
1.3.2.8.1.5	GUARDIANIA - DEPOSITOS DE VEHICULOS	10.00	
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		200,310.90
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	3,022.50	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	195,973.40	
1.3.2.9.1.6	ANUNCIOS Y PROPAGANDA	70.00	
1.3.2.9.1.8	DERECHOS DE APROBACION Y AUTORIZACION	1,245.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		4,911.90
1.3.2.10.1.1	FORMULARIOS	156.00	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2019	

DEL 01/01/2019 AL 31/12/2019



CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	1,835.50	
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	2,850.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	70.40	
1.3.3.2	SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES		1,330.00
1.3.3.2.1.99	OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE	1,330.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		39,115.00
1.3.3.3.1.99	OTROS SERVICIOS DE EDUCACION	25,388.00	
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	13,727.00	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		68,915.73
1.3.3.5.1.1	EDIFICIOS E INSTALACIONES	48,446.00	
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	20,469.73	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		71,442.20
1.3.3.9.2.1	BAÑOS MUNICIPALES	52,295.20	
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	6,777.00	
1.3.3.9.2.17	SERVICIOS POR RECONOCIMIENTO DE CARNES Y OTROS	208.00	
1.3.3.9.2.18	SUMINISTRO DE ENERGIA	1,100.00	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	11,062.00	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		1,185.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	1,185.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		4,491.20
1.5.2.1.5.2	INFRACCIONES DE REGLAMENTO DE TRANSPORTES	1,319.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	3,172.20	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		550.00
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	550.00	
1.6.5.1	VENTA DE ACTIVOS NO PRODUCIDOS		500.00
1.6.5.1.1.1	TERRENOS URBANOS	500.00	
TOTALES SI. :			631,091.98



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR



DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2018	

DEL 01/01/2018 AL 31/12/2018

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		605,589.26
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		82,440.24
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	51,766.34	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	30,673.90	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		3,995.92
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	3,995.92	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		61,284.49
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	61,284.49	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		2,820.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	2,820.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		1,216.00
1.3.1.9.1.2	VENTA DE BASES PARA LICITACION PUBLICA, CONCURSO	20.00	
1.3.1.9.1.99	OTROS BIENES	1,196.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		71,029.50
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	15,205.50	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	45.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	941.00	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	745.00	
1.3.2.1.4.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES	54,093.00	
1.3.2.2	DERECHOS ADMINISTRATIVOS JUDICIALES Y POLICIALES		160.00
1.3.2.2.1.4		160.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		8,425.00
1.3.2.5.1.1	EXPEDICION DE TITULOS DE PROPIEDAD	40.00	
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	5,005.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	450.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	2,930.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		4,305.80
1.3.2.8.1.3	DERECHOS DE PERMISO DE OPERACION	3,000.00	
1.3.2.8.1.5	GUARDIANIA - DEPOSITOS DE VEHICULOS	1,241.80	
1.3.2.8.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y	64.00	
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		169,847.80
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	9,095.50	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	160,107.30	
1.3.2.9.1.6	ANUNCIOS Y PROPAGANDA	150.00	
1.3.2.9.1.8	DERECHOS DE APROBACION Y AUTORIZACION	495.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		4,807.10
1.3.2.10.1.1	FORMULARIOS	369.00	
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	3,414.00	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUAYLLA"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR



DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2018	

DEL 01/01/2018 AL 31/12/2018

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	750.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	274.10	
1.3.3.2	SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES		600.00
1.3.3.2.1.99	OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE	600.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		17,218.30
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	17,218.30	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		98,046.01
1.3.3.5.1.1	EDIFICIOS E INSTALACIONES	86,543.01	
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	11,503.00	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		75,060.20
1.3.3.9.2.1	BAÑOS MUNICIPALES	55,842.20	
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	8,027.50	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	11,190.50	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		120.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	120.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		1,306.30
1.5.2.1.6.2	MULTAS A ESTABLECIMIENTOS, FARMACIAS Y OTROS	336.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	970.30	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		2,906.60
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	1,655.00	
1.5.5.1.5.1		1,251.60	
TOTALES S/. :			605,589.26



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR



DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2017	

DEL 01/01/2017 AL 31/12/2017

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		414,164.23
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		101,829.61
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	86,829.61	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	15,000.00	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		738.55
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	738.55	
1.3.1.1	VENTA DE BIENES AGRICOLAS Y FORESTALES		10.00
1.3.1.1.1.99	OTROS PRODUCTOS AGRICOLAS Y FORESTALES	10.00	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		56,370.20
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	56,370.20	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		1,260.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	1,260.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		294.00
1.3.1.9.1.2	VENTA DE BASES PARA LICITACION PUBLICA, CONCURSO	240.00	
1.3.1.9.1.99	OTROS BIENES	54.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		18,381.59
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	15,792.00	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	45.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	1,006.79	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	1,537.80	
1.3.2.2	DERECHOS ADMINISTRATIVOS JUDICIALES Y POLICIALES		160.00
1.3.2.2.1.4		160.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		8,080.00
1.3.2.5.1.1	EXPEDICION DE TITULOS DE PROPIEDAD	35.00	
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	5,215.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	150.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	2,680.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		6,717.80
1.3.2.8.1.3	DERECHOS DE PERMISO DE OPERACION	3,923.80	
1.3.2.8.1.5	GUARDIANIA - DEPOSITOS DE VEHICULOS	70.00	
1.3.2.8.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y	2,724.00	
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		95,915.98
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	33,553.50	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	61,957.48	
1.3.2.9.1.6	ANUNCIOS Y PROPAGANDA	105.00	
1.3.2.9.1.8	DERECHOS DE APROBACION Y AUTORIZACION	300.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		4,283.20
1.3.2.10.1.1	FORMULARIOS	587.00	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2017	

DEL 01/01/2017 AL 31/12/2017



CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	2,637.00	
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	930.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	129.20	
1.3.3.2	SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES		4,430.00
1.3.3.2.1.4	SERVICIOS DE TRANSPORTE	500.00	
1.3.3.2.1.99	OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE	3,930.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		8,934.00
1.3.3.3.1.99	OTROS SERVICIOS DE EDUCACION	160.00	
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	8,774.00	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		6,170.00
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	6,170.00	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		96,986.50
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	5,231.00	
1.3.3.9.2.16	SERVICIOS FUNERARIOS Y DE CEMENTERIO	60.00	
1.3.3.9.2.17	SERVICIOS POR RECONOCIMIENTO DE CARNES Y OTROS	80,488.50	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	11,207.00	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		530.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	530.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		742.00
1.5.2.1.6.2	MULTAS A ESTABLECIMIENTOS, FARMACIAS Y OTROS	512.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	230.00	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		2,330.80
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	1,750.00	
1.5.5.1.5.1		580.80	
TOTALES S/.			414,164.23

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2016	

DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016



CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
			330,763.36
			330,763.36
		330,763.36	
1	INGRESOS PRESUPUESTARIOS		330,763.36
1.1.2.1	IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE		42,010.72
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	36,505.72	
1.1.2.1.2.1	ALCABALA	5,505.00	
1.1.5.3	MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS		722.71
1.1.5.3.2.1	INTERESES POR SANCIONES TRIBUTARIAS	722.71	
1.3.1.1	VENTA DE BIENES AGRICOLAS Y FORESTALES		200.00
1.3.1.1.1.99	OTROS PRODUCTOS AGRICOLAS Y FORESTALES	200.00	
1.3.1.2	VENTA DE BIENES PECUARIOS		404.00
1.3.1.2.1.1	VENTA DE ANIMALES	404.00	
1.3.1.3	VENTA DE PRODUCTOS MINERALES		53,626.06
1.3.1.3.1.1	VENTA DE AGUA	53,626.06	
1.3.1.4	VENTA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES		700.00
1.3.1.4.1.9	MATERIALES AGREGADOS DE CONSTRUCCION	700.00	
1.3.1.7	VENTA DE PRODUCTOS DE TRANSPORTES		240.00
1.3.1.7.1.99	OTROS PRODUCTOS DE TRANSPORTES	240.00	
1.3.1.9	VENTA DE OTROS BIENES		5.00
1.3.1.9.1.2	VENTA DE BASES PARA LICITACION PUBLICA, CONCURSO	5.00	
1.3.2.1	DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES		19,140.03
1.3.2.1.1.1	REGISTRO CIVIL	14,858.00	
1.3.2.1.1.2	TASAS REGISTRALES	15.00	
1.3.2.1.1.5	EXPEDICION DE PARTIDAS CERTIFICADAS	496.53	
1.3.2.1.1.99	OTROS REGISTROS	1,066.50	
1.3.2.1.4.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES	2,704.00	
1.3.2.2	DERECHOS ADMINISTRATIVOS JUDICIALES Y POLICIALES		240.00
1.3.2.2.1.4		240.00	
1.3.2.3	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE EDUCACION		175.00
1.3.2.3.1.5	DERECHOS DE INSCRIPCION	175.00	
1.3.2.5	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE VIVIENDA Y		9,594.00
1.3.2.5.1.1	EXPEDICION DE TITULOS DE PROPIEDAD	10.00	
1.3.2.5.2.1	LICENCIA DE CONSTRUCCION	6,079.00	
1.3.2.5.2.3	ESTUDIOS URBANOS Y SANEAMIENTO FISICO	120.00	
1.3.2.5.2.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCCION	3,385.00	
1.3.2.8	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSPORTES Y		11,594.20
1.3.2.8.1.3	DERECHOS DE PERMISO DE OPERACION	11,594.20	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"ANCO HUALLO"
CHINCHEROS-APURIMAC

RESUMEN RECAUDACION SEGUN CLASIFICADOR

DIA	MES	AÑO	NUMERO
1	ENERO	2016	



DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016

CLASIFICADOR	DENOMINACION DE LOS RECURSOS PUBLICOS	SUB TOTAL	TOTAL
1.3.2.9	DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO		76,112.24
1.3.2.9.1.4	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y OTROS	28,805.90	
1.3.2.9.1.5	PUESTOS, KIOSKOS Y OTROS	47,006.34	
1.3.2.9.1.6	ANUNCIOS Y PROPAGANDA	300.00	
1.3.2.10	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS		5,991.30
1.3.2.10.1.1	FORMULARIOS	1,338.50	
1.3.2.10.1.5	CERTIFICACIONES DIVERSAS	3,221.00	
1.3.2.10.1.7	LICENCIAS	1,200.00	
1.3.2.10.1.99	OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	231.80	
1.3.3.1	SERVICIOS AGROPECUARIOS Y DE MINERIA		3,570.00
1.3.3.1.1.99	OTROS SERVICIOS AGROPECUARIOS	3,570.00	
1.3.3.2	SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES		750.00
1.3.3.2.1.99	OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE	750.00	
1.3.3.3	SERVICIOS DE EDUCACION, RECREACION Y CULTURA		3,894.00
1.3.3.3.2.99	OTROS SERVICIOS CULTURALES Y RECREATIVOS	3,894.00	
1.3.3.5	INGRESO POR ALQUILERES		4,455.70
1.3.3.5.2.2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	4,455.70	
1.3.3.9	OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS		95,065.50
1.3.3.9.2.4	SERVICIOS CATASTRALES	15.00	
1.3.3.9.2.6	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION	23,859.00	
1.3.3.9.2.17	SERVICIOS POR RECONOCIMIENTO DE CARNES Y OTROS	61,483.50	
1.3.3.9.2.23	LIMPIEZA PUBLICA	9,708.00	
1.5.1.1	RENTAS DE LA PROPIEDAD FINANCIERA		50.00
1.5.1.1.4.99	OTROS INTERESES	50.00	
1.5.2.1	MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS		363.00
1.5.2.1.6.2	MULTAS A ESTABLECIMIENTOS, FARMACIAS Y OTROS	141.00	
1.5.2.1.6.99	OTRAS MULTAS	222.00	
1.5.5.1	INGRESOS DIVERSOS		1,859.90
1.5.5.1.4.99	OTROS INGRESOS DIVERSOS	1,185.40	
1.5.5.1.5.1		674.50	
TOTALES S/. :			661,526.72

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 111-2023-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado - UNSCH; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. SHIRLEY AQUISE JANAMPA
MAESTRÍA:	CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN:	GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS:	GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	14% de similitud
Nº DE TRABAJO:	2136625527
FECHA:	25-jul.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 25 de julio del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, 2021

por Shirley Aquisé Janampa

Fecha de entrega: 25-jul-2023 09:02a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2136625527

Nombre del archivo: Shirley_Aquisé_Janampa_-_Tesis.docx (4.19M)

Total de palabras: 18716

Total de caracteres: 105927

GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	15%	4%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	issuu.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00444-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 6:00 p.m. de 7 de Julio de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. Jorge Iván URIBARRI URBINA** y **Mg. Luz Eliana QUISPE QUINTANA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **GESTIÓN DE COBRANZA MUNICIPAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, 2021**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Shirley AQUISE JANAMPA**. Teniendo como asesor al **Mtro. Jorge Antonio GALVEZ MOLINA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Formulas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DISEÑEIS (16)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	x
Aprobado por Mayoría	~
Desaprobada por Unanimidad	~
Desaprobada por mayoría	~

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Shirley AQUISE JANAMPA**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 8:00 pm hrs. Se levanta la sesión. Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 8:00 pm hrs. Del 07 de julio 2023.

.....
Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

.....
Dr. Jorge Iván URIBARRI URBINA
Miembro

.....
Mg. Luz Eliana QUISPE QUINTANA
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....