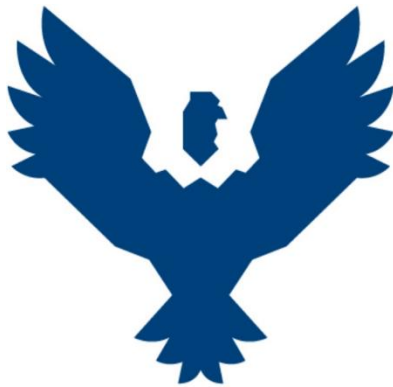




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

ARBITRIOS MUNICIPALES Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, CUSCO PERIODO 2018

Presentado por:

Bach. Cesar Edson Serrano Beizaga

Bach. Marcelo Fabricio Soto Villena

Para optar al Título Profesional de Contador Público

Asesor:

Mgt. Fernando Philco Prado

CUSCO – PERÚ

2021



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Dr. José Daniel Paliza Pérez

Señores docentes, miembros distinguidos del jurado.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; es grato para nosotros poner a vuestra distinguida disposición, la tesis titulada: «**Arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018**», misma que presentamos con la finalidad de optar al título profesional de Contador Público.

La tesis tuvo como objetivo general: «Determinar cuáles son los arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018».

Así mismo el presente trabajo de investigación dará inicio y fundamento a futuras investigaciones.

Los autores.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por ser mi fortaleza y mi guía en todos los momentos importantes de mi vida.

Dejo constancia de mi agradecimiento a todos los docentes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, por sus valiosos conocimientos impartidos en mi formación profesional.

De manera especial mi profundo agradecimiento al C.P.C. Fernando Philco Prado, asesor de mi tesis, por su orientación y dedicación para culminar el presente trabajo investigativo.

A mi Familia por motivarme cada día mientras realizaba mis investigaciones y por estar en cada momento de mi vida.

Cesar Edson

A Dios, por ser mi fuente de vida, por brindarme El conocimiento y la madurez en mi crecimiento Como persona y profesional.

A mis padres por haberme dado la vida y haber inculcado en mí valores, y a la vez su amor desinteresado de padres e hijo y por estar siempre pendiente de cada paso que doy.

Al Profesor Mgt. Fernando Philco Prado, por guiarnos en la elaboración de este trabajo de investigación.

Marcelo Fabricio



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A mis hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A a nuestros docentes de la Escuela profesional de contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Magister Fernando Philco Prado tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Cesar Edson



El presente trabajo lo dedico a Dios por ser la luz de mi vida, con todo mi amor y cariño a mis padres, quienes forjaron mi futuro, mis hermanos y a todos quienes de una u otra manera han contribuido en mi formación profesional.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre estarán en mi corazón.

De manera especial mi agradecimiento a mis padres, por apoyarme y brindarme su motivación incondicional.

Marcelo Fabricio



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y ASESOR

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis

ARBITRIOS MUNICIPALES Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, CUSCO PERIODO 2018

Presentado por:

Cesar Edson Serrano Beizaga
Marcelo Fabricio Soto Villena

Para optar el título profesional:

Contador Público

APROBADA POR:

PRIMER DICTAMINANTE : _____
Mgt. Rita Sologuren Carrasco

SEGUNDO DICTAMINANTE : _____
Mgt. Mireya Montesinos Murillo

PRIMER REPLICANTE : _____

SEGUNDO REPLICANTE : _____

ASESOR : _____
Mgt. Fernando Philco Prado



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y ASESOR	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
LISTADO DE ABREVIATURAS	xv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas.....	4
1.4.3. Valor teórico	4
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	5
1.5. Delimitación del estudio.....	5
1.5.1. Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal	5
1.5.3. Delimitación conceptual	5



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	14
2.2. Bases legales.....	16
2.2.1. Constitución Política del Perú.....	16
2.2.2. Sistema Tributario Nacional.....	16
2.2.3. Ley Orgánica Municipal.....	17
2.2.4. Sistema tributario municipal.....	18
2.2.5. La facultad de la administración tributaria municipal.....	22
2.3. Bases teóricas.....	24
2.3.1. Sistema de recaudación tributaria municipal.....	24
2.3.2. Tributos.....	29
2.3.3. Arbitrio municipal.....	31
2.3.4. Estrategias de cobranza.....	33
2.4. Marco conceptual.....	41
2.5. Formulación de hipótesis.....	45
2.5.1. Hipótesis general.....	45
2.5.2. Hipótesis específicas.....	45
2.6. Variable de estudio.....	45
2.6.1. Identificación de la variable.....	45
2.6.2. Conceptualización de variable.....	46
2.6.2.1. Arbitrios municipales.....	46
2.6.2.2. Estrategias de cobranza.....	46
2.6.3. Operacionalización de variables.....	48

CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	50
3.2. Enfoque de investigación.....	50
3.3. Diseño de la investigación.....	50
3.4. Alcance de la Investigación.....	51
3.5. Población y muestra de la investigación.....	51



3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.1. Técnica.....	54
3.6.2. Instrumentos	55
3.7. Procesamiento de datos	56
3.8. Baremos de las variables de investigación	57

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	63
4.1.1. Presentación del instrumento	63
4.1.2. Fiabilidad de los instrumentos aplicados	65
4.2. Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones.....	66
4.2.1. Descriptivos de la variable arbitrios municipales y sus dimensiones.....	66
4.2.2. Descriptivos de la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones	72
4.3. Análisis de datos del cuadro de registro y clasificación de las categorías de los documentos de la oficina de rentas.....	79
4.4. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios y trabajadores de la oficina de rentas de la municipalidad	81
4.5. Análisis inferencial o pruebas de hipótesis	82
4.5.1. Prueba de hipótesis general	83
4.5.2. Prueba de hipótesis específicas.....	85

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	93
5.2. Limitaciones del estudio.....	94
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	95
5.4. Implicancias del Estudio	96
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS.....	105



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Clasificación de los tributos</i>	30
Tabla 2 <i>Conceptualización de la variable arbitrios municipales</i>	46
Tabla 3 <i>Conceptualización de la variable estrategias de cobranza</i>	47
Tabla 4 <i>Operacionalización de la variable arbitrios municipales</i>	48
Tabla 5 <i>Baremos de la variable arbitrios municipales y sus dimensiones</i>	57
Tabla 6 <i>Baremos de la variable estrategia de cobranza y sus dimensiones</i>	59
Tabla 7 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	63
Tabla 8 <i>Distribución de la baremación y escala de interpretación de los arbitrios municipales</i>	64
Tabla 9 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	64
Tabla 10 <i>Distribución de la baremación y escala de interpretación de las estrategias de cobranza</i>	64
Tabla 11 <i>Estadístico de fiabilidad del cuestionario de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, ítem total</i>	65
Tabla 12 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable arbitrios municipales con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	66
Tabla 13 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de limpieza pública con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	68
Tabla 14 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de parques y jardines públicos con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	69
Tabla 15 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de serenazgo con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	70
Tabla 16 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable estrategias de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	72
Tabla 17 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión sistema de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	73



Tabla 18 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión procedimiento de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	75
Tabla 19 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión campaña de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	76
Tabla 20 <i>Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión formas de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	78
Tabla 21 <i>Resultados del análisis documental de los arbitrios municipales</i>	79
Tabla 22 <i>Porcentaje de morosidad de arbitrios de la Municipalidad Distrital de Wanchaq emitidos durante el periodo 2015 al 2018</i>	80
Tabla 23 <i>Resultados del análisis documental de las estrategias de cobranza</i>	80
Tabla 24 <i>Resultados contingentes entre los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	83
Tabla 25 <i>Resultados contingentes entre los arbitrios de limpieza pública y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	85
Tabla 26 <i>Resultados contingentes entre los arbitrios de parques y jardines públicos y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	88
Tabla 27 <i>Resultados contingentes entre los arbitrios de serenazgo y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq</i>	90



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Porcentajes consolidados de los arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	67
Figura 2. Porcentajes consolidados de los arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	68
Figura 3. Porcentajes consolidados de los arbitrios de parques y jardines públicos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	69
Figura 4. <i>Porcentajes consolidados de los arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.</i>	71
Figura 5. Porcentajes consolidados de la estrategia de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	72
Figura 6. Porcentajes consolidados del sistema de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	74
Figura 7. Porcentajes consolidados del procedimiento de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	75
Figura 8. Porcentajes consolidados de la campaña de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	77
Figura 9. Porcentajes consolidados de las formas de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	78
Figura 10. Porcentajes consolidados entre los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	83
Figura 11. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de limpieza pública y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	86
Figura 12. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de parques y jardines públicos y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	88
Figura 13. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de serenazgo y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	91



RESUMEN

En los últimos años la capacidad de recaudación de arbitrios por parte de los municipios va decreciendo, debido a que las estrategias de cobranza no se ajustan a las metas de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios, orientado a la eficiencia y eficacia de los servicios municipales de limpieza pública, serenazgo, parques y jardines, siendo el siguiente problema del estudio: *¿Cuál es la relación de la recaudación de los arbitrios municipales con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?* En este contexto el estudio planteó como objetivo: *«Analizar la recaudación de los arbitrios municipales y su relación con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018»*, realizándose la revisión de la literatura con mayor énfasis el sistema tributario municipal y demás normas, el sistema de recaudación tributaria y las estrategias de cobranza, con la finalidad de comprobar la veracidad de la hipótesis: *La recaudación de los arbitrios municipales se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018*. La metodología del estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo y analítico, con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal; asimismo se realizó el análisis documental y la entrevista para enriquecer la interpretación y discusión de los resultados. La muestra representativa de la población estuvo conformada por 150 viviendas, 3 funcionarios y 7 trabajadores. Los resultados del estudio demuestran que el 74,7% de los usuarios percibe que es pertinente el cobro de los arbitrios municipales, mientras que la implementación de las estrategias de cobranza en un 65,3% es adecuado, de acuerdo a los resultados descriptivos y el estadígrafo Chi cuadrado evidenció la relación directa entre la recaudación de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, asimismo se complementó con el análisis documental y entrevistas, hallándose a la municipalidad sin la debida implementación de un plan de focalización, el cual a la fecha ha dejado de responder, debido a la emergencia sanitaria por el COVID – 19, surgiendo la necesidad de reajustar las estrategias de cobranza, por encontrarse directamente relacionada con el cobro de los arbitrios municipales. Se concluye, que la recaudación de los arbitrios municipales cumplirá con las metas previstas siempre y cuando se implementen estrategias de cobranza acorde a las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Arbitrios municipales, estrategias de cobranza.



ABSTRACT

In recent years, the capacity of the municipalities to collect taxes has been decreasing, due to the fact that the collection strategies do not conform to the goals of the Wanchaq District City, according to the characteristics and needs of the users, oriented the efficiency and effectiveness of the municipal services of public cleaning, serenity, parks and gardens, being the following problem of the study: What is the relationship of the collection of municipal taxes with the collection strategies in the District City of Wanchaq, Cusco period 2018? In this context, the study proposed as an objective: "To analyze the collection of municipal taxes and its relationship with collection strategies in the District City of Wanchaq, Cusco period 2018", carrying out a review of the literature with greater emphasis on the municipal tax system and other regulations, the tax collection system and collection strategies, in order to verify the veracity of the hypothesis: The collection of municipal taxes is directly related to the collection strategies in the District City of Wanchaq, Cusco period 2018 The study methodology was based on the quantitative and analytical approach, with a correlational descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design; Likewise, the documentary analysis and the interview were carried out to enrich the interpretation and discussion of the results. The representative sample of the population consisted of 150 dwellings, 3 civil servants and 7 workers. The results of the study show that 74.7% of users perceive that the collection of municipal taxes is relevant, while the implementation of collection strategies in 65.3% is adequate, according to the descriptive results and The Chi-square statistician showed the direct relationship between the collection of municipal taxes and the collection strategies, it was also complemented with the documentary analysis and interviews, finding the municipality without the proper implementation of a targeting plan, which to date has stopped responding, due to the health emergency caused by COVID - 19, arising the need to readjust collection strategies, as it is directly related to the collection of municipal taxes. It is concluded that the collection of municipal taxes will comply with the established goals as long as collection strategies are implemented according to the needs of the users.

Keywords: Public taxes, collection strategies.



LISTADO DE ABREVIATURAS

CCL: Cámara de Comercio de Lima

CGT: Centro de Gestión Tributaria

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

LPEC: Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

SAMAT: Superintendencia Autónoma Municipal de Administración Tributaria de Simón Rodríguez

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria

TUO: Texto Único Ordenado

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los gobiernos de administración local o también conocidas como municipalidades, administran recursos provenientes del Estado a través de la asignación presupuestal, el cual está destinado principalmente para atender a las necesidades sociales; asimismo gestiona sus propios ingresos, o recursos directamente recaudados, el cual está destinado al pago de los diferentes gastos operativos, en ese contexto, se hace necesario que el proceso de recaudación por concepto de servicios públicos, se cumpla eficientemente, para lo cual es necesario establecer estrategias de cobranza.

En la actualidad hablar de planes o formas de cobranza de los servicios públicos que administra el municipio, el cual comprende principalmente a los arbitrios seguridad ciudadana, de limpieza pública, de áreas verdes públicas, los cuales de acuerdo a la revisión de distintos estudios evidencia una desfavorable realidad, debido a un índice considerable de morosidad por parte, de los usuarios.

Las principales dificultades que los municipios enfrentan es la falta en el cumplimiento de pagos por concepto de arbitrios municipales, esto ocasiona que las municipalidades enfrenten dificultades en cuanto a los recursos económicos necesarios para afrontar los gastos operativos que acarrea la limpieza las vías, recojo de basura, recuperación y mantenimiento de áreas verdes, el mantenimiento del mobiliario urbano, la organización y mantenimiento de la vigilancia pública y el patrullaje y prevención del delito por parte del serenazgo que es directamente administrado por las municipalidades.

En el Perú, con mayor incidencia ocurre la morosidad al pago de los arbitrios municipales, según la Empresa Editora Gestión (2016), lo cual ocurre en las municipalidades de Lima, de acuerdo al informe del «Centro Legal de la Cámara de Comercio de Lima» (CCL). Los contribuyentes alegan que los servicios de limpieza pública, de serenazgo y parques y jardines, se presentan en forma deficiente, de manera que los plazos vencidos de los recibos por servicios públicos, los contribuyentes morosos deberán pagar los interés y



multas junto a los arbitrios y el impuesto predial que adeuden, que en algunos casos corresponden a ejercicios de años anteriores, con los cual la deuda resulta ser mayor. Ante esta situación surge la necesidad de administrar eficientemente y con orden los distintos servicios públicos, y realizar un análisis de los montos de los arbitrios, con la finalidad de que los contribuyentes no incurran en morosidad.

En el caso específico de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», no se encuentra ajena a la problemática mencionada en los párrafos anteriores, por cuanto en el área de recaudación, esta problemática se agudiza, al no contar la administración municipal, con una correcta base de datos de contribuyentes, tampoco existe un plan de recaudación tributaria actualizada, lo cual genera un ineficiente control de ingresos y alta morosidad; por otro lado, los ciudadanos contribuyentes son renuentes al pago de los arbitrios municipales; por tanto consideramos el estudio de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».

Del análisis anterior, se hace necesario realizar un diagnóstico o evaluación a través de una balance anual o flujo de caja, para evidenciar en que porcentaje se presenta la morosidad por los arbitrios de seguridad ciudadana, limpieza pública, y de mantenimiento de áreas verdes, de tal forma se tendrá un panorama de la evidencia de la proporción de morosos que adeudan por concepto de arbitrios municipales, para lo cual en el estudio se plantea realizar un análisis documental, mediante una guía de recolección de la información del balance de los últimos años de la recaudación por servicios públicos o también denominados arbitrios, asimismo se obtendrá información adicional de las entrevistas a funcionarios y trabajadores, y de las encuestas a ser aplicadas en los usuarios de los servicios públicos del distrito de Wanchaq.

La caracterización del manejo de la recaudación de los arbitrios municipales por parte de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», da lugar a comprender si está realizando un uso adecuado de las estrategias de cobranza, con el fin primordial de generar satisfacción de los usuarios, al momento de hacer uso de los diferentes servicios públicos que administra la municipalidad. Ante esta situación surge la importancia del grado aplicación de las estrategias de cobranza realizadas por el municipio, donde la evidencia del uso de un sistema, procedimientos, campañas y formas de cobranza debería reflejar porcentajes bajos de morosidad por parte de los usuarios de los servicios públicos, justificando el pago



oportuno de los arbitrios municipales. De la observación de los hechos antes mencionados, es que el estudio justifica su pertinencia, viabilidad y originalidad, respetando la condición ética para el desarrollo de todo trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la recaudación de los arbitrios municipales con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de limpieza con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?

P.E.2. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de parques y jardines con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?

P.E.3. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de serenazgo con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la recaudación de los arbitrios municipales con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de limpieza con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.



O.E.2. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de parques y jardines con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

O.E.3. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de serenazgo con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La presente investigación brinda información sobre la situación actual de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», con el fin de mejorar en el cumplimiento de la recaudación de arbitrios. De esta manera contribuir con la población, vecinos del distrito de Wanchaq, en la mejora y una prestación más óptima de los servicios como lo son: la limpieza de las vías y espacios públicos, además del recojo, transporte, disposición final de desechos y residuos sólidos, y la seguridad ciudadana, mejorando estas prestaciones los beneficiados son todos los habitantes del distrito.

1.4.2. Implicancias prácticas

Los resultados encontrados en la presente investigación darán lugar a encontrar y mejorar las deficiencias existentes entre los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, asimismo de dar a conocer el grado de relación existente entre ambas variables. Los resultados encontrados permitirán a la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», generar un sistema de monitoreo en relación al pago de los arbitrios municipales.

1.4.3. Valor teórico

Finalizado el presente estudio, se generaron conclusiones sobre las estrategias de cobranza y deuda de los arbitrios municipales en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», lo cual permitirá alcanzar aportes para la mejora de la gestión tributaria municipal.



Asimismo, estos resultados servirán de antecedentes o referencias de estudio para otros trabajos de investigación.

1.4.4. Utilidad metodológica

En lo metodológico el presente trabajo de investigación siguió secuencias o procesos ya estructurados en metodología de investigación. Asimismo, no contribuyo en nuevas definiciones de la variable de estudio, más si se pudo conocer en mayor medida el comportamiento de las variables de estudio.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo fue factible y se llevó a cabo por la predisposición de tiempo, accesibilidad a la entidad municipal para la recolección de información y la disposición de recursos económicos para el financiamiento de los gastos que se generó en todo el proceso de la investigación.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio se realizó en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», provincia y región del Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal

El tiempo está delimitado al año 2018, en un determinado momento u ocasión debido a que el diseño de la investigación es no experimental y transversal, donde los instrumentos fueron aplicados en un único momento.

1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación se enfocó en el comportamiento de las variables de estudio: los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza. En base a las variables de estudio



investigadas y la Resolución N°179-CU-2019-UAC; la línea de investigación del presente estudio se centra en La Contabilidad en lo Público y Social.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo con la búsqueda de información se ha encontrado los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rojas (2011), realizó una Tesis la cual tiene como título: **«Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escuque, Estado de Trujillo»**; el cual fue presentado para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad de Los Andes, Trujillo, Venezuela.

El objetivo del estudio fue: «Proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de Índole similar para la alcaldía del municipio Escuque del Estado Trujillo» (p.9).

El estudio concluyo lo siguiente:

Se determina que sin duda alguna existe la necesidad de contar con estrategias para el cumplimiento eficaz de los objetivos propuestos por parte de la alcaldía, para maximizar los escasos recursos asignados y presentar ante la comunidad una rendición de cuentas necesaria para su acreditación pública al igual que mejoras en el municipio. En este sentido, las estrategias están destinadas a ayudar al personal adscrito al departamento de hacienda pública municipal a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de registro, recaudación, fiscalización y liquidación del impuesto, especificando lo que se debe hacerse cómo y para que hacerlo.

Garcia (2015), realizó una Tesis la cual tiene como título: **«Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México»**;



investigación presentada para optar al Título de Licenciado en Contaduría, en la Universidad Autónoma del Estado de México, Amecameca.

La investigación tuvo como objetivo: «Generar estrategias que permitan incrementar la recaudación fiscal de los contribuyentes del impuesto predial a corto plazo con el fin de cumplir con la proyección del presupuesto anual en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México» (p.19).

El estudio presento las siguientes conclusiones:

Para el ejercicio fiscal del año 2014 la «Ley de Ingreso de los Municipios de Estado de México» respecto a la cobranza del impuesto predial fija una tasa, aun así, cada municipio del Estado de México está en la capacidad de variar las tarifas; como también cada municipio es responsable de la recaudación, del monto recaudado, de las estrategias que emplee para tal fin, si la recaudación es mínima la entidad debe buscar introducir estrategias más eficientes para mejorar tales ingresos, debido a que estos sirven para solventar los servicios públicos que presta el municipio es aquí donde radica su importancia. El «Municipio de Tepetlixpa», perteneciente al Estado de México, respecto al recaudo del Impuesto Predial puede utilizar ciertas estrategias para aumentar estos ingresos, por tanto, para tal propósito se emplearon las siguientes estrategias básicas: a) Capacitación, misma que fortaleció las capacidades y habilidades de los colaboradores por tanto la eficiencia en el municipio se incrementó; b) La implementación de «Sistema Efectivo de Control y Actualización de las Construcciones», que conjuntamente con la verificación de campo y las notificaciones por medio de las «Cedulas de Verificación Catastral» se consiguieron datos exactos respecto a la cantidad de predios, con lo cual además se actualizo el padrón predial; c) Diversificar y modernizar los procedimientos de recaudación predial, adaptándolas a los instrumentos existentes, con lo cual se automatizo el sistema de cobranza; por tanto en el ejercicio del año 2014 el «Municipio de Tepetlixpa» evidencio una alza en la recaudación en relación con ejercicios anteriores.

Colindres (2011), realizó una Tesis la cual tiene como título: «**Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá**»; investigación



presentada para optar al Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, en la Universidad de San Carlos De Guatemala.

El objetivo del estudio fue: «Realizar una propuesta de campaña de sensibilización para aumentar la recaudación de ingresos provenientes de tasas y arbitrios en la municipalidad de San Andrés Semetabaj del departamento de Sololá» (p.46).

El estudio concluyo lo siguiente:

Es necesario fomentar una cultura tributaria en el municipio de San Andrés Semetabaj apoyada en procesos educativos, que involucre a toda la población, incluyendo a los niños, niñas y jóvenes, quienes representan a los futuros contribuyentes del municipio.

Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población.

El aumento en la recaudación municipal a través del cobro de tasas y arbitrios debe apoyar en una campaña de sensibilización, pero su impacto está ligado a la actualización de información, sistematización de procesos administrativos y la creación de la unidad de catastro.

El desarrollo del municipio está ligado a la transparencia de la gestión municipal, así como la capacidad de recaudación de la misma, por lo que el cobro de tasas y arbitrios no debe suponerse como un costo político que limite la implementación de medidas que promuevan la recaudación.

El proceso de comunicación idóneo que permitirá cumplir con el proceso de información y sensibilización con la población del municipio de San Andrés Semetabaj, sería la implementación de una campaña de publicidad del bien social, que cuente con una estrategia de medios que permitan trasladar de manera efectiva el mensaje clave de la campaña.



Medina (2011), realizó una Tesis la cual tiene como título: **«Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo. Caso de estudio Municipio Libertador del Estado Mérida»**; trabajo presentado para optar al Grado de Especialista en Tributos, en la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.

La investigación tuvo como objetivo: «Presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación del Impuesto sobre vehículo» (p.11).

El estudio concluyo lo siguiente:

La experiencia estudiada en el proceso actual de recaudación del impuesto sobre vehículo muestra que existen vacíos de información, ausencia de un sistema estructurado y falta de organización en cuanto al tema de recaudación se refiere.

En el caso objeto de este estudio se pone de manifiesto que a través de la demanda expresada por parte de la autora ocurre una apertura de los límites dentro de los cuales se encuentra el proceso de recaudación del Impuesto sobre Vehículo, esta apertura permite que dicho sistema pueda ir organizándose en otras posibles alternativas para solventar las carencias en un contexto de colaboración y cambio.

El sistema de recaudación planteado en las estrategias administrativas ha de estar basado en un acuerdo entre los funcionarios del SAMAT y los contribuyentes de manera tal que se permita una serie de intercambios con el fin de alcanzar unos objetivos comunes.

Por último, cabe señalar que la metodología del estudio de casos ofrece un modelo de investigación especialmente útil. La complejidad de situaciones en las que se tiene que intervenir precisa de un análisis con profundidad de una situación determinada por la que atraviesa una organización gubernamental en un contexto concreto, premisas fundamentales que contempla el enfoque del estudio de caso.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ríos (2017), realizó una Tesis la cual tiene como título: **«Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de**



Cutervo»; trabajo presentado para optar al Grado Académico de Maestro en Tributación Nacional e Internacional, en la Universidad Señor de Sipán, Pímentel.

La investigación tuvo como objetivo: «Elaborar una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo» (p.25).

El estudio concluyo lo siguiente:

Al analizar los niveles de recaudación en la Municipalidad Provincial de Cutervo, al realizar la entrevista al gerente de Administración tributaria, logramos concluir que existe un deficiente nivel de recaudación de impuestos, por lo que se muestra los contribuyentes no realizan el pago de sus impuestos a la fecha establecida, debido a que la Municipalidad no les brinda la orientación oportuna del pago de sus impuestos, solo cuando se apersonan a dicha institución les brindan la información requerida, así también manifestaron que los contribuyentes, no reciben capacitaciones y difusiones de las normas tributarias vigentes por parte de la municipalidad, logrando así el incumplimiento de sus obligaciones de pago por la falta de conciencia tributaria.

La evaluación realizada al área de recaudación de la Municipalidad se ha evidenciado que la recaudación tributaria cuenta con un nivel bajo de cobranza de tasas e impuestos, así como un alto índice de morosidad en la cobranza de tributos permitiendo una inequidad y deficiencia, de tal manera, es de vital importancia la elaboración de este plan estratégico por la necesidad que existe en dicha institución y el de proponer soluciones estratégicas a las deficiencias encontradas.

Se ha diseñado un plan estratégico para mejorar los niveles de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo, porque al obtener los resultados de los instrumentos aplicados, se evidencio que por parte de los contribuyentes existe la falta de conocimiento de sus obligaciones tributarias y en algunos casos se debe por el factor económico, por lo que establecemos una herramienta estratégica que ayudará a incrementar su recaudación de impuestos, logrando desarrollar adecuadamente este plan estratégico se alcanzará los montos fijados en el presupuesto que están destinados a la calidad de los servicios de salud, educación, seguridad, vivienda, administración y programas sociales.



Velarde (2018), realizó una Tesis la cual tiene como título: «**Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua – 2017**»; trabajo presentado para optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad César Vallejo, Chiclayo.

La investigación tuvo como objetivo: «Determinar las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua 2017» (p.33).

El estudio concluyo lo siguiente:

Las estrategias de cobranza de la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua 2017, según el 40,9% considera que los trabajadores no mantienen actualizada la base de datos sobre el actual estado situacional de los contribuyentes morosos, lo que origina que no se pueda lograr una buena gestión; ocasionando que los ciudadanos no cumplan con el pago de sus tributos, trayendo como consecuencia una baja recaudación, lo que no permite el cumplimiento de metas proyectadas.

La recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua 2017. Según los encuestados tiene una insuficiente recaudación tributaria, por los elevados índices de informalidad y evasión tributaria debido a una inadecuada política tributaria y una relación débil entre los ciudadanos y el Estado que refleja una inadecuada cultura tributaria.

Las estrategias de cobranza tienen influencia en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, durante el año 2017, puesto que el 59.1% refiere que los servicios de atención al público siempre son atendidos por personas capacitadas, además existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.

Lázaro & Portocarrero (2019), realizaron una Tesis la cual tiene como título: «**Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2019**»; trabajo presentado para optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.



La investigación tuvo como objetivo: «Determinar de qué manera la aplicación de políticas de cobranza impacta en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, enero - mayo 2019» (p.6).

El estudio concluyo lo siguiente:

La recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora en el período enero – mayo 2018, está conformada por el impuesto predial, impuesto de alcabala y arbitrios municipales, en cuanto al cumplimiento por parte de los contribuyentes, se determinó que existe un alto porcentaje de contribuyentes morosos que no está cumpliendo con sus obligaciones tributarias, poniendo en riesgo las metas trazadas por la municipalidad.

La subgerencia de rentas aplicaba cuatro políticas de cobranza, pero no tuvieron impacto positivo en la recaudación tributaria, generando que la municipalidad no recaude lo estimado en el Presupuesto de Ingresos Institucionales, debido que su Manual de Organización y Funciones (MOF) no se encuentra actualizado, esto impide que el personal de la municipalidad no cumpla con sus funciones.

Frente a la baja recaudación de los tributos la municipalidad, se propuso implementar nuevas políticas de cobranza, aplicándose dos de ellas, con la finalidad que los contribuyentes cumplan sus obligaciones tributarias oportunamente, mediante la premiación y la aplicación de descuentos por pronto pago como incentivo para la recaudación del impuesto predial y arbitrios; esto permitió mejorar la recaudación tributaria.

Luego de aplicadas las políticas de cobranza, en los meses enero a mayo del año 2019, se evaluó la recaudación tributaria, alcanzando a incrementar las cifras en los diferentes tributos. Asimismo, el mes de mayo 2019 se tuvo mayor recaudación de Limpieza Pública, con un porcentaje de variación de 45.8%, con respecto a mayo 2018, además, en Parques y Jardines en el mes de mayo 2019 con un porcentaje de variación de 42.84%, y en el Impuesto Predial se tuvo mayor recaudación en el mes de mayo con un porcentaje que representa el 37.24 %



2.1.3. Antecedentes locales

Frisancho & Orcochuaranca (2018), realizaron una Tesis la cual tiene como título: «**El procedimiento de cobranza coactiva y la recaudación del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017**»; trabajo presentado para optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Andina del Cusco.

La investigación tuvo como objetivo: «Describir la situación de la recaudación de la deuda tributaria y el procedimiento de Cobranza Coactiva del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al cierre del ejercicio 2017» (p.4).

El estudio concluyo lo siguiente:

La situación de la recaudación de la deuda tributaria y el Procedimiento de Cobranza Coactiva del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al Ejercicio 2017, fue medida en son al cumplimiento de la recaudación Emitida por la Municipalidad Distrital de San Sebastián, así mismo se ha demostrado que, el cumplimiento en recaudación a lo programado fue cumplida en un 22.22% por la Sub Gerencia de Recaudación y 9.43% por parte de la oficina de Cobranza Coactiva.

La situación de recaudación de la deuda tributaria del Impuesto al patrimonio predial en el Municipio Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017, No cumplió con la Recaudación programada al año 2017 por concepto de Impuesto al patrimonio predial, siendo la programación emitida un monto de S/7'104,166.00, de las cuales se hizo una recaudación corriente por un monto de S/1'578,749.00 logrando solo el cumplimiento al 22.22%, además que, la situación de la deuda tributaria aumento en un S/3'082,537, porcentualmente significando el 30.80%, con una capacidad de recuperación del 18.26% sienta este representado en soles por S/2'433,540.00 del total de la deuda al año 2017.

La situación del Procedimiento de Cobranza Coactiva del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017, no cumplió con la recaudación programada como se puede observar que, en la recaudación calculada por el Procedimiento de Cobranza Coactiva al año 2017 del Impuesto al patrimonio predial según



a los valores emitidos y determinados por la Gerencia de Recaudación Tributaria fue de 605 Valores calculada a por un monto de S/5'528,694.00, de las cuales se hizo una recaudación por S/521,390.00 significando el 9.43% a su cumplimiento, así mismo se ha demostrado que la Oficina de Cobranza Coactiva no ha ejecutado ninguna medida cautelar ni tampoco tasaciones ni remates, cabe mencionar que el 25.45% de los valores emitidos fueron puestos como no procedentes y el 51.07% pasaron a cobranza pendiente.

Zea (2016), realizó una Tesis la cual tiene como título: **«Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015»**; trabajo presentado para optar al Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Andina del Cusco.

La investigación tuvo como objetivo: «Determinar la situación de la recaudación del arbitrio de serenazgo y de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq 2015» (p.4).

El estudio concluyo lo siguiente:

De acuerdo a la investigación realizada, se tiene en la tabla N° 2 el 58.7% no han cumplido con el pago oportuno del pago del arbitrio de serenazgo, y el 42% si cumplió con dicho pago lo cual se observa aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente, falta de cobranza coactiva por parte de la municipalidad.

El nivel de recaudación del arbitrio de serenazgo, recaudado es de 41.29% y queda un déficit del 58.71% del año 2015, esto significa que el área de la división de seguridad ciudadana no llega a recaudar lo necesario ya que más del 50% de los contribuyentes no pagaron con dicho arbitrio por funciones como: Falta de cultura tributaria por parte de la ciudadanía en general, descontento por parte de la ciudadanía por el servicio recibido. La escala de prioridades para la ejecución del gasto por funciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, se encuentra definida por las decisiones políticas que toman las autoridades, mediante la reformulación de la estructura del gasto por funciones del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).



2.2. Bases legales

2.2.1. Constitución Política del Perú

De acuerdo con el Congreso de la República (2017), respecto al régimen tributario y presupuestal menciona:

Artículo 74.-

«Los tributos se crean, modifican o derogan, o se establece una exoneración, exclusivamente por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, los cuales se regulan mediante decreto supremo» (p.19).

Los Gobiernos Locales y Regionales dentro de su jurisdicción están facultados para crear, modificar, suprimir o exonerar contribuciones y tasas, respetando los límites que señala la Ley. «El Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de la ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener carácter confiscatorio» (p.19).

Además, se menciona que: «Las leyes de presupuesto y los decretos de urgencia no pueden contener normas sobre materia tributaria. Las leyes relativas a tributos de periodicidad anual rigen a partir del primero de enero del año siguiente a su promulgación» (pp.19-20)

«No surten efecto las normas tributarias dictadas en violación de lo que establece el presente artículo» (p.20). Los decretos de urgencia no pueden contener materia tributaria. Las leyes relativas a tributos de periodicidad anual rigen a partir del primero de enero del año siguiente a su promulgación. Las leyes de presupuesto no pueden contener normas sobre materia tributaria (Modificatoria por Ley 28390).

2.2.2. Sistema Tributario Nacional

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2016), en base a las facultades delegadas por el Ejecutivo, mediante Decreto Legislativo



N°771, en el año 1994 emana la «Ley Marco del Sistema Tributario Nacional», la misma que contiene los siguientes propósitos:

- Distribuir de forma equitativa los ingresos que corresponden a las Municipalidades.
- Elevar el nivel de recaudación.
- Proporcionar al sistema tributario una mejor eficiencia, permanencia y simplicidad.

El Código Tributario compone un eje esencial del «Sistema Tributario Nacional», debido a que su normativa es aplicable a una gran diversidad de tributos.

2.2.3. Ley Orgánica Municipal

De acuerdo con el Congreso de la República (2003), la «Ley Orgánica Municipal», N°27972, en el título preliminar se menciona que:

Artículo I.- Gobiernos Locales

«Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades» (p.3); siendo aspectos relevantes del gobierno local: «El territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines» (p.3).

Artículo II.- Autonomía

Los gobiernos locales gozan de: «Autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política Peruana establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico» (p.3).

Artículo III.- Origen

La municipalidad provincial y distrital se originan en: «La respectiva demarcación territorial que aprueba el Congreso de la República, a propuesta del poder ejecutivo, sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme la ley electoral



correspondiente. Las municipalidades de centros poblados son creadas por ordenanza municipal provincial» (p.3).

Artículo IV.- Finalidad

«Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción» (p.3).

2.2.4. Sistema tributario municipal

De acuerdo con el Congreso de la República (2003), la «Ley Orgánica Municipal», N°27972, en el Título y Capítulo IV, referido al sistema tributario municipal, se menciona:

Artículo 70.-

El presente artículo detalla que: «El sistema tributario de las municipalidades se rige por la ley especial y el Código Tributario en la parte pertinente» (p.11).

Las municipalidades pueden suscribir convenios con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), «Orientados a optimizar la fiscalización y recaudación de sus tributos, tasas, arbitrios, licencias y derechos. El costo que representa el cobro de los referidos tributos a través de dichos convenios no podrá ser trasladado a los contribuyentes» (p.11).

Barrera (2013), menciona que el sistema tributario municipal es el: «Conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración está a cargo de municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital. Asimismo, forman parte de este sistema las normas tributarias municipales y las entidades municipales encargadas de administrar tales tributos» (p.17).

Por su parte Soria (2007), menciona que son: «Un conjunto de normas principios y procedimientos en materia municipal orientados a optimizar la fiscalización y recaudación de los tributos, de la municipalidad» (p.312). Además, se menciona que los gobiernos locales dentro de su jurisdicción están facultados para crear, modificar, suprimir o exonerar contribuciones y tasas, considerando los límites que la Ley señala. «Constituyen rentas de



las municipalidades los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos creados por ordenanza municipal conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal» (p.312).

El fin primordial y esencial del «Sistema Tributario Municipal» es recaudar de manera no inflacionaria, con el cual pueda financiar las actividades del sector público, pero se suelen buscar otros objetivos sociales y económicos tales como elevar la recaudación de manera equitativa, minimizar los costos de recaudación, promover el crecimiento económico, fomentar y facilitar un gobierno honesto y con capacidad de reacción, como también incentivar determinadas actividades, sectores, grupos y/o regiones.

Barrera (2013), menciona que como parte de las normas relacionadas con el sistema tributario municipal se encuentran:

a) Texto Único Ordenado de la «Ley de Tributación Municipal», aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.

Artículo 1.- «Declárese de interés nacional la racionalización del sistema tributario municipal, a fin de simplificar la administración de los tributos que constituyan renta de los Gobiernos Locales y optimizar su recaudación» (p.2).

Artículo 3.- Las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes:

- a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del Título II.
- b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III.
- c) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el Título IV.
- d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

Artículo 69.- «Las tasas por servicios públicos o arbitrios, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, en función del costo efectivo del servicio a prestar» (p.20).



Artículo 69-A.- Las Ordenanzas que aprueben el monto de las tasas por arbitrios, explicando los costos efectivos que demanda el servicio según el número de contribuyentes de la localidad beneficiada, así como los criterios que justifiquen incrementos, de ser el caso, deberán ser publicadas a más tardar el 31 de diciembre del ejercicio fiscal anterior al de su aplicación.

b) Texto Único Ordenado del «Código Tributario», aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF.

Artículo 1.- Concepto de la obligación tributaria

«La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente» (p.6).

Artículo 52.- Competencia de los gobiernos locales

«Los Gobiernos Locales administrarán exclusivamente las contribuciones y tasas municipales, sean éstas últimas, derechos, licencias o arbitrios, y por excepción los impuestos que la Ley les asigne» (p.23).

c) Ley N°27444, «Ley del Procedimiento Administrativo General».

Artículo 1.- Ámbito de aplicación de la ley

«La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública» (p.5).

Artículo 2.- Contenido

«La presente Ley regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades» (p.6).

Artículo 3.- Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.



d) Ley N° 27972, «Ley Orgánica de Municipalidades».

Artículo 1.- Objeto de la ley

La presente ley orgánica establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

Artículo 8.- Administración municipal

«La administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto» (p.10).

Artículo 9.- Atribuciones del concejo municipal

Corresponde al concejo municipal:

9. «Crear, modificar, suprimir o exonerar de contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos, conforme a ley» (p.11).

Artículo 20.- Atribuciones del alcalde

Son atribuciones del alcalde:

12. «Proponer al concejo municipal la creación, modificación, supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias; y, con acuerdo del concejo municipal, solicitar al Poder Legislativo la creación de los impuestos que considere necesarios» (p.17).

Artículo 40.- Ordenanzas

«Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley» (p.27).

Artículo 69.- Rentas municipales

Son rentas municipales:



2. «Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios» (p.34).

e) **Ley N° 26979, «Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva».**

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley establece el marco legal de los actos de ejecución coactiva, que ejercen los órganos del gobierno central, regional y local, en virtud de las facultades otorgadas por las leyes específicas. Asimismo, constituye el marco legal que garantiza a los obligados el desarrollo de un debido procedimiento coactivo.

Artículo 8.- Ámbito de aplicación.

«El presente capítulo es de aplicación exclusiva para la ejecución de Obligaciones no tributarias exigibles coactivamente, provenientes de relaciones jurídicas de derecho público» (p.5)

En cada una de estas normas se menciona las disposiciones relacionadas con los tributos locales y con las facultades de la administración tributaria municipal, por lo que es relevante su conocimiento por parte de los funcionarios municipales de manera que se empleen apropiadamente en el ejercicio de sus labores.

2.2.5. La facultad de la administración tributaria municipal

De acuerdo con Barrera (2013), el Estado tiene: «La potestad de crear tributos, es decir, de imponer obligaciones de pago a la ciudadanía. Pero ello no le basta para poder contar con los recursos que necesita para financiar los servicios y obras que son de su responsabilidad» (p.25). De ahí que es indispensables proporcionarle determinadas atribuciones y facultades a la administración tributaria municipal con lo cual se pueda garantizar el cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias.

El Perú, las facultades de la administración tributaria municipal están reguladas principalmente por el TUO del «Código Tributario». Sin embargo, para los gobiernos locales se deben tomar en cuenta además las disposiciones inmersas en normativas específicas,



como el TUO de la «Ley de Tributación Municipal» o la Ley N°26979, «Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva» (LPEC).

Para Soria (2007), las facultades de la administración tributaria municipal son las siguientes:

- a) Facultad recaudación: Comprende desde el momento en el que proporciona la información al contribuyente hasta el vencimiento de sus obligaciones tributarias. Las municipalidades deben proporcionar los formularios requeridos, así como las declaraciones para facilitar el procedimiento.
- b) Facultad determinadora: mediante el cual la administración tributaria municipal fija la existencia de un hecho que se encuentra gravado por la norma tributaria, identifica al sujeto que se encuentra obligado a pagar el tributo y determina la base imponible y el monto del tributo que debe ser pagado. Al ser esta facultad exclusiva de la administración tributaria municipal, puede cederla a terceros para que la asuman. Por otro lado, el propio contribuyente puede, en determinados casos, fijar su propia deuda, por medio de la presentación de sus declaraciones juradas tributarias.
- c) Facultad fiscalización tributaria: Esta función engloba la investigación, inspección y control del cumplimiento de obligaciones tributarias. Por medio de esta función las obligaciones tributarias de los contribuyentes son determinadas respecto a su incumplimiento, por tanto, para su cobro se idean acciones efectivas, las mismas que deben ser sistemáticas y constantes.
- d) Facultad de resolución o reexamen: administración tributaria municipal tiene la atribución de revisar sus propios actos administrativos en el caso de que algún contribuyente los objete y plantee una controversia en relación con ellos. En estos casos, la administración tributaria municipal realizar un reexamen, la revisa todo el asunto, no solo lo que el interesado desea.
- e) Facultad de sanción: La administración tributaria municipal se halla en la capacidad de sancionar a los contribuyentes que cometan infracciones tributarias, mismas que son identificadas en un proceso de fiscalización. Al emitir una sanción esta debe ser



sustentada en base a los principios de legalidad, tipicidad, prohibición de doble sanción, proporcionalidad, no concurrencia de infracciones y otros relacionados con la materia sancionatoria.

- f) Facultad cobranza coactiva: Mediante la misma la entidad puede exigir al contribuyente a cumplir con sus deudas tributarias. Este procedimiento inicia con una notificación de «Resolución de Ejecución Coactiva» en la que está inmerso una orden de cumplimiento obligatorio, de no cumplirse con este mandato se advierte el inicio de la «Ejecución Forzosa».

2.2.6. Tributación en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

La División de Tributación es un órgano de apoyo de tercer nivel organizacional, responsable de conducir los procesos de recaudación de las rentas municipales, optimizando la fiscalización y recaudación de los tributos. Cumple las funciones establecidas en el Código Tributario Art. 55° y siguientes concordado con el Art. 70° de la ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Sistema de recaudación tributaria municipal

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), en nuestro país el «Sistema Tributario Municipal» engloba a todos los impuestos, tasas y contribuciones, mismas que se hallan inmersa en el TUO de la «Ley de Tributación Municipal». En específico las tasas municipales contienen algunos conceptos como tasas de servicios públicos o arbitrios, por licencia de apertura de establecimientos, por derechos o servicios administrativos, por transporte público, por estacionamiento de vehículos, entre otras.

Por otro lado, Asensio (2016), menciona que las municipalidades adicionalmente a la recaudación tributaria municipal tienen ingresos por transferencias del gobierno central y de la aplicación de sanciones o multas. Dentro de las finanzas municipales se debe tomar en cuenta la extensión del distrito o provincia, y en especial su grado de urbanidad debido a que gran parte de la recaudación es de naturaleza urbana, con lo cual es factible mencionar



que en tanto la población sea significativa y la zona urbana sea extensa, la municipalidad se verá favorecida.

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), es un sistema seguro y de fácil uso de gestión tributaria municipal, que comprende la administración de los tributos de acuerdo con los dispositivos legales vigentes, desde la liquidación tributaria hasta el control de ingreso en la caja.

Así mismo este sistema se halla en la capacidad de cumplir apropiadamente con sus funciones y promover los objetivos económicos y sociales, las municipalidades requieren contar con un sistema tributario eficaz y eficiente, que financie convenientemente e, idealmente, que cumpla con los principios básicos de equidad (horizontal y vertical), eficiencia y simplicidad los cuales teóricamente son fáciles de proyectar, pero muy difíciles de lograr en la práctica.

Es por ello que las municipalidades deben de adoptar un sistema de recaudación tributaria, misma que debe ser eficiente en los procesos de recaudación, buscando siempre el incremento de los ingresos municipales.

2.3.1.1. Objetivos del sistema de recaudación tributaria municipal

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), los objetivos del sistema se centran en:

- a) Conseguir la automatización de las administraciones tributarias municipales, en el registro, determinación y cobro de los impuestos y tasas municipales.
- b) Mejorar en la atención de los servicios al ciudadano.
- c) Busca promover condiciones favorables que contribuyan al mejoramiento de la infraestructura urbana, al crecimiento y desarrollo sostenible de la economía de los GL.

2.3.1.2. Procesos del sistema de recaudación tributaria municipal

De acuerdo con el MEF (2013), se considera el siguiente proceso de recaudación:



a) Registro y determinación

Respecto al registro Menéndez (2007), menciona que es una de las más relevantes dentro del sistema y su fin primordial es el de proveer información sobre la situación tributaria de los contribuyentes. Para tal fin la función de registro o atención al contribuyente debe organizar la información que es recepcionada por medio de las declaraciones juradas.

Dicha organización comprende la clasificación, ordenamiento y actualización de la información identificada de los contribuyentes respecto al tributo y base imponible respectivamente.

Villegas (2003), menciona que en la determinación es imprescindible que: «Las personas que atiendan al público tengan conocimiento de cómo se efectúa el cálculo de tributos, así como de la actualización respectiva a la fecha de pago, con la finalidad de poder absolver cualquier interrogante que pueda formularles los contribuyentes» (p.25).

Barrera (2013), afirma que en este punto es relevantes destacar la importancia que tiene la comunicación dentro de toda organización y que no debe escapar a la administración tributaria. «La permanente comunicación sobre las decisiones que la alta dirección ha tomado sobre el tratamiento tributario es importante que sean comunicadas a las instancias involucradas. los siguientes procesos» (p.37).

b) Emisión y notificaciones

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), este procedimiento comprende la generación de constancias de notificación de los documentos que la administración tributaria dirige a sus administrados, como efectuar las consultas de dichos documentos, así como el registro de la información contenidos en ellos después de la notificación.

En este punto se cumple una función esencial en el proceso de cobranza (ordinaria y coactiva) y se debe observar minuciosamente las normas, de modo que la notificación en especial la de órdenes de pago y resoluciones de determinación surta los efectos legales que permitan avanzar con el proceso de cobranza y, eventualmente, con el de cobranza coactiva.



c) Cobranzas ordinarias

De acuerdo con Dino (2000), son los procedimientos que permitirán a las municipalidades usuarias emitir en forma individual o masiva valores de cobranza tales como orden de pago y resolución de determinación por el impuesto predial y arbitrios municipales respectivamente; hasta su envío a cobranza coactiva.

Así mismo la cobranza ordinaria está compuesta por aquellas acciones de la administración tributaria municipal destinadas a lograr el: «Cumplimiento voluntario de los contribuyentes del pago del impuesto y tasa, desde que se determina la obligación tributaria hasta antes del inicio del procedimiento de ejecución coactiva. Así, pues, las acciones de cobranza ordinaria comprenden una etapa preventiva y proactiva» (Barrera, 2013, p.21).

d) Fiscalización

Barrera (2013), menciona que mediante esta función de fiscalización se fija: «El incumplimiento de las obligaciones tributarias que hayan tenido los contribuyentes, realizando un conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas. Esta debe ser permanente y sistemática» (p.10).

Esta función engloba la investigación, inspección y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias.

De acuerdo con Barrera (2013), por medio de: «La fiscalización tributaria trata de determinar si el contribuyente cumplió con informar sobre todas las características de su inmueble: uso, tamaño, materiales de construcción empleados, y toda información que incida o afecte el cálculo del monto por pagar» (p.11).

Así mismo la fiscalización tributaria municipal es: «El conjunto de acciones de la administración, tendientes a detectar el incumplimiento tributario para posibilitar la determinación de tributos no pagados o no declarados, a efecto de proceder a su cobranza y a la aplicación de sanciones» (p.11).



e) Fraccionamiento de deudas tributarias

La cancelación en partes de la deuda, hasta su extinción o, de ser el caso, preparar la cobranza para su remisión a la cobranza coactiva. (Barrera, 2013)

f) Cobranza coactiva

De acuerdo con Soria (2007), en este punto la municipalidad se halla en la posibilidad de obligar al deudor tributario a cumplir con su obligación. Este procedimiento comienza con: «La notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva, la cual contendrá una orden (mandato) de cumplimiento obligatorio; de no cumplirse esta, se advierte el inicio de la ejecución forzosa por medio de la aplicación de medidas cautelares, como el embargo» (p.65).

Barrera (2013), afirma que la Ley regula este procedimiento, es estrictamente formal y exige cumplir con determinadas condiciones, como la designación del funcionario encargado de las acciones de cobranza, formalidad al emitir los documentos y las notificaciones, cumplimiento estricto de los plazos, así como elección del funcionario competente para realizar las acciones de cobranza.

g) Caja

De acuerdo con Barrera (2013), es la realización de operaciones diarias en la caja - pago de tributos, extornos, cierre y cuadro de caja; asimismo, además de brindar la información necesaria respecto de los ingresos que se recaudan, enlazados con un clasificador presupuestal.

Caja automatiza los procesos para la cancelación de obligaciones por impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, multas tributarias, arbitrios de parques y jardines, serenazgo, barrido de calles y recojo de residuos sólidos u otros conceptos correspondientes a los procedimientos administrativos del TUPA de la municipalidad.



h) Prescripción de deudas tributarias

Para Barrera (2013), es el proceso para dar respuesta a las Solicitudes de prescripción que presentan los contribuyentes a la administración tributaria respecto a las deudas que se muestran en su estado de cuenta corriente por impuesto y arbitrios municipales. Pretende facilitar la contestación de la administración a estas solicitudes mediante la automatización de este proceso y la generación de la resolución de prescripción, y de ser el caso, cuando corresponda actualizar el importe de los adeudos en la cuenta corriente.

2.3.2. Tributos

De acuerdo con Soria (2007), el tributo es la prestación generalmente pecuniaria que exige el estado haciendo uso de su «poder de imperio» en virtud de una ley, para cubrir egresos que le demanda el cumplimiento de sus propósitos. El «Código Tributario» rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico Tributo, comprende impuestos, contribuciones y tasas.

La ley fija el vigor de los tributos cuya administración incumbe al Gobierno Central, Gobiernos Locales y algunas entidades que los administran para propósitos específicos.

Vargas (2004), por su parte menciona que los tributos son las obligaciones que el estado exige en el ejercicio de su «poder de imperio» sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una Ley, para solventar los gastos que le demanda el cumplimiento de sus objetivos.

Los tributos consisten en obligaciones pecuniarias de derecho público, establecidas por las leyes de manera imperativa en favor de los entes públicos y cuyo objeto se traduce en la entrega a los mismos de una suma de dinero, como contribución al sostenimiento de los gastos públicos, por la realización de hechos normalmente reveladores de capacidad económica.

2.3.2.1. Características de los tributos

De acuerdo con Flores (2006), las principales características de los tributos son:



- Es la ley la que fija que realizados los hechos que ella contempla de forma abstracta, surja esa obligación de dar. De aquí pueden derivarse a su vez dos consecuencias, la primera implica que si es la ley que determina los hechos que llevados al mundo de la realidad hacer surgir la obligación de pagar todo el tributo dispondrán de una estructura común.
- Los tributos solo pueden ser exigidos por un ente Público en base a la competencia atribuida en tal sentido, lo que supone que son ingresos de carácter público regidos, por ende, por el «Derecho Público» es una nota definitoria del tributo que deriva del régimen de garantías del crédito tributario a favor de la administración tributaria.
- La finalidad primordial del tributo es allegar recursos al ente público a cuyo favor nace la obligación pecuniaria en la que se manifiesta para cumplir las finalidades que son propias.
- Consiste en una prestación pecuniaria, es decir se fundamenta en la obligación de entregar una suma de dinero a una «Administración Pública».
- Tiene carácter obligatorio, coactivo son obligaciones que surgen independientemente de la voluntad del deudor.

2.3.2.2. Clasificación de los tributos

De acuerdo con la «Ley Orgánica de Municipalidades», Ley N°27972, establece que el termino tributo comprende impuestos, contribuciones y tasas. Además, la vigencia de los tributos cuya administración incumbe al Gobierno Central, Gobiernos Locales y algunas entidades que los administran para fines específicos.

Tabla 1
Clasificación de los tributos

	Clasificación
Impuesto	Es el tributo cuyo pago no genera por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente.
Tasa	Es el tributo que se paga como consecuencia de la prestación efectiva de un servicio público, individualizado en el contribuyente, por parte del Estado.
Contribución	Es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, como lo es el caso de la Contribución al SENCICO.

Fuente: Congreso de la República (2003), Ley Orgánica de Municipalidades.



2.3.3. Arbitrio municipal

De acuerdo con Pérez (2015), los arbitrios municipales son: «Aquellos que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado a favor del contribuyente; y generalmente lo servicios que se financian a través de estas tasas son la limpieza pública, la seguridad ciudadana, y el mantenimiento de parques, y jardines públicos» (p.114).

Son tasas que se retribuyen por el mantenimiento o prestación individualizada de un servicio público a favor del contribuyente. «Las tasas municipales se definen como tributos creados por medio de los consejos municipales, lo cual se encuentra constituido por la obligación tributaria que radica en las prestaciones efectivas desarrolladas en el sector público» (p.114).

Los arbitrios municipales son tasas que abonan los ciudadanos por el mantenimiento o prestación individualizada de los servicios públicos como el recojo, traslado y disposición final de desecho sólidos, cuidado y limpieza de espacios públicos, además de la mejora en la prestación de la seguridad ciudadana. «El cálculo de las tasas municipales, se consideran los costos del servicio de limpieza pública, el índice de precios al consumidor, y el número de predios declarados» (p.114).

2.3.3.1. Creación de un arbitrio municipal

Álvarez (2014), menciona que la creación y modificación de tasas se da a través de un «Edicto», misma que es una ordenanza de tipo tributario, esta debe ser publicada en un plazo no menor de treinta días de su vigencia en los medios escritos de gran divulgación.

Las municipalidades no tienen restricciones o limitaciones legales para la supresión de tasas. Los «Edictos» se aprueban con el voto de la mitad más uno de los integrantes del consejo municipal; respecto a los «Edictos Municipales Distritales» estos necesitan de la aprobación del consejo provincial.

Los «Edictos Municipales» para las exoneraciones de las tasas se aprueba con el voto una tercera parte de los integrantes del consejo municipal; estos deben publicarse en el



Diario Oficial «El Peruano» si fuere este el caso debe enviarse una copia autenticada al «Tribunal Fiscal», o en el diario de mayor circulación.

2.3.3.2. Cobranza de los arbitrios municipales

De acuerdo con el Centro de Gestión Tributaria (2020), la cobranza de los arbitrios se estima en base a los primeros trimestres de cada ejercicio fiscal, misma que se vincula con el costo de servicio real de la prestación y su mantenimiento; y si se dan modificaciones por cambios de costos, estos no deben rebasar el «Índice de Precios al Consumidor» que establece el «Instituto Nacional de Estadística e Informática».

Los arbitrios o tasas por servicios públicos son determinadas por el «Índice de Precios al Consumidor» de las ciudades capitales de los departamentos. Si por conceptos de arbitrios o tasas públicas se diera el caso de cobros y pagos excesivos ocasionados por algunas modificatorias estas pasaran a ser pagos a cuenta o en todo caso deben ser devuelto a los contribuyentes previo pedido de estos. Cada año las municipalidades tienen el 30 de abril como fecha límite para publicar ordenanzas que aprueben los porcentajes de las tasas por arbitrios, además de explicar y aclarar el porqué de la consideración de los montos respectivos.

2.3.3.3. Costos de los arbitrios municipales

Asensio (2016), menciona que son tres los tipos de costos que actúan dentro de los arbitrios municipales.

- a) Costos directos: En este apartado están inmersos los costos por personal, por materiales y herramientas directas, costos directos de depreciación de equipos y maquinarias, y demás costos variables.
- b) Costos indirectos: Hacen alusión a costos por prestación indirecta, estas no se identifican en un solo servicio público.
- c) Costos fijos: Hace referencia a los costos en los que se incide por la prestación constante de un servicio público.



2.3.3.4. Naturaleza de los arbitrios municipales

De acuerdo con el CGT (2017), el arbitrio municipal resulta de la prestación administrativa o pública; los arbitrios son tributos que pagan los contribuyentes por el mantenimiento o prestación de un servicio público, sean estos por el cuidado de áreas verdes, seguridad, limpieza.

Los arbitrios y derechos pasan a ser una forma de tasas municipales:

- a) El arbitrio municipal debe ser una prestación individualizada: Por la naturaleza de ciertas prestaciones, un ciudadano contribuye para beneficiarse individualmente de un servicio.
- b) El arbitrio municipal debe tener un origen legal y su prestación le corresponde a las municipalidades: Estas entidades dentro de su jurisdicción pueden cobrar tasas por la prestación de servicios públicos locales o por aquellas que la Ley les confiera, siempre y cuando este servicio no tenga una esencia contractual y sea individualizada para el contribuyente.
- c) El arbitrio municipal no debe poseer la naturaleza contractual: Los servicios contractuales son aquellas en las cuales la libertad y voluntad de selección de un individuo asume un rol determinante en la realización de la prestación, debido a que si lo mencionado no se cumpliera no se materializaría la relación jurídica.
- d) El arbitrio municipal resulta de una prestación efectiva: El régimen municipal ayuda a la norma con sustento a la ejecución del servicio efectivo, en este caso el estado presta verdaderamente el servicio, aun así, el contribuyente no desee percibir la prestación.

2.3.4. Estrategias de cobranza

Para la Acción International Headquarters (2008), la estrategia de cobranza es básicamente la aplicación de estrategias y acciones para lograr el cobro de deudas; para la eficacia de esta estrategia se debe considerar la comunicación, el contacto y el contexto del negocio, estos puntos proporcionan información valiosa misma que debe ser correctamente



manejada, debe ser analizada y canalizada para generar eficacia en los procesos necesarios al momento de tomar una acción de cobranza.

Al momento de gestionar un cobro de deudas en mora es recomendable poseer una buena organización donde se debe mantener lazos de integración, comunicación e interrelación, así como de cooperación, solo así es posible ejecutar apropiadamente un proceso de cobranza de este tipo.

2.3.4.1. Cobranza

La cobranza como un proceso de acuerdo con la Acción International Headquarters (2008), es un medio por el cual se proporciona una prestación encaminada a incrementar los ingresos.

La cobranza es el proceso a través de cual se exige un pago por el concepto de la adquisición de una bien, la prestación de un servicio, del cumplimiento de pago de una deuda, etc. el proceso en mención puede ser ejecutado por la misma entidad que realiza el cobro, por medio de una unidad que se centra en tales procesos o puede ser derivado a otra entidad.

Para que una organización se mantenga en funcionamiento y cumpla su rol con normalidad este debe disponer de la gran parte de sus recursos, es por ello que la cobranza es un proceso esencial para lograr tan fin, debido a que si las tasas de impago son altas esto puede afectar al funcionamiento de una organización.

El proceso de cobranza tiene como fin primordial: «Recaudar todo en el mínimo tiempo posible, si dejar de lado el objetivo de conservar de la relación con el contribuyente». Este proceso entre sus roles esenciales se enfoca en emplear todos los recursos que conserva la organización como lo es: La estrategia de recaudación, el examen de todos y cada uno de los contribuyentes y la situación del entorno; el proceso se centra en el monitoreo indisoluble de estos tres anversos de ejercicio y consiguientemente, generar las acciones correctivas para minimizar los riesgos para que el proceso se cumpla en los plazos establecidos.



2.3.4.2. Políticas de cobranza

De acuerdo con Gitman (2003), estas políticas son procedimientos a través de los cuales una entidad puede llevar a cabo la cobranza de las «cuentas por cobrar» al momento en el que estas vencen. Este proceso se desarrolla a continuación:

- **Notificación por escrito:** Al evidenciarse cuentas vencidas, este punto viene a ser la opción primigenia dentro del proceso de cobranza, misma que se da en fechas posteriores al vencimiento de una cuenta, para hacerla efectiva se notifica al deudor, si esta es omitida se da paso a enviar una más exigente y contundente, si aun así el deudor pasa por alto ambas notificaciones se envía una tercera y última en la misma se da a conocer la situación.
- **Llamadas telefónicas:** Al observar que la primera opción no dio mayores resultados se procede a contactar telefónicamente con el deudor, una vez realizado el contacto se le exige el pago, si el deudor explica de manera consistente y clara los motivos por el retraso del pago y si los mismo son razonables es posible una reprogramación para el pago de las deudas.
- **Visitas personales:** Una vez ejecutados los dos procesos anteriores y aun así el deudor persiste en no cumplir con sus obligaciones se da paso a realizar visitas en la cual se advierte al deudor no llegar a procesos más complejos y se le incita a efectuar el pago de sus obligaciones de manera inmediata.
- **Mediante agencias de cobranzas:** Se recurre a esta opción si se persiste el incumplimiento del pago por parte del deudor; en ocasiones esta opción suele no ser rentable debido a que al recurrir a un tercero esto incurre en costos elevados, en ocasiones solo se logra recuperar el monto inicial perdiéndose los intereses o beneficios e incluso se puede perder hasta la mitad del monto.
- **Recurso legal:** Una vez agotado todas las opciones de cobranza se puede recurrir a esta que es llegar al punto extremo del proceso, aun así esta opción tampoco garantiza el cobro de las deudas, es mas en este punto se incurren en costos adicionales y además el proceso puede ser muy engorroso.



Para que los procedimientos que una entidad sigue con el propósito de recuperar la cartera vigente y vencida, es esencial diseñar estas tomando en cuenta la competencia, los tipos de clientes de la entidad, las condiciones de mercado, así como las propias políticas y objetivos. (Levy, 2009)

Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue una organización para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Gitman (2003), menciona que las políticas de cobranza de una organización son los procedimientos adaptados para la cobranza de las cuentas pendientes cuando éstas vencen. Puede mencionarse además que estas son procedimientos que instaura una organización para exigir el pago de sus cuentas por cobrar vencidas; se debe poseer un equilibrio entre los costos y beneficios de las distintas políticas de cobranza, al mismo tiempo una organización requiere establecer la fecha y forma en cómo se deberá proceder frente a situaciones de impago.

2.3.4.3. Tipos de cobranza

De acuerdo con Weston (1994), los procedimientos de cobranza deben considerar diversos aspectos para que sean acordes con los propósitos de este. Estos son: causas del porqué las ventas no se paguen a su vencimiento, sistemas que se utilizan para observar las cuentas y el análisis de las cuentas. Existe una serie de procedimiento que permiten optimizar la función de cobranza de la entidad. Estos son; notificaciones por escrito; después de cierto número de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la organización envía una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo. Si no se hace caso la primera carta, se envía una segunda, más exigente, de ser necesario se remite otra.

Las notificaciones de cobranza por escrito constituyen el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas. Se opta por las llamadas telefónicas si las notificaciones por escrito no dan resultado. El responsable directo de la organización puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si éste presenta una explicación adecuada, se puede convenir en prorrogar el período de pago. Una llamada del abogado de la entidad también puede ser útil si los demás recursos no funcionaron. Las visitas personales; esta técnica es mucho más común en el caso de los créditos a consumidores, pero puede también utilizarse si se trata de proveedores industriales el envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado, a



requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, ya que el pago podría efectuarse en el acto. Se puede recurrir a agencias de cobranza, o a un abogado para que se hagan cargo de las cuentas por cobrar.

Normalmente, los honorarios por esta clase de servicio son altos, ya que la compañía podría recibir menos de 50% del importe de las deudas así cobradas. El recurso legal es una medida extrema en el proceso de cobranza y representa una opción antes de recurrir a una agencia de cobros.

Tal procedimiento no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de efectuar negocios con él en el futuro sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos.

2.3.4.4. Característica principal de la cobranza

Ríos (2017), menciona que el objetivo del «Sistema de Cobranzas» es proporcionar un instrumento de gestión dinámica que dé lugar a una implementación adecuada de procedimientos que favorezcan el procedimiento de cobro.

El sistema beneficia en el manejo de los datos de los contribuyentes, mediante el cual se puede identificar a quienes posean deudas y notificarles de manera inmediata exigiéndoles el pago correspondiente, de esta manera se puede mejorar la gestión de cobranzas, mejorando la recaudación.

Una característica general para resaltar es la automatización del proceso de registro de datos, y esta se puede vincular, conectar con otros archivos. Estos datos son manejados e inmerso bajo un formato único. El sistema de cobranzas se direcciona a gestionar el procedimiento de cobro de los impagos, morosidad, sin embargo, esta también está diseñada para que los usuarios y trabajadores optimicen sus roles.

2.3.4.5. Proceso de cobranza

De acuerdo con Ríos (2017), respecto al cobro de tributos los mecanismos dependerán del instante en el que hallé la situación de pago, el trato no puede ser igualitario entre un



contribuyente a quien le queda unos días para el vencimiento del paso de sus obligaciones frente a otro que cuya obligación ya venció; y en base a ello se deberán tomar las acciones pertinentes.

a) Cobranza preventiva

El incumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes se puede dar por diversos motivos, mismos que pueden estar relacionados con la mínima importancia que se le brinda al cumplimiento de estos pagos, al olvido, a no tener conocimiento de los plazos de pago y demás. Frente a esta situación se hace indispensables fijar una política de cobranza preventiva con el objetivo de reducir las demoras de pago, además de fortalecer la cultura tributarios de los contribuyentes; además es beneficioso para la entidad debido a que no se incurrirá en costos de iniciar un proceso de cobranza, evitando por tanto la emisión de notificaciones, emisión de valores, cobranza coactiva, etc.

- **Gestión prejudicial:** Misma que puede ser llevada a cabo por la misma entidad o por terceros quienes están autorizados para recuperar la cartera vencida que está en mora. La gestión prejudicial puede ser:

Preventiva: En este punto antes de la fecha de vencimiento la entidad procederá con el envío de mensajes y llamadas para recordar al usuario respecto a la fecha límite del pago de sus obligaciones.

Administrativa: En este punto, que es posterior al vencimiento de las obligaciones, en el primer día de mora la entidad procede a realizar llamadas y notificaciones al usuario o en su caso realizar las visitas respectivas.

- **Gestión Judicial:** Se llega a este punto al momento en el que la gestión prejudicial no consiguió resultados favorables para la entidad, por tanto, este procederá con la cobranza por vía judicial.

En este apartado también se menciona la Gestión dual: Misma que engloba acciones de recuperación llevada a cabo simultáneamente por los agentes externos especializados, quienes plantean la normalización de las deudas, a través de negociaciones extrajudiciales



durante el progreso de las distintas etapas de cobro por vía procesal. Los agentes externos generalmente son abogados externos quienes son responsables de la cobranza judicial.

- **Acuerdos de pago:** Hacen alusión a un mecanismo, en el cual las partes pactan por escrito sus disposiciones, por lo general al llegar a este punto para lograr un convenio de neto cumplimiento se suele negociar la anulación de la mora en contraprestación se debería pagar las obligaciones de manera total.

Al momento de realizar un convenio, los acuerdos de pago deben de recaudar e endeudamiento total del deudor y estos serán analizados y revisados para el otorgamiento de descuentos, paz y salvos.

b) Cobranza pre- coactiva

Este proceso aún no se lo considera como coactiva, en este punto las acciones estar direccionadas a convencer al contribuyente respecto a la relevancia del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, induciéndolo a que lo haga en la brevedad posible y generar la percepción de pago.

c) Cobranza coactiva (judicial)

En este punto la deuda esta vencida, las acciones se direccionan a invocar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones en la brevedad posible y generar la percepción de pago, debido a que si no lo hace el costo puede ser más elevado. Si el impago persiste la «Administración Tributaria» para recuperar el monto de impago, puede proceder a recurrir a mecanismos legales coercitivos, como lo es el embargo de bienes muebles e inmuebles de los contribuyentes morosos.

El «Departamento de Ejecución Coactiva» por medio del procedimiento de ejecución coactiva se hace cargo de la recuperación de las obligaciones pecuniarias como los arbitrios, impuesto predial, vehicular, etc. como también de la no pecuniarias como las paralizaciones de obras, clausura de locales, demoliciones, entre otras.



De conformidad con el Congreso de la República (1998) en la «Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva», Ley N° 26979, específicamente en el Artículo 3 se faculta al ejecutor coactivo para aplicar procesos de embargo misma que se desarrolla en el Artículo 33 de la Ley, misma que reside en:

- Embargo en forma de secuestro o depósito, de bienes que se hallan en el domicilio u otro lugar que pertenecen al deudor.
- Intervenciones, en información, administración o recaudación; entre otras medidas.
- Inscripción de bienes muebles e inmuebles, en los Registros Públicos.
- Retenciones, de cuentas bancaria, así como también de retención de rentas que percibe el deudor por concepto de alquileres.

El «Departamento de Ejecución Coactiva» respecto a las obligaciones impagadas no está sujeta de brindar facilidades de pago de ninguna clase, sobre todo para deudas que: «Se hallan en un proceso de cobranza coactiva y que hayan sido materia de ejecución de alguna medida cautelar de embargo; los contribuyentes, solamente podrán acogerse a las facilidades de pago o beneficios tributarios que se proporcionen de manera general, a través de Ordenanza Municipal» (p.5).

2.3.4.6. Objetivos del proceso de cobranza

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (2010), afirma que en el proceso de cobranza de tributos posee algunos objetivos en general pero que estos varían para casa «Administración Tributaria», esto de acuerdo con las prioridades y estrategias que esta fije.

- **Incremento de la recaudación**

Generar los mayores recursos posibles para la entidad municipal está dentro de los objetivos primordiales, logrando este aspecto por medio de la recaudación. Los procesos de cobranza deben ser continuos de tal forma que la recaudación se mantenga o se incremente.

- **Ampliación de la base tributaria**

Este proceso de cobranza ordinaria propicia que los contribuyentes se acerquen mas a la entidad, y que esta llegue a ellos con más ahínco con el objetivo de que cumplan con sus



obligaciones correspondientes. Por tanto, el resultante se evidenciará en una mejor y mayor recaudación y sostener esta base en el transcurso de los periodos fiscales.

- **Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**

El proceso de cobranza ordinaria busca propiciar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera voluntaria; con lo cual se mejora la eficacia de la gestión tributaria, debido a que son elevados los costos de cobro por el proceso de cobranza coactiva.

- **Generación de conciencia tributaria**

Se busca una concientizar y educar los contribuyentes respecto a sus derechos y deberes tributarios; fortalecer la cultura tributaria de manera que los contribuyentes sean mas responsable con el cumplimiento de sus obligaciones, mismas que se pagan para el goce de un beneficio individual y social.

- **Percepción de riesgo**

De incumplir con sus obligaciones tributarias, debe ser de conocimiento de los contribuyentes que por el impago pueden ser sancionados y ponen el riesgo su patrimonio. Tanto los beneficios como efectos por el pago o impago de obligaciones deben ser divulgadas adecuadamente a los contribuyentes y en base a ello este generara su propia percepción.

2.4. Marco conceptual

a) Análisis correlacional

Es un enfoque estadístico que se utiliza para determinar la relación entre las variables cuantitativas o categóricas.

b) Arbitrios municipales

Son los pagos que se efectúan por la contraprestación de un servicio público (Limpieza, recojo de desechos, seguridad, etc.), están afecto a dichos pagos los propietarios o quienes reciben dichos servicios, su periodicidad es en forma mensual y se debe de abonar en la municipalidad en la cual se recibe dicho servicio.



c) Baremo

Hace referencia a una escala de puntuaciones que se le asigna a una variable de estudio, estas son obtenidas mediante un instrumento, mediante el cual se facilita la interpretación, mediante la atribución a cada una de ellas de un determinado valor.

d) Cobranza

Es el proceso a través del cual se lleva a cabo el cobro por concepto de la adquisición de un bien o prestación de un servicio, o del cumplimiento de pago de una obligación, deuda.

e) Cobranza coactiva

Hace referencia a una facultad de la «Administración Tributaria» para llevar a cabo la cobranza de impagos por concepto de tributos, empleando los mecanismos coercitivos legales como es el embargo de bienes muebles o inmuebles de los contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones.

f) Coeficiente Alfa de Cronbach

Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento

g) Consistencia interna

La consistencia interna es usualmente una medida basada en las correlaciones entre distintos ítems dentro de la misma prueba. Mide si los distintos ítems producen resultados similares en el supuesto general.

h) Contribuyente

En la cual están comprendidas las personas tanto naturales como jurídicas, mismas que posean algún patrimonio y se desenvuelvan en alguna actividad económica, o que ejerza de acuerdo con la Ley misma que ocasione una obligación tributaria.



i) Deuda Tributaria

Es la cantidad monetaria que un contribuyente debe a la entidad estatal por concepto de tributos, multas, intereses moratorios, e incluso intereses que surgen por el acogimiento al beneficio de «Fraccionamiento o Aplazamiento» establecido en el Código tributario.

j) Efectividad de cobranzas

En las entidades gubernamentales, la efectividad se evidencia por la labor apropiada que presta la unidad o gerencia de cobranzas, en directa coordinación con los contribuyentes mismos que se hallan debidamente identificados, y una vez conocida su deuda puedan proporcionar facilidades con el propósito de que el contribuyente cumpla con su obligación.

k) Gestión de cobranzas

Básicamente se enfoca en el desarrollo estrategias para la cobranza de deudas. La efectividad de la gestión de cobranzas está sujeta por la comunicación, el acercamiento con los contribuyentes, además del entorno del negocio.

l) Hipótesis de contraste

Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones con la realidad que observamos. Si dentro del margen de error que nos permitimos admitir, hay coincidencia, aceptaremos la hipótesis y en caso contrario la rechazaremos. El objetivo de los métodos de contraste de hipótesis es verificar si una estimación se adapta a la realidad de forma fiable.

m) Impuestos municipales

Son los tributos que se pagan a favor de los gobiernos locales, quienes son responsables de su fiscalización y recaudación, el cumplimiento de estos no genera de parte de la municipalidad una contraprestación directa en favor del contribuyente.

n) Recaudación tributaria

La administración tributaria cuenta con esta facultad inherente por Ley, misma que le permite recaudar tributos, sin embargo, está en la capacidad de contar con los servicios de terceros para que pueda asumir este rol de cobro de deudas. La «Declaración Tributaria» es el medio por excelencia para proceder con la recaudación tributaria.



o) Nivel de significancia

El nivel de significancia, también denotado como alfa o α , los niveles de significancia son el complemento al intervalo de confianza de una distribución y se utilizan para contrastar la hipótesis nula (H_0) en una prueba de inferencia estadística. En otras palabras, los niveles de significación son las probabilidades que dejamos fuera del intervalo de confianza de una distribución y nos ayudan a determinar si el estadístico de contraste está en zona de rechazo o no.

p) Prueba de independencia de chi-cuadrado

Se encuentra dentro de las pruebas pertenecientes a la estadística descriptiva, concretamente la estadística descriptiva aplicada al estudio de dos variables. La prueba chi-cuadrado es una de las más conocidas y utilizadas para analizar variables nominales o cualitativas, es decir, para determinar la existencia o no de independencia entre dos variables.

q) p-valor

Es la probabilidad de que un valor estadístico calculado sea posible dada una hipótesis nula cierta. En términos simples, el valor p ayuda a diferenciar resultados que son producto del azar del muestreo, de resultados que son estadísticamente significativos. El valor p es un valor de probabilidad, por lo que oscila entre 0 y 1. El valor p nos muestra la probabilidad de haber obtenido el resultado que hemos obtenido suponiendo que la hipótesis nula H_0 es cierta. Se suele decir que valores altos de p no permiten rechazar la H_0 , mientras que valores bajos de p sí permiten rechazar la H_0 .

r) Tabla de frecuencia

Son cuadros en los que se registran los datos estadísticos en forma organizada con la frecuencia de cada uno de los valores que puede tomar la variable estudiada. Se presentan en columnas y filas con la finalidad de analizar, sintetizar e ilustrar la información producida por los datos recopilados de una investigación o estudio determinado.

s) Tasas

Son tributos, mismos que los «Consejos Municipales» crean, el cumplimiento con estos genera una efectiva prestación de algún servicio público o administrativo por parte de la entidad municipal.



2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La recaudación de los arbitrios municipales se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1. La recaudación del arbitrio de limpieza se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

H.E.1. La recaudación del arbitrio de parques y jardines se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

H.E.1. La recaudación del arbitrio de serenazgo se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

2.6. Variable de estudio

2.6.1. Identificación de la variable

Arbitrios municipales

Dimensiones:

- Arbitrio de limpieza pública
- Arbitrio de parques y jardines públicos
- Arbitrio de serenazgo

Estrategias de cobranza

Dimensiones:

- Sistema de cobranza
- Procedimientos de cobranza



- Campañas de cobranza
- Formas de cobranza

2.6.2. Conceptualización de variable

2.6.2.1. Arbitrios municipales

Los arbitrios municipales son tasas, mismas que asumen los contribuyentes por la prestación individualizada o el mantenimiento de un servicio público, tales como la limpieza y mantenimiento de espacios públicos, recojo, transporte y disposición final de desechos sólidos y la seguridad ciudadana. En los municipios para el cálculo de las tasas se toman en cuenta los costos, el número de predios declarados y el índice de precios al consumidor. (Pérez, 2015)

2.6.2.2. Estrategias de cobranza

Las estrategias de cobranza contienen las modalidades de cobro, plazos, criterios de negociación, condonaciones; todos estos puntos deben de estar adecuados y deben ser específicos además de ser concretos, lógicos y representar una opción viable, y teniendo siempre como fin que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones o deudas tributarias. (Morales & Morales, 2014)

Tabla 2

Conceptualización de la variable arbitrios municipales

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Arbitrios municipales	Es un: «Tributo o prestación pecuniaria, exigido por el Estado Peruano, de cobro coactivo, porque así lo demanda la Ley, de esta manera, es independiente de la capacidad contributiva del	«Es una obligación tributaria, constituido por la implementación, prestación y mantenimiento de los servicios públicos de parques, jardines,	Arbitrio de limpieza pública «Es el deber tributario contraído por la gestión, organización, mantenimiento y ejecución del barrido de calles y recolección de residuos sólidos» (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271).
			Arbitrio de parques y jardines públicos «Es el deber tributario contraído por el servicio de mantenimiento, implementación, mejora, recuperación y riego de las áreas verdes de los parques, plazas, jardines,



<p>sujeto pasivo, es decir, se paga para retribuir el servicio realizado»; y no porque se disponga de menor o mayor capacidad económica. (Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales, 2005, p.20)</p>	<p>serenazgo y de limpieza pública, en función del beneficio real y potencial del ciudadano o contribuyente» (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271)</p>	<p>arboledas, bermas y distintas áreas verdes de uso público, así como también del inmobiliario urbano» (baldeo, lavado y barrido de parques y plazas) y «el cuidado ambiental, con su respectiva supervisión del servicio» (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271).</p>
		<p>Arbitrio de serenazgo Es el deber tributario contraído por: «El mantenimiento, implementación, organización y mejora del servicio de vigilancia pública diurna y nocturna, patrullaje, prevención del delito en zonas críticas y de mayor riesgo, protección y atención de emergencias y colaboración con la Policía Nacional del Perú», así como la supervisión del servicio. (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271-272)</p>

Fuente: Elaboración de acuerdo Ordenanza Municipal Nro. 016-2015, publicado en el Diario El Peruano, respecto al régimen tributario de los arbitrios municipales y la publicación del informe del Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales (2005, p.20).

Tabla 3
Conceptualización de la variable estrategias de cobranza

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Estrategias de cobranza	<p>Es el conjunto de negociaciones, actividades previas y métodos aplicados de forma coordinada a fin de que los usuarios o clientes paguen oportunamente sus obligaciones de acuerdo a los términos establecidos. «Entendiéndose a las cuentas por cobrar dentro de la clasificación contable como activos líquidos, de tal manera deberán estar planificados de acuerdo a los plazos establecidos con cada usuario o cliente para contribuir a la cobertura de los costos operativos» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p.58).</p>	<p>«Conjunto de acciones estructuradas de forma lógica con la finalidad de lograr objetivos previstos en materia de recaudación de las obligaciones contraídas por los usuarios, el cual incluye las campañas de cobranza, formas de cobranza, procedimientos y sistema de cobranza» (Rueda, 2019, p.45).</p>	<p>Sistema de cobranza «Es un proceso administrativo que permite a la organización ser más eficiente y eficaz en cuanto a su gestión de cobro y manejo, para lo cual también es posible hacerlo a través de un aplicativo informático» (Nole, 2017, p.50).</p> <hr/> <p>Procedimientos de cobranza «Es un conjunto de operaciones debidamente establecidas para hacer efectivo el cobro de las obligaciones contraídas por el usuario» (Nole, 2017, p.50).</p>



Campañas de cobranza

«Son diversas formas de persuasión al usuario o cliente para incentivar el cumplimiento de las obligaciones contraídas» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p.59).

Formas de cobranza

«Son alternativas de cobranza, para evitar la morosidad y facilitar al usuario o cliente el cumplimiento de las obligaciones contraídas» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p.59)

Fuente: Adaptación del estudio realizado por Del Pezo & Zambrano (2020), Nole (2017) y Rueda (2019) respecto a las estrategias y gestión de cobranzas.

2.6.3. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de la variable arbitrios municipales

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Arbitrios municipales	Arbitrio de limpieza pública	- Barrido de calles. - Recolección de residuos sólidos.
	Arbitrio de parques y jardines públicos	- Mantenimiento y recuperación de parques. - Riego de jardines y áreas verdes. - Mantenimiento del mobiliario urbano.
	Arbitrio de serenazgo	- Organización y mantenimiento de la vigilancia pública. - Patrullaje y prevención del delito.
Estrategias de cobranza	Sistema de cobranza	- Implementación del sistema de gestión de cobranzas. - Políticas de cobranza. - Normas de cobranza.
	Procedimientos de cobranza	- Notificaciones por escrito. - Llamadas telefónicas. - Visitas personales.



Campañas de cobranza	- Incentivos. - Descuentos. - Formas de persuasión.
Formas de cobranza	- Efectivo. - Tarjeta. - Agencias o puntos de cobro.

Fuente: La operacionalización de la variable arbitrios municipales se elaboró de acuerdo con la Ordenanza Municipal Nro. 016-2015, publicado en el Diario El Peruano, respecto al régimen tributario de los arbitrios municipales y la publicación del informe del Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales (2005, p. 20). Para el caso de la variable estrategias de cobranza se realizó una adaptación del estudio realizado por Del Pezo & Zambrano (2020), Nole (2017) y Rueda (2019) respecto a las estrategias y gestión de cobranzas.



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con su profundidad el tipo investigativo del estudio fue la «*básica o fundamental*», que se sustenta en la medición precisa de una variable, es decir que caracteriza y se estima la variable, buscando describir la frecuencia con que se presentan las dimensiones de las variables que, en este caso hace referencia a los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza dadas en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» del Cusco. (Sánchez & Reyes, 2017)

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque del estudio es el «*cuantitativo*», porque se fundamenta en el uso de la estadística, se plantean hipótesis para alcanzar el objetivo de la investigación, es decir que la investigación es susceptible de cuantificar los fenómenos sociales dado por el comportamiento de los usuarios de los servicios públicos administrados por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» del Cusco, específicamente en las variables los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, además se emplea el recojo de información para probar la hipótesis, con sustento en la medición numérica y el análisis estadístico, para fijar patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.3. Diseño de la investigación

El diseño del estudio es el «*no experimental y transversal*», debido a que se sustenta en la observación de los hechos en pleno suceso sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno de estudio, de manera que se observan los hechos en la forma en como ocurren sin la intervención voluntaria o involuntaria del investigador, por tanto no se aplicaron técnicas o métodos que mejoren el cobro de los arbitrios municipales a través de la adecuada implementación de estrategias de cobranza y es transversal porque la aplicación



de los instrumentos se realizó en una sola ocasión. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es «*descriptiva correlacional*», debido a que se procedió a la descripción de la variable arbitrios municipales, en cuanto a su forma de administración, es decir que se caracterizó y midió en el nivel que se encuentra en el contexto social del estudio, estimándose el recuento de las respuestas del cuestionario y posteriormente se realizó el análisis de la relación con la variable estrategias de cobranza. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por un total 16 000 viviendas que vienen a ser los usuarios directos de los servicios públicos, información actualizada por Fondo MiVivienda; las mismas que se halla situadas en la jurisdicción de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», asimismo se tiene a los funcionarios y trabajadores del «Área de Rentas» de la municipalidad, caracterizados de la siguiente manera:

Condición	Cantidad
Viviendas	16 000
Funcionarios	3
Trabajadores	7

Fuente: En el caso de las viviendas se consiguió del Registro de Viviendas (Fondo MiVivienda), en el caso de funcionarios y trabajadores se obtuvo del Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por un total de 150 viviendas. 3 funcionarios involucrados con el «Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Wanchaq» y



trabajadores, obtenidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estaría conformada de la siguiente manera:

Condición	Cantidad
Viviendas	150
Funcionarios	3
Trabajadores	7

En el caso de los funcionarios y trabajadores se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual se fundamenta en la «*selección por la afinidad y facilidad de acceso a la información necesaria para el análisis respectivo*».

Para calcular la muestra de la población, se realizó el muestreo probabilístico por conglomerados, fundamentándose previamente en el cálculo del muestreo simple o al azar, teniéndose en cuenta para los clústeres la zonificación establecida por la Municipalidad de Wanchaq.

De acuerdo con Johnson & Kuby (2008), la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico por conglomerados o clústeres, considerando las siguientes características para su aplicación:

- Para realizar el muestreo por conglomerados, es necesario que cada grupo es similar, pero internamente presenta cualidades específicas. En el caso de las viviendas estas están naturalmente zonificadas de acuerdo a la «*División de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Wanchaq*», en el cual se establecen licencias de edificación según la modalidad A, B, C y D.
- Para establecer el número de viviendas del Distrito de Wanchaq a ser seleccionadas y aplicar el muestreo por conglomerados, fue necesario realizar el muestreo probabilístico aleatorio simple previamente. (pp. 24-25)

De las consideraciones antes mencionadas, se realizó el cálculo de la muestra, mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Np(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(E)^2}$$



Previamente para el cálculo de la muestra se realizó el cálculo de “p” y “q”:

Prueba piloto	
Número de encuestados:	27
p: Éxito de encuestados	24
q: Fracaso de encuestados	3

Probabilidad de éxito (p):	0,89
----------------------------	------

Reemplazando los datos en la fórmula:

N (Población)	16000
Z (Desviación estándar)	1,96
p (Probabilidad ocurrencia del evento)	0,89
q (Probabilidad desfavorable de ocurrencia del evento)	0,11
E (Margen de error)	0,05
n (Muestra)	150,35

El tamaño de la muestra fue de 150 viviendas, quienes están distribuidos de la siguiente manera. Para el cálculo de los estudiantes a ser distribuidos por cada modalidad de zonificación establecida por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», se hizo uso del programa estadístico IBM SPSS, cuyos resultados se indican a continuación:

Licencia de Edificación de Viviendas	Total
Modalidad «A»	70
Modalidad «B»	40
Modalidad «C»	30
Modalidad «D»	10
Total	150

Finalmente, el número de viviendas fue seleccionado teniendo en cuenta las características del Muestreo Probabilístico por Conglomerados, «*Se utiliza cuando la población se encuentra dividida, de manera natural, en grupos que se supone que contienen toda la variabilidad de la población, es decir, la representan fielmente respecto a la*



característica a elegir, pueden seleccionarse sólo algunos de estos grupos o conglomerados para la realización del estudio».

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos utilizados en el recojo de la información estuvieron en relación con el logro del objetivo del estudio.

3.6.1. Técnica

Arias (2012), señala diversas técnicas de recolección de información, pero en el caso del estudio se utilizó la técnica de la encuesta, análisis documental y la entrevista, como procedimiento empleado para la recolección de los datos, que responde al estudio, objetivo de la investigación.

La técnica de la «*encuesta*» se fundamenta en la obtención de información pertinente, suministrado por los usuarios de los servicios municipales, tales como limpieza pública, limpieza de parques y serenazgo. La información proporcionada fue muy importante para determinar la percepción de los servicios antes mencionados por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». (p.72)

La «*entrevista*» consiste en un simple interrogatorio, el cual se fundamenta en la conversación o dialogo «cara a cara», entre el o los investigadores y el sujeto de estudio, en este caso conocido como entrevistado, quienes vienen a ser los funcionarios y trabajadores de la oficina de rentas de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». (p.73)

El «*análisis de contenido*» realizado a los documentos proporcionados por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» y los documentos digitales del portal web de transparencia, el cual fue seleccionado aquellos documentos más pertinentes para el estudio. (p.68)



3.6.2. Instrumentos

El instrumento para la recolección de los datos corresponde al cuestionario, la guía de recolección del análisis documental y la guía de entrevista personal semiestructurada. Realizando la relación respectiva entre técnicas e instrumentos, estarán conformados de la siguiente forma:

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Arbitrios municipales	Encuesta	Cuestionario
	Análisis de contenido	Guía de recolección
	Entrevista	Cuadro de registro y clasificación de las categorías
Estrategias de cobranza	Encuesta	Cuestionario
	Análisis de contenido	Cuadro de registro y clasificación de las categorías
	Entrevista	Guía de entrevista personal semiestructurada

Fuente: Elaboración en base a la revisión de Arias (2012)

Como se menciona en el cuadro anterior, cada técnica tiene su propio instrumento de investigación, detallando cada uno de ellos y su aplicación respectiva, la misma que fue autorizada por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», previamente se hizo la solicitud respectiva, a través de un formulario único de trámite y con el pago respectivo.

El «*cuestionario*» estuvo conformado por una serie de preguntas, con el fin de obtener información respecto a la percepción de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza que viene implementando la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». Los cuestionarios de los arbitrios municipales y estrategias de cobranza tuvieron un total de 15 y 14 ítems respectivamente los mismo que fueron aplicados mediante un formulario virtual de Microsoft, debido a que no fue posible realizarlo por la pandemia del COVID - 19, ambos instrumentos fueron sometidos previamente al índice de consistencia interna Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad respectiva, el cual se detalla en el siguiente capítulo.

El «*cuadro de registro y clasificación de las categorías*» fue realizado considerando las dimensiones e indicadores de las variables arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, para caracterizarlos de acuerdo los documentos proporcionados por la



«Municipalidad Distrital de Wanchaq», a través de este instrumento fue posible recolectar información y registrar información más relevante para realizar las interpretaciones y discusión de los resultados.

La «*guía de entrevista personal semiestructurada*» estuvo conformada por una serie de preguntas, que van dirigidas específicamente a los funcionarios y personal administrativo de la oficina de rentas de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». La guía de entrevista estuvo conformada por un total de 7 ítems, que están directamente relacionados a las dimensiones e indicadores arbitrios municipales y las estrategias de cobranza.

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos recolectados se tuvo en cuenta el siguiente criterio.

- A. Recolección y revisión de los datos recolectados, los instrumentos de investigación una vez aplicados y revisados si están debidamente contestados, sometidos a un tamizaje.
- B. Elaboración de la matriz de datos y procesamiento, en una hoja de cálculo se elaboró una matriz de datos, posteriormente estos registros fueron copiados a una base datos en el programa estadístico IBM SPSS, para el procesamiento respectivo.
- C. Análisis de los datos, los datos fueron procesados considerando un análisis descriptivo e inferencial, para alcanzar el objetivo de la investigación.
- D. Interpretación de los datos.

Esta secuencia lógica que se mencionó anteriormente ha posibilitado analizar apropiadamente los datos recolectados de los tres instrumentos aplicados a los usuarios o pobladores, personal administrativo y funcionarios de la oficina de rentas de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». Cada instrumento ha recolectado un dato en específico el cual fue procesado y analizado como se indica a continuación:

- **Análisis de datos del cuestionario**

Cumple con los cuatro criterios antes mencionados, pero en el caso del análisis de los resultados, se efectuó considerando el análisis descriptivo para estimar por cada categoría la percepción que se tiene a cerca de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza que



viene implementando la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», representados a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras. En el caso del análisis inferencial se realizó mediante el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson, debido a que los datos procesados fueron sometidos a una baremación, el cual forma parte del siguiente capítulo, además de su presentación mediante tablas de contingencia y gráfico de correspondencias, para una mejor comprensión de los datos.

▪ **Análisis de datos de la guía de entrevista**

En este caso se ha consolidado las respuestas de los funcionarios y personal administrativo de la oficina de rentas a cerca de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza que viene implementando la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». Estos resultados forman parte del Capítulo IV.

▪ **Análisis de datos del cuadro de registro y clasificación de las categorías**

De los documentos proporcionados por la municipalidad, se ha consolidado las respuestas de los funcionarios y personal administrativo de la oficina de rentas a cerca de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza que viene implementando la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». Estos resultados forman parte del Capítulo IV.

3.8. Baremos de las variables de investigación

Tabla 5
Baremos de la variable arbitrios municipales y sus dimensiones

Variable / Dimensión	Rango	Categorías/ escalas	Descripción
Arbitrios municipales digital (General total)	15 – 27	Muy inconveniente	Los arbitrios municipales son muy inconvenientes ya que no se observa que, por los pagos obligatorios de estos arbitrios, haya mejora de los servicios públicos, y que estos solo se estén deteriorando.
	28 – 39	Inconveniente	Los arbitrios municipales son inconvenientes, ya que a la hora que la municipalidad retribuye dando un servicio por el arbitrio pagado, solo los realiza cuando ocurren accidentes mas no le dan la mantención correspondiente.
	40 – 51	Algo pertinente	Los arbitrios municipales son algo pertinente puesto que la municipalidad ejerce su compromiso brindando servicios por el pago de los arbitrios, pero



			no brindan servicios que potencien y vayan directo a las necesidades del ciudadano o contribuyente.
	52 – 63	Pertinente	Los arbitrios municipales son pertinentes ya que la municipalidad si cumple su labor brindando servicios que beneficien a la ciudadanía, pero esto la suelen realizar de forma constante ni aplicando un monitoreo de control de calidad.
	64 – 75	Muy pertinente	Los arbitrios municipales son pertinentes ya que la municipalidad cumple su labor de brindar servicios que beneficien a la ciudadanía y las realiza de manera periódica, pero eficiente, haciendo el control de calidad de los servicios que brinda.
Arbitrio de limpieza pública	6 – 10	Muy inconveniente	Los arbitrios de limpieza pública son muy inconvenientes porque ese pago que hace la ciudadanía no les retribuye por medio del mantenimiento y ejecución del barrido de calles y recolección de residuos sólidos, dejando las áreas públicas llenas de basura.
	11 – 15	Inconveniente	Los arbitrios de limpieza pública son inconvenientes ya que la municipalidad no se preocupa por la limpieza y cuidado de áreas públicas, por lo que esa labor no tiene un horario ni día determinado.
	16 – 20	Algo pertinente	Los arbitrios de limpieza pública son algo pertinentes porque el personal de limpieza si cumple su labor, pero no son bien organizadas por parte de la municipalidad haciendo que su labor no sea del todo eficiente.
	21 – 25	Pertinente	Los arbitrios de limpieza pública son pertinentes ya que se observa la gestión por parte de la municipalidad a la hora de darle atención a la limpieza pública, pero este actuar no suele ser constante.
	26 – 30	Muy pertinente	Los arbitrios de limpieza pública son muy pertinentes porque la municipalidad sí se preocupa por la limpieza pública demostrándolo a través de su personal de limpieza y la labor que realizan de manera constante y ordenada.
	Arbitrio de parques y jardines públicos	5 – 9	Muy inconveniente
10 – 13		Inconveniente	Los arbitrios de parques y jardines públicos son inconvenientes ya que a pesar de que existe áreas verdes de uso público, estas no son mantenidas por parte de la municipalidad, generando así el deterioro de estas áreas.
14 – 17		Algo pertinente	Los arbitrios de parques y jardines públicos son algo pertinentes porque la municipalidad no realiza un cuidado ambiental de manera programada, y si las hace, entonces no supervisa estas áreas.
18 – 21		Pertinente	Los arbitrios de parques y jardines públicos son pertinentes ya que se observa que la municipalidad se preocupa por el cuidado y mantención de las áreas



			verdes públicas, pero esto no implica a que hagan la supervisión respectiva para tomar decisiones.
	22 – 25	Muy pertinente	Los arbitrios de parques y jardines públicos son muy pertinentes porque se observa que la municipalidad se preocupa por las áreas verdes públicas dándole la atención debida por medio de sus trabajadores y que además supervisan estas áreas, para así tomar una serie de decisiones si en caso vean por conveniente.
	4 – 7	Muy inconveniente	Los arbitrios de serenazgo son muy inconvenientes porque la municipalidad no se preocupa por la vigilancia pública, ni implementa el servicio de estas, dejando a la ciudadanía en completa inseguridad.
	8 – 10	Inconveniente	Los arbitrios de serenazgo son inconvenientes ya que la tecnología que implementa la municipalidad para brindar servicio de vigilancia, son precarias o en muchos casos son defectuosas, generando malestar en la ciudadanía.
Arbitrio de serenazgo	11 – 13	Algo pertinente	Los arbitrios de serenazgo son algo pertinentes ya que las acciones que toma la municipalidad con respecto a brindar seguridad a la ciudadanía no son alineadas hacía un objetivo haciendo que estos esfuerzos no generen resultados ni favorezca de manera positiva a la ciudadanía.
	14 – 16	Pertinente	Los arbitrios de serenazgo son pertinentes ya que la municipalidad si brinda seguridad, pero no realiza una supervisión programada de las áreas con mayor o menor grado de riesgo, afectando las relaciones de trabajo que tienen con la Policía Nacional del Perú.
	17 – 20	Muy pertinente	Los arbitrios de serenazgo son muy pertinentes ya que la municipalidad con la colaboración de la Policía Nacional del Perú y de la ciudadanía realiza una supervisión de las áreas con mayor y menor riesgo, lo que le permite a tomar mejores decisiones y actuar a favor de la seguridad en lugares públicos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Baremos de la variable estrategia de cobranza y sus dimensiones

Variable / Dimensión	Rango	Categorías/ escalas	Descripción
Estrategia de cobranza (General total)	14 – 25	Muy inadecuado	La estrategia de cobranza es muy inadecuada ya que estos pagos no son planificados por parte de la municipalidad, ocasionando a que los ciudadanos no sepan cuando deben pagar, generando conflicto entre la municipalidad y la ciudadanía.
	26 – 36	Inadecuado	La estrategia de cobranza general es inadecuada puesto que la ciudadanía no quiere pagar ya que la municipalidad no cumple su labor de brindar los servicios públicos a la ciudadanía, ocasionando a que la ciudadanía no desee pagar.
	37 – 47	Poco adecuado	La estrategia de cobranza por parte de la municipalidad es poco adecuada, porque las



			<p>estrategias de cobranza que aplican no están relacionado a la adecuada atención al cliente, generando cierta incomodidad por parte de la ciudadanía.</p>
	48 – 58	Adecuado	<p>La estrategia de cobranza es adecuada, ya que la municipalidad sí aplica una serie de estrategias que permita a que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones.</p>
	59 – 70	Muy adecuado	<p>La estrategia de cobranza es muy adecuada ya que la municipalidad aplica una serie de estrategias, entre ellas, el servicio que la municipalidad brinda a la ciudadanía a través de los arbitrios generando una relación positiva entre la municipalidad y la ciudadanía.</p>
Sistema de cobranza	4 – 7	Muy inadecuado	<p>El sistema de cobranza es muy inadecuado ya que la municipalidad no hace uso de políticas o normas de cobranza dentro del proceso administrativo lo que impide a que la ciudadanía cumpla con sus pagos.</p>
	8 – 10	Inadecuado	<p>El sistema de cobranza es inadecuado porque a pesar de que exista normas y políticas de cobranza, la municipalidad no los sabe gestionar ni implementar estas normas.</p>
	11 – 13	Poco adecuado	<p>El sistema de cobranza es poco adecuado porque la municipalidad no llega a implementar de manera eficiente las normas y políticas de cobranza afectando así al sistema de gestión de cobranzas.</p>
	14 – 16	Adecuado	<p>El sistema de cobranza es adecuado ya que la municipalidad aplica las normas y políticas de cobranza de forma eficiente, pero la falta de generar un aplicativo informativo para la ciudadanía hace que su labor a la hora de gestionar las cobranzas no sea del todo eficiente.</p>
	17 – 20	Muy adecuado	<p>El sistema de cobranza es muy adecuado porque la municipalidad realiza la gestión de cobranza a partir de las normas y políticas de cobranza y a su vez para que este proceso sea entendible y evite malestar en la ciudadanía, este sistema es desarrollado mediante un aplicativo informativo.</p>
	Procedimiento de cobranza	4 – 7	Muy inadecuado
8 – 10		Inadecuado	<p>Los procedimientos de cobranza son inadecuados porque la municipalidad no suele realizar una serie de notificaciones que permita al ciudadano realizar el pago respectivo.</p>
11 – 13		Poco adecuado	<p>Los procedimientos de cobranza son poco adecuados porque la municipalidad sí realiza operaciones de contacto con sus clientes para que realicen los pagos, pero estas operaciones no son programadas en los tiempos establecidos, mermando así la operación.</p>
14 – 16		Adecuado	<p>Los procedimientos de cobranza son adecuados ya que realiza operaciones debidamente establecidas para hacer efectivo el cobro, pero estas operaciones</p>



			no suelen ser planificadas, ni desarrollan planes de contingencia en caso de problemas con la ciudadanía, impidiendo a que esta operación sea del todo eficiente.
	17 – 20	Muy adecuado	Los procedimientos de cobranza son muy adecuados ya que el personal de la municipalidad está debidamente organizado y actúan en base a un conjunto de operaciones que permiten realizar un cobro eficiente.
Campañas de cobranza	3 – 5	Muy inadecuado	Las campañas de cobranza son muy inadecuadas ya que la municipalidad no aplica técnicas de persuasión al cliente para incentivar el cumplimiento haciendo que el problema de la falta de pagos sea aún más grande.
	6 – 7	Inadecuado	Las campañas de cobranza son inadecuadas porque la municipalidad a pesar de que tienen las herramientas que les permita persuadir al cliente, no las usa por la falta de conocimiento e implementación de estas herramientas, generando problemas con sus clientes.
	8 – 10	Poco adecuado	Las campañas de cobranza son poco adecuadas porque la municipalidad sí aplica formas de persuasión, pero no siempre las aplica eficientemente, lo que genera una serie de problemas a los clientes.
	11 – 12	Adecuado	Las campañas de cobranza son adecuadas ya que la municipalidad aplica incentivos y descuentos entre otras formas de persuasión para que las clientes puedan cumplir con sus pagos, pero esto no siempre lo realiza de manera constante.
	13 – 15	Muy adecuado	Las campañas de cobranza son muy adecuadas ya que la municipalidad aplica formas de persuasión hacia los usuarios y hace un monitoreo de estas herramientas, para tomar decisiones que permita motivar a que los clientes cumplan con sus pagos.
Formas de cobranza	3 – 5	Muy inadecuado	Las formas de cobranza son muy inadecuadas, ya que no implementa el cobro por medio de tarjeta o a través de una agencia haciendo que solo tenga una forma de cobranza para diferente tipo de cliente.
	6 – 7	Inadecuado	Las formas de cobranza son muy inadecuadas ya que la municipalidad sí tiene formas de pago, ya sea efectivo o por medio de una tarjeta financiera, pero la falta de conocimiento y uso de estas herramientas hace que no las apliquen.
	8 – 10	Poco adecuado	Las formas de cobranza son poco adecuadas ya que la municipalidad sí hace uso de cobro por medio de tarjetas financieras y efectivo, pero el hecho de que esta metodología las aplique en un solo punto genera incomodidad y aglomeración de los clientes.
	11 – 12	Adecuado	Las formas de cobranza son adecuadas ya que la municipalidad implementa el cobro por medio de agencias o puntos de cobro, pero en ocasiones esta forma de pago no es constante ya que no generan alianzas duraderas con estas instituciones.



13 – 15 Muy adecuado

Las formas de cobranza son muy adecuadas ya que la municipalidad aplica los cobros por medio de tarjetas financieras o en efectivo, como también aplica otros métodos de pago, por medio de agencias bancarias generando solidez con estas instituciones y haciendo más fácil las diferentes formas de pago para el cliente.

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para realizar el análisis correlacional de los arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», Cusco, se aplicó un cuestionario a 150 viviendas en el que se considera 15 ítems en la variable arbitrios municipales y 14 ítems en la variable estrategias de cobranza, los cuales son distribuidos de la siguiente manera:

a. Variable: Arbitrios municipales

Tabla 7

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Arbitrios municipales	Arbitrio de limpieza pública	- Barrido de calles	1, 2, 3
		- Recolección de residuos sólidos	4, 5, 6
	Arbitrio de parques y jardines públicos	- Mantenimiento y recuperación de parques	7, 8
		- Riego de jardines y áreas verdes	9
		- Mantenimiento del inmobiliario urbano	10, 11
	Arbitrio de serenazgo	- Organización y mantenimiento de la vigilancia pública	12, 13
		- Patrullaje y prevención del delito	14, 15

Fuente: Elaboración propia.

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación:



Tabla 8

Distribución de la baremación y escala de interpretación de los arbitrios municipales

Escala de interpretación	Escala de medición	Promedio
Nunca	Muy inconveniente	1,00 – 1,79
Casi nunca	Inconveniente	1,80 – 2,59
A veces	Algo pertinente	2,60 – 3,40
Casi siempre	Pertinente	3,41 – 4,20
Siempre	Muy pertinente	4,21 – 5,00

Fuente: Elaboración propia.

b. Variable: Estrategias de cobranza

Tabla 9

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Estrategias de cobranza	Sistema de cobranza	- Implementación del sistema de gestión de cobranzas	1
		- Políticas de cobranza	2, 3
		- Normas de cobranza	4
	Procedimiento de cobranza	- Notificaciones por escrito	5, 6
		- Llamadas telefónicas	7
		- Visitas personales	8
	Campaña de cobranza	- Incentivos	9
		- Descuentos	10
		- Formas de persuasión	11
	Formas de cobranza	- Efectivo	12
		- Tarjeta	13
		- Agencias o puntos de cobro	14

Fuente: Elaboración propia.

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación:

Tabla 10

Distribución de la baremación y escala de interpretación de las estrategias de cobranza

Escala de interpretación	Escala de medición	Promedio
Nunca	Muy inadecuado	1,00 – 1,79
Casi nunca	Inadecuado	1,80 – 2,59
A veces	Poco adecuado	2,60 – 3,40
Casi siempre	Adecuado	3,41 – 4,20
Siempre	Muy adecuado	4,21 – 5,00

Fuente: Elaboración propia.



Para realizar la interpretación y análisis se consideró la representación de las dimensiones con sus respectivos indicadores mediante tablas de frecuencia, figuras de barras y los promedios.

4.1.2. Fiabilidad de los instrumentos aplicados

Para establecer la fiabilidad de los instrumentos de medición considerados; se utilizó la técnica estadística, Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, para lo cual se consideró lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0,8, entonces, los instrumentos son fiables, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0,8, entonces, los instrumentos no son fiables, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir los arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», Cusco.

Tabla 11

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza, ítem total

Variables	Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
Arbitrios municipales	0,847	15
Estrategias de cobranza	0,871	14

Fuente: Elaboración propia.

Como criterio general, George & Mallery (2003, p.231), sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0,9 es excelente



- **Coefficiente alfa > 0,8 es bueno**
- Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0,5 es pobre
- Coeficiente alfa > 0,5 es inaceptable

Como se observa, el valor de **Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,847 y 0,871** en las variables arbitrios municipales y estrategias de cobranza respectivamente, de tal forma se establece que los instrumentos son fiables y se validan su uso para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones

4.2.1. Descriptivos de la variable arbitrios municipales y sus dimensiones

Tabla 12

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable arbitrios municipales con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrios municipales	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Inconveniente	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%
Algo pertinente	15	10,0%	13	8,7%	28	18,7%
Pertinente	62	41,3%	50	33,3%	112	74,7%
Muy pertinente	4	2,7%	4	2,7%	8	5,3%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

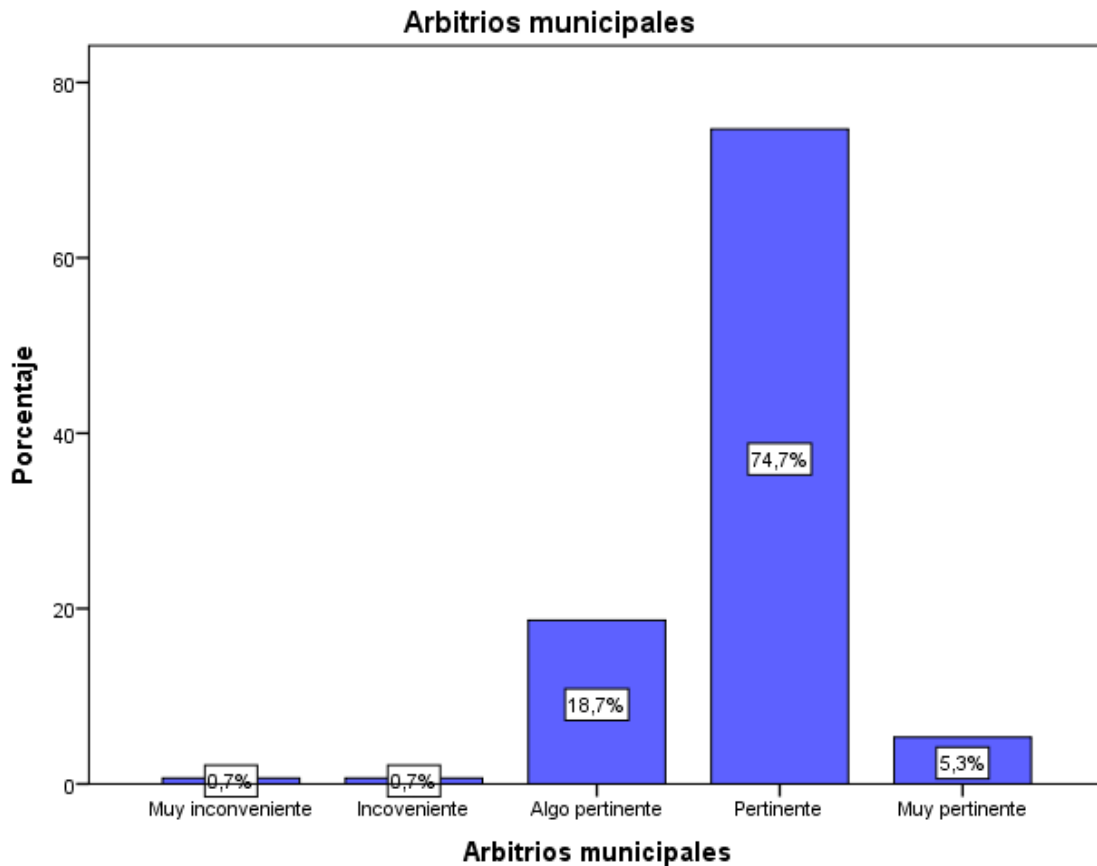


Figura 1. Porcentajes consolidados de los arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 12 y Figura 1 se observa la distribución de frecuencias del cruce de la variable arbitrios municipales con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; de dónde los encuestados en su mayoría indican que los arbitrios municipales se dan de forma pertinente representado por el 74,7%, siendo un 41,3% del género masculino y el 33,3% del femenino; un 18,7% de los encuestados señalan que los arbitrios municipales son algo pertinentes, perteneciendo un 10,0% al género masculino y 8,7% al femenino; solo 5,3% señalan que los arbitrios municipales se dan de forma muy pertinente; los que indican que los arbitrios municipales se dan en la categoría muy inconveniente e inconveniente son el 0,7% respectivamente.

De tal manera que, del total de los encuestados, la mayoría indica que los arbitrios municipales que son una obligación tributaria, constituida por la implementación, prestación y mantenimiento de los servicios públicos de parques, jardines, serenazgo y de limpieza pública, se dan de manera pertinente.



Tabla 13

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de limpieza pública con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrio de limpieza pública	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Inconveniente	1	0,7%	1	0,7%	2	1,3%
Algo pertinente	6	4,0%	12	8,0%	18	12,0%
Pertinente	65	43,3%	47	31,3%	112	74,7%
Muy pertinente	10	6,7%	8	5,3%	18	12,0%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

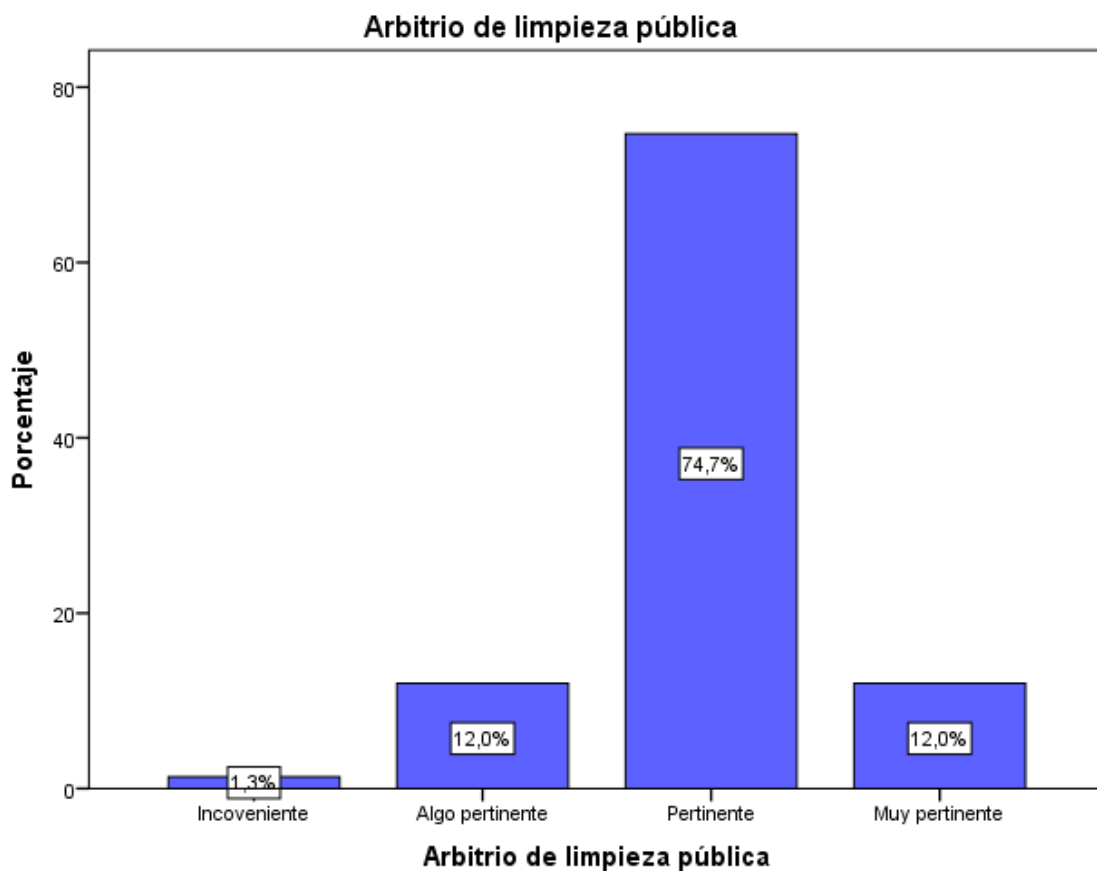


Figura 2. Porcentajes consolidados de los arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 13 y Figura 2 se muestra la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión arbitrios de limpieza con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; observándose que los encuestados mayormente señalan que los arbitrios de limpieza pública son pertinentes en un 74,7%, de donde el 43,3% son del género masculino y 31,3% al género



femenino; los que indican que los arbitrios de limpieza pública son algo pertinentes y muy pertinentes son el 12,0% respectivamente y solamente 1,3% del total de los encuestados señalan que estos arbitrios se dan con inconvenientes.

Así se hace evidencia de que los arbitrios de limpieza pública en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» son en su mayoría pertinentes, es decir que se da un barrido de calles oportuno al igual que la recolección de residuos sólidos.

Tabla 14

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de parques y jardines públicos con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrio de parques y jardines públicos	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Inconveniente	2	1,3%	2	1,3%	4	2,7%
Algo pertinente	22	14,7%	16	10,7%	38	25,3%
Pertinente	39	26,0%	41	27,3%	80	53,3%
Muy pertinente	18	12,0%	9	6,0%	27	18,0%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

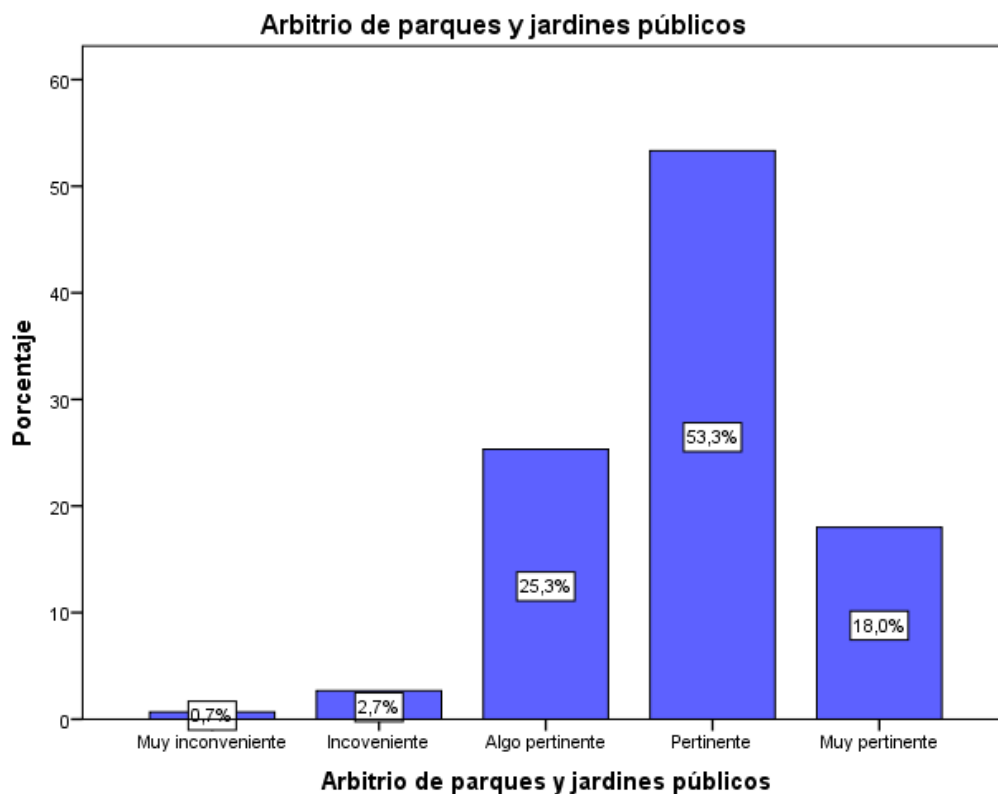


Figura 3. Porcentajes consolidados de los arbitrios de parques y jardines públicos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada



Análisis e interpretación:

De la Tabla 14 y Figura 3 se tiene la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión arbitrios de parques y jardines con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; un 53,3% de los encuestados indican que estos arbitrios son pertinentes, de donde el 27,3% son del género femenino y 26,0% del masculino; en un 25,3% se tiene que los arbitrios de parques y jardines son algo pertinentes, siendo 14,7% del género masculino y 10,7% del femenino; el 18,0% indican que dichos arbitrios son muy pertinentes; el 2,7% señalan que se dan con inconvenientes y en menor proporción indican que estos arbitrios se ubican en la categoría muy inconveniente.

Por lo tanto, los arbitrios de parques y jardines en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» son mayormente pertinentes, ya que existe un adecuado mantenimiento y recuperación de parques, apropiado riego de jardines y áreas verdes, además de un mantenimiento del mobiliario urbano.

Tabla 15

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión arbitrios de serenazgo con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrio de serenazgo	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inconveniente	2	1,3%	0	0,0%	2	1,3%
Inconveniente	4	2,7%	2	1,3%	6	4,0%
Algo pertinente	7	4,7%	14	9,3%	21	14,0%
Pertinente	57	38,0%	39	26,0%	96	64,0%
Muy pertinente	12	8,0%	13	8,7%	25	16,7%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

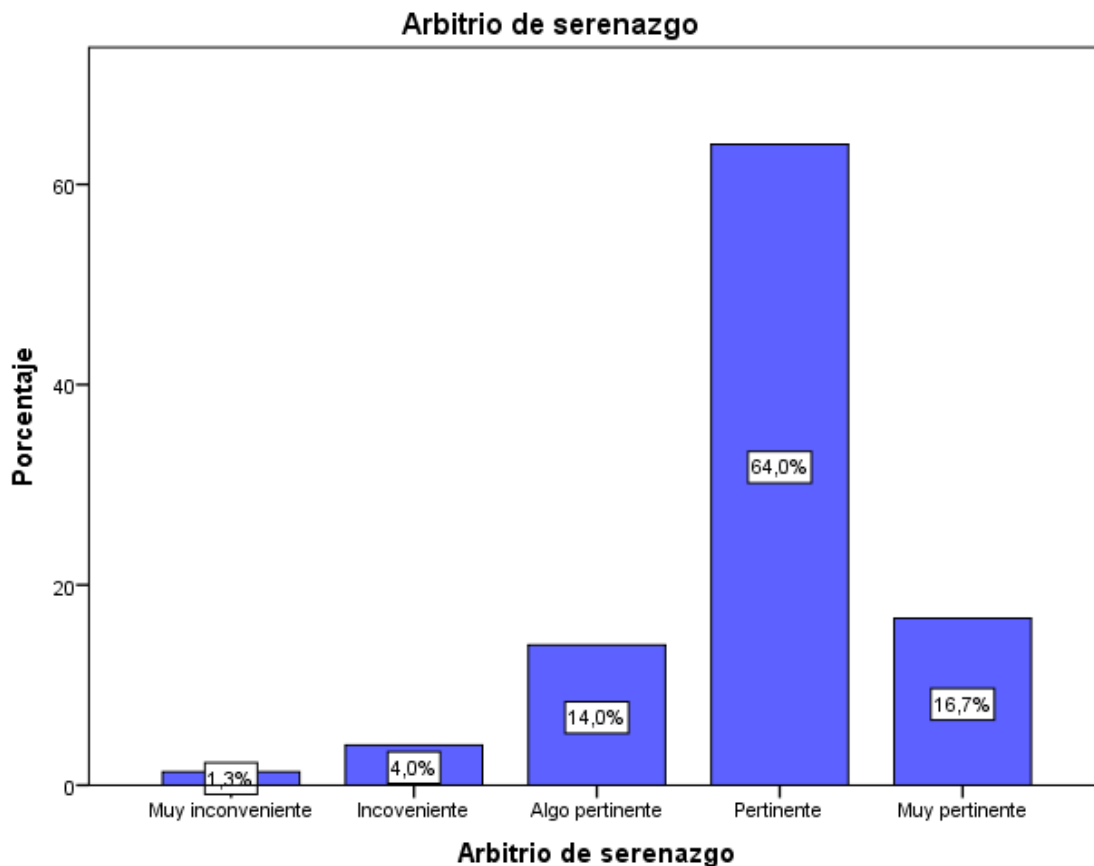


Figura 4. Porcentajes consolidados de los arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 15 y Figura 4 se aprecia la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión arbitrios de serenazgo con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; de donde el 64,0% del total de los encuestados señalan que los arbitrios de serenazgo son pertinentes, siendo un 38,0% del género masculino y 26,0% del femenino; los que indican que son muy pertinentes son el 16,7%, perteneciendo al género femenino un 8,7% y 8,0% al masculino; en un 14,0% señalan que son algo pertinentes; el 4,0% con inconvenientes y solo 1,3% en la categoría muy inconveniente.

Haciéndose evidente que los arbitrios de serenazgo en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» son mayormente pertinentes debido a que se da una adecuada organización y mantenimiento de la vigilancia pública, además del patrullaje y prevención del delito.



4.2.2. Descriptivos de la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones

Tabla 16

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable estrategias de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Estrategias de cobranza	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inadecuado	1	0,7%	1	0,7%	2	1,3%
Inadecuado	2	1,3%	5	3,3%	7	4,7%
Poco adecuado	10	6,7%	8	5,3%	18	12,0%
Adecuado	57	38,0%	41	27,3%	98	65,3%
Muy adecuado	12	8,0%	13	8,7%	25	16,7%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

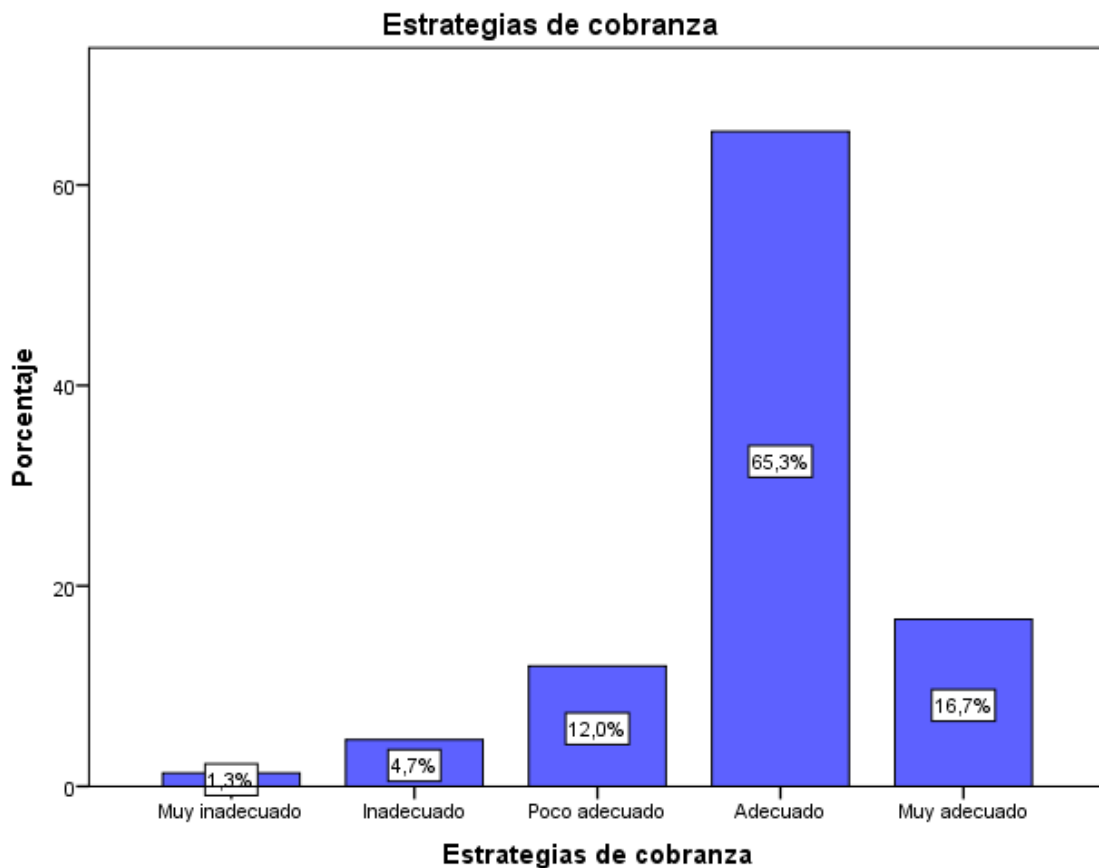


Figura 5. Porcentajes consolidados de la estrategia de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada



Análisis e interpretación:

De la Tabla 16 y Figura 5 se observa la distribución de frecuencias del cruce entre la variable estrategias de cobranza con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; de tal manera que la mayoría de los encuestados indican que las estrategias de cobranza se dan en un nivel adecuado representado por el 65,3%, de donde el 38,0% son del género masculino y 27,3% del femenino; en un 16,7% los encuestados señalan que las estrategias de cobranza son muy adecuados, siendo el 8,7% del género femenino y 8,0% del masculino; el 12,0% indican que dichas estrategias son poco adecuadas; en un 4,7% son inadecuadas y solo en un 1,3% se dan de forma muy inadecuada.

De tal modo que se hace evidente que las estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» se dan mayormente en un nivel adecuado, siendo estas un conjunto de acciones estructuradas de forma lógica con la finalidad de lograr el objetivo o metas previstas en materia de recaudación de las obligaciones contraídas por los usuarios o clientes, lo que incluye campañas de cobranza, formas, procedimientos y sistema de cobranza.

Tabla 17

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión sistema de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Sistema de cobranza	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inadecuado	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Inadecuado	1	0,7%	4	2,7%	5	3,3%
Poco adecuado	15	10,0%	15	10,0%	30	20,0%
Adecuado	51	34,0%	39	26,0%	90	60,0%
Muy adecuado	14	9,3%	10	6,7%	24	16,0%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

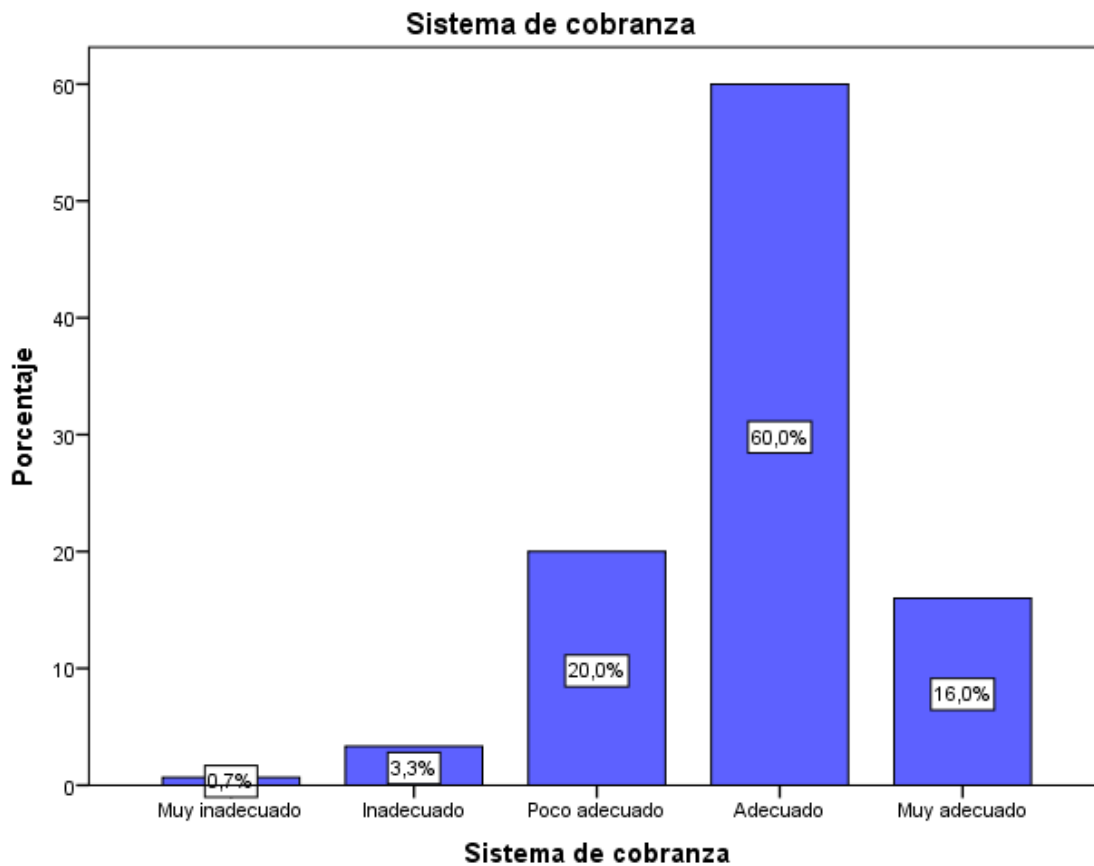


Figura 6. Porcentajes consolidados del sistema de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 17 y Figura 6 se tiene la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión sistema de cobranza con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; de donde se muestra que la mayoría de los encuestados señalan que el sistema de cobranza se da de forma adecuada representado por el 60,0%, siendo un 34,0% del género masculino y 26,0% del femenino; el sistema de cobranza en un 20,0% es poco adecuado, perteneciendo al género masculino y femenino un 10,0% respectivamente; en un 16,0% señalan que el sistema de cobranza se da en un nivel muy adecuado; el 3,3% indican que dicho sistema es inadecuado y solamente en un 0,7% muy inadecuado.

De este modo se demuestra que el sistema de cobranza de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» es mayormente adecuado debido a que existe una apropiada implementación del sistema de gestión de cobranzas, adecuadas políticas y normas de cobranza.



Tabla 18

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión procedimiento de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Procedimiento de cobranza	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inadecuado	1	0,7%	3	2,0%	4	2,7%
Inadecuado	3	2,0%	5	3,3%	8	5,3%
Poco adecuado	19	12,7%	18	12,0%	37	24,7%
Adecuado	32	21,3%	21	14,0%	53	35,3%
Muy adecuado	27	18,0%	21	14,0%	48	32,0%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

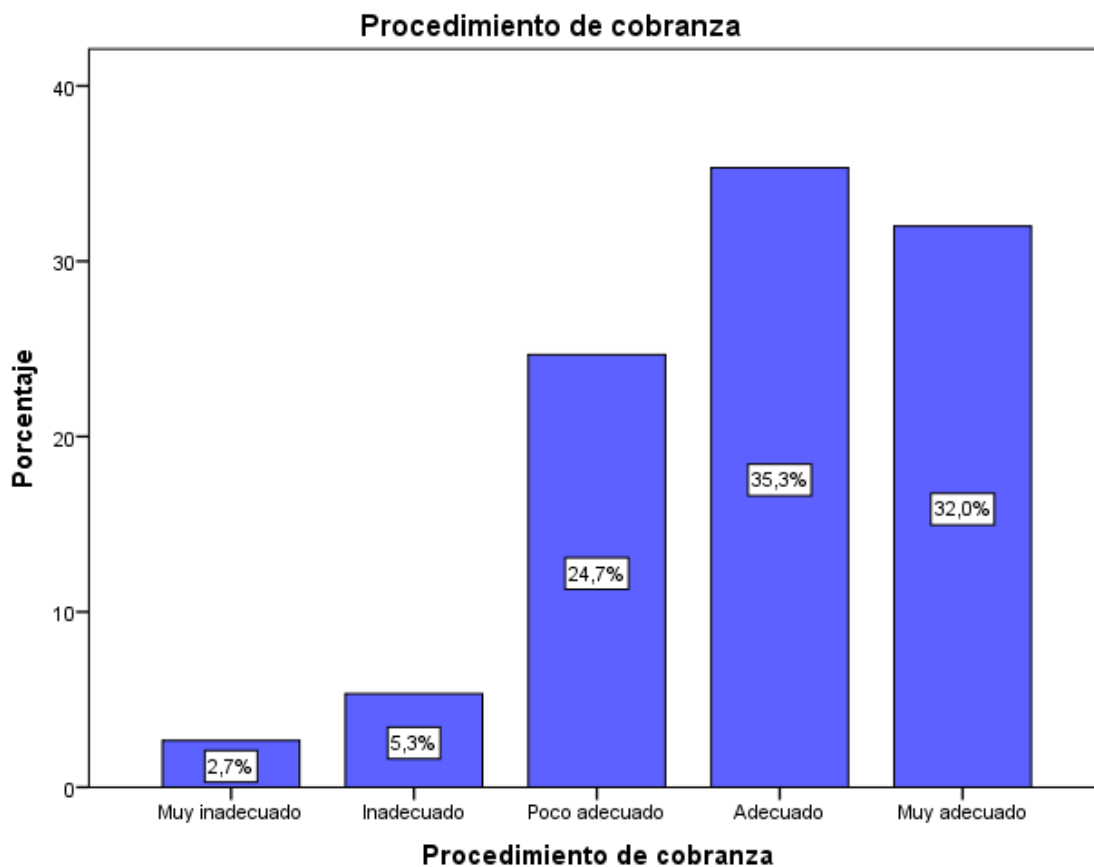


Figura 7. Porcentajes consolidados del procedimiento de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 18 y Figura 7 se muestra la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión procedimiento de cobranza con el género en la «Municipalidad Distrital de



Wanchaq»; teniendo que en un 35,3% los encuestados señalaron que el procedimiento de cobranza es adecuado, perteneciendo al género masculino un 21,3% y al femenino un 14,0%; el 32,0% indican que el procedimiento de cobranza es muy adecuado, siendo el 18,0% del género masculino y un 14,0% del femenino; en un 24,7% señalan que el procedimiento de cobranza es poco adecuado, siendo del género masculino un 12,7% y 12,0% del femenino; el 5,3% indican que dicho procedimiento es inadecuado y solo 2,7% que es muy inadecuado.

Por lo tanto, se tiene que el procedimiento de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» es mayormente adecuado y muy adecuado, es decir, se dan notificaciones por escrito, llamadas telefónicas y visitas personales.

Tabla 19

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión campaña de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Campaña de cobranza	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inadecuado	1	0,7%	1	0,7%	2	1,3%
Inadecuado	0	0,0%	3	2,0%	3	2,0%
Poco adecuado	18	12,0%	12	8,0%	30	20,0%
Adecuado	45	30,0%	32	21,3%	77	51,3%
Muy adecuado	18	12,0%	20	13,3%	38	25,3%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

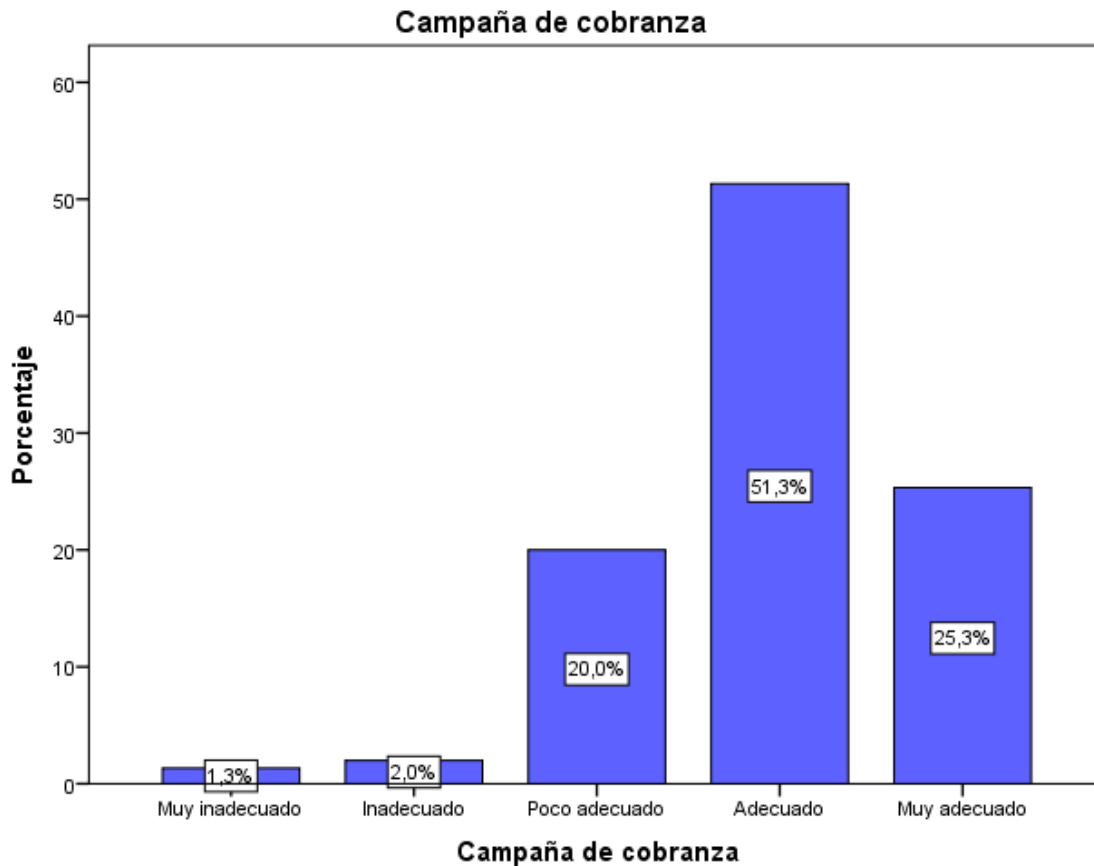


Figura 8. Porcentajes consolidados de la campaña de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 19 y Figura 8 se aprecia la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión campaña de cobranza con el sexo en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»; observándose que del total de los encuestados un 51,3% indica que la campaña de cobranza es adecuada, perteneciendo un 30,0% al género masculino y un 21,3% al femenino; en un 25,3% señalan que la campaña de cobranza es muy adecuada, siendo del género femenino un 13,3% y del masculino el 12,0%; el 20,0% opina que la campaña de cobranza es poco adecuada; en un 2,0% inadecuado y solo 1,3% muy inadecuado.

De tal forma que los encuestados mayormente indican que la campaña de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» es adecuada debido a que se dan incentivos, descuentos y apropiadas formas de persuasión.



Tabla 20

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión formas de cobranza con el género en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Formas de cobranza	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%		
Muy inadecuado	4	2,7%	2	1,3%	6	4,0%
Inadecuado	2	1,3%	1	0,7%	3	2,0%
Poco adecuado	18	12,0%	13	8,7%	31	20,7%
Adecuado	37	24,7%	30	20,0%	67	44,7%
Muy adecuado	21	14,0%	22	14,7%	43	28,7%
Total	82	54,7%	68	45,3%	150	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

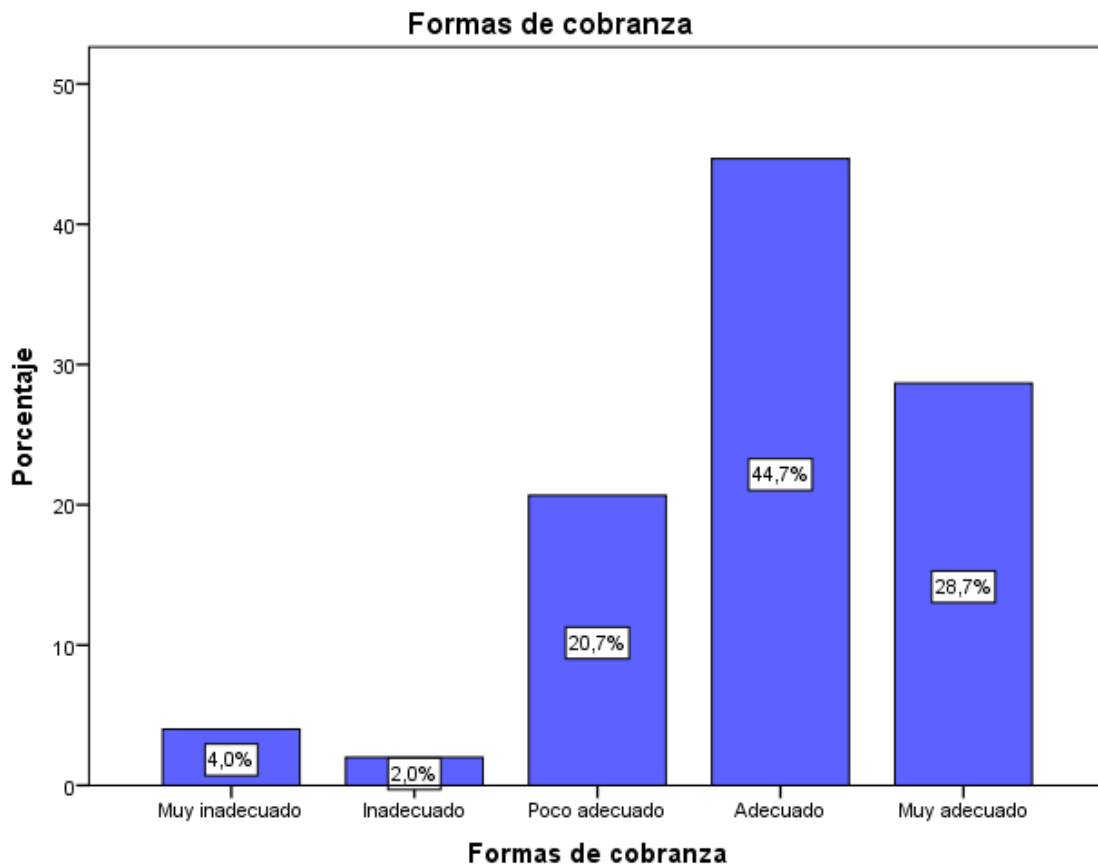


Figura 9. Porcentajes consolidados de las formas de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

De la Tabla 20 y Figura 9 se observa la distribución de frecuencias del cruce entre la dimensión formas de cobranza con el género en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq»;



de donde se tiene que los encuestados en su mayoría señalan que las formas de cobranza son adecuadas representado por el 44,7%, siendo un 24,7% del género masculino y 20,0% del femenino; en proporción de 28,7% indican que las formas de cobranza son muy adecuadas, perteneciendo al género femenino un 14,7% y al masculino el 14,0%; el 20,7% señala que las formas de cobranza son poco adecuadas, con el 12,0% que es de género masculino y 8,7% del femenino; el 4,0% opina que las formas de cobranza son muy inadecuadas y solo un 2,0% inadecuadas.

Mayormente los encuestado indican que las formas de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» son adecuadas, ya que dan alternativas de cobranza haciéndolas mediante dinero efectivo, tarjeta y agencias o puntos de cobro.

4.3. Análisis de datos del cuadro de registro y clasificación de las categorías de los documentos de la oficina de rentas

Tabla 21

Resultados del análisis documental de los arbitrios municipales

Documentos analizados de la municipalidad	Tiene		Observaciones
	Si	No	
Políticas del cobro de arbitrios municipales	X		- Se rigen a la directiva interna y las leyes: D.S. 005-90-PCM D.S. 051-categorías de REM - La política de cobro consiste en la aplicación con alta precisión de la normativa en la determinación de la deuda y el requerimiento oportuno de la misma.
Normatividad vigente del cobro de arbitrios municipales	X		- Según su Directiva Interna - Se cuenta con las ordenanzas para el cobro de arbitrios, debidamente ratificadas.
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de limpieza pública	X		No se evidencia un reporte por cada trimestre y semestre
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de parques y jardines públicos	X		
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de serenazgo	X		



Para realizar el análisis del balance anual o flujo de caja, se tendrá en cuenta para cada caso el siguiente detalle:

Tabla 22

Porcentaje de morosidad de arbitrios de la Municipalidad Distrital de Wanchaq emitidos durante el periodo 2015 al 2018

Años	Emitidos	Recaudado	No recaudado	(%) Morosidad
2015	S/1.565.000	S/1.300.000	S/265.000	16,93%
2016	S/1.749.000	S/1.400.000	S/349.000	19,95%
2017	S/2.077.000	S/1.560.000	S/517.000	24,89%
2018	S/2.287.000	S/1.566.000	S/721.000	31,53%
Total promedio	S/7.678.000	S/5.826.000	S/1.852.000	24,12%

Tabla 23

Resultados del análisis documental de las estrategias de cobranza

Documentos analizados de la municipalidad	Tiene		Observaciones
	Si	No	
Sistema de cobranza	X		- Por centros autorizados. - Ventanilla de la municipalidad de Wanchaq. - Sistema informático de cálculo y gestión de deudas.
Procedimientos de cobranza	X		- Ordinario, ejecución coactiva
Campañas de cobranza	X		- Redes sociales - Boletas informativas (2 veces al año) - Campañas (predial...)
Formas de cobranza	X		- En efectivo
Otras estrategias de cobranza: Se ha buscado implementar mensajes de textos y anuncios por medios de comunicación como radios locales y redes sociales.	X		



4.4. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios y trabajadores de la oficina de rentas de la municipalidad

A. ARBITRIOS MUNICIPALES

1. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de limpieza pública y cómo se realiza el barrido de las calles y recolección de residuos sólidos?

Los funcionarios y trabajadores de la Oficina de Rentas de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» indica que la Municipalidad si cuenta con un plan y programa de limpieza, donde la Municipalidad, por medio de sus trabajadores, realizan la limpieza pública de manera zonificada, y la labor la hacen entre una o dos veces al día.

2. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de mantenimiento de los parques y jardines públicos?

La municipalidad sí cuenta con un plan de mantenimiento de los parques y jardines públicos y las desarrolla por medio de la Gerencia de Infraestructura, donde realizan su labor de manera focalizada.

3. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de funcionamiento, patrullaje y prevención del delito por parte del serenazgo?

La Municipalidad si cuenta con un plan de funcionamiento, patrullaje y prevención, y las desarrolla mediante una estrategia zonificada donde las patrullas en coordinación con la Policía Nacional del Perú sondean por turnos los lugares públicos correspondientes a la Municipalidad.

B. ESTRATEGIAS DE COBRANZA

4. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un sistema de cobranza de los arbitrios municipales?

La municipalidad si cuenta con un sistema de cobranza y las desarrolla por medio de campañas informativas, de fraccionamiento, de amnistía, entre otros.



5. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de procedimiento de cobranza de los arbitrios municipales?

Si cuenta con un plan mediante la facturación mensual (que involucra a la limpieza pública) y anual (que implica la seguridad ciudadana) y la entidad encargada es la División de Tributación.

6. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq promueve campañas de cobranza de los arbitrios municipales?

La Municipalidad se promueve a través de medios radiales, televisivos, redes sociales y vía web de la Municipalidad; como también hace uso de volantes y reparto de recibos.

7. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq tienen implementado diversas formas de cobranza de los arbitrios municipales?

La Municipalidad aplica diversas formas de cobranza de los arbitrios municipales y las aplica mediante: plataforma virtual (pagos en línea), y pagos físicos (cajas y centros autorizados de cobro).

4.5. Análisis inferencial o pruebas de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis primero se realizó el análisis cruzado entre las variables arbitrios municipales y estrategias de cobranza, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.



4.5.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 24

Resultados contingentes entre los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrios municipales	Estrategias de cobranza										Total	
	Muy inadecuado		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Muy adecuado			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Muy inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Algo pertinente	0	0,0%	7	4,7%	14	9,3%	6	4,0%	1	0,7%	28	18,7%
Pertinente	0	0,0%	0	0,0%	4	2,7%	91	60,7%	17	11,3%	112	74,7%
Muy pertinente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	7	4,7%	8	5,3%
Total	2	1,3%	7	4,7%	18	12,0%	98	65,3%	25	16,7%	150	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

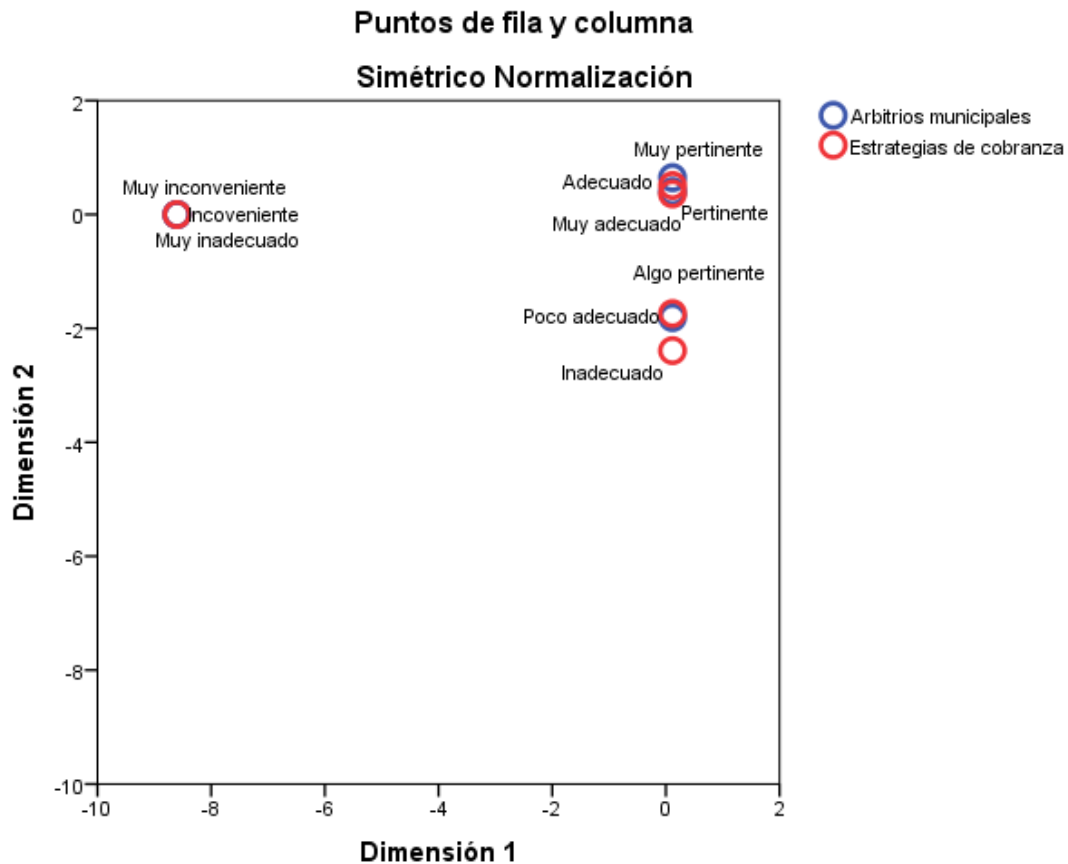


Figura 10. Porcentajes consolidados entre los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.



Análisis e interpretación:

De los resultados de la Tabla 24 y la Figura 10, se observa que los arbitrios municipales presentan proporciones similares con las estrategias de cobranza, lo cual demuestra la relación entre ellos; en la medida de que los arbitrios municipales se encuentren en un nivel algo pertinente, donde se desarrollan los arbitrios de limpieza pública, de parques y jardines y de serenazgo, incide una relación directa con las estrategias de cobranza en un nivel poco adecuado llegando a alcanzar el 9,3%; de igual forma, si el nivel de los arbitrios municipales es muy pertinente, eso incide de forma directa con las estrategias de cobranza en un nivel muy adecuado representado por el 4,7%. Por lo tanto, se observa que la afinidad entre ambos factores denota la importancia de los arbitrios municipales para alcanzar un nivel de estrategias de cobranza.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H₀: Los arbitrios municipales NO se relaciona con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

H₁: Los arbitrios municipales se relaciona con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadístico de prueba: Prueba de independencia chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	264,799 ^a	16	0,000
Razón de verosimilitud	110,982	16	0,000
Asociación lineal por lineal	82,954	1	0,000
N de casos válidos	150		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

$$x^2 = 264,799$$

$$p\text{-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

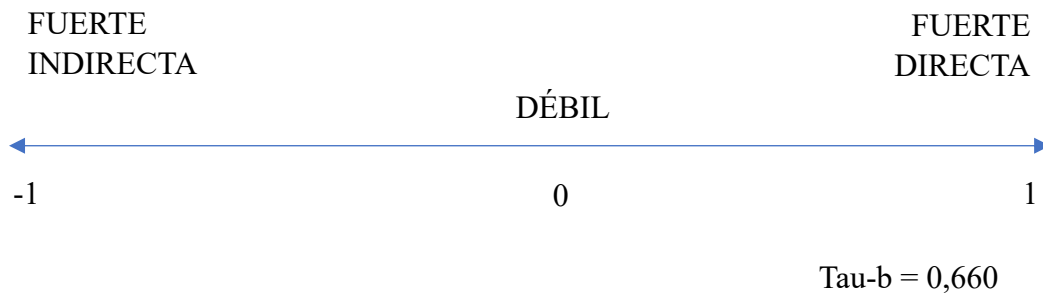


Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : Los arbitrios municipales se relaciona con las estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». ($p - valor = 0,000 < 0,05$)

B. Prueba estadística de la fuerza de relación

Interpretar el valor de «Tau-b»:



Existe *relación directa* (Tau-b = 0,660 = 66,0%) entre los *arbitrios municipales* y las *estrategias de cobranza* en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».

4.5.2. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 25

Resultados contingentes entre los arbitrios de limpieza pública y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrio de limpieza pública	Estrategias de cobranza										Total	
	Muy inadecuado		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Muy adecuado			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%
Algo pertinente	1	0,7%	6	4,0%	3	2,0%	7	4,7%	1	0,7%	18	12,0%
Pertinente	0	0,0%	1	0,7%	14	9,3%	80	53,3%	17	11,3%	112	74,7%
Muy pertinente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	7,3%	7	4,7%	18	12,0%
Total	2	1,3%	7	4,7%	18	12,0%	98	65,3%	25	16,7%	150	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

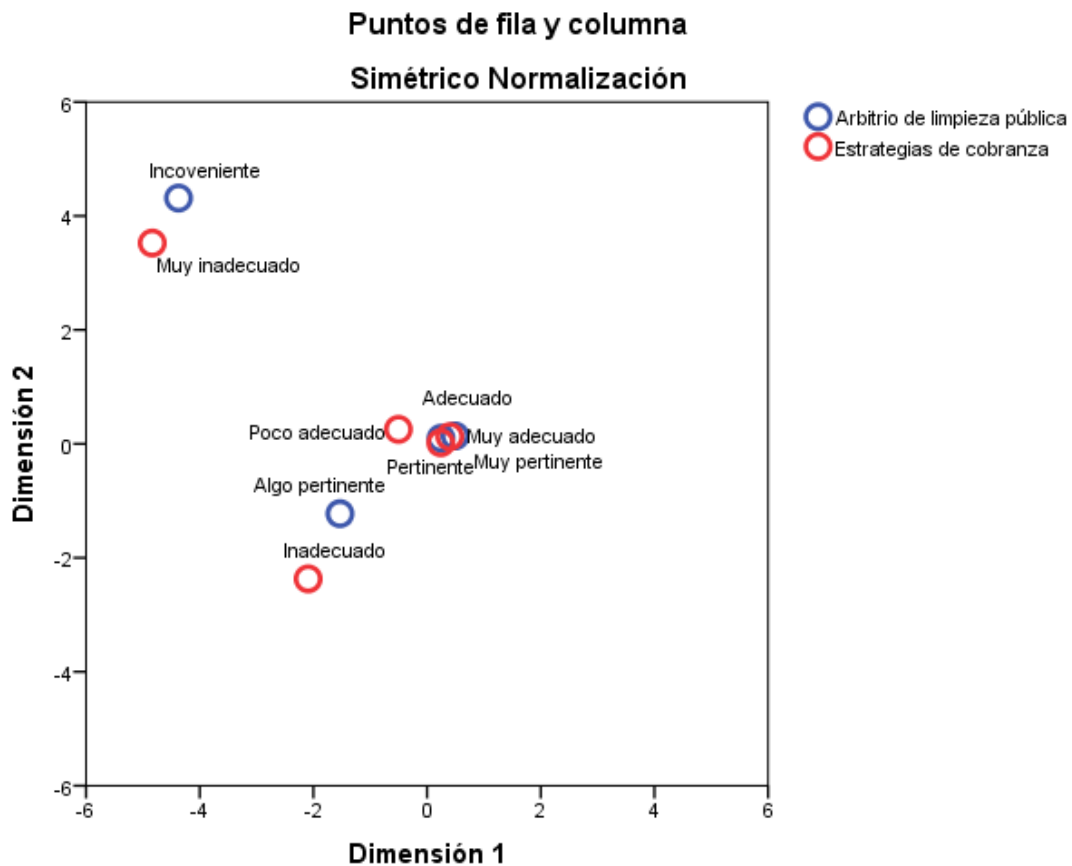


Figura 11. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de limpieza pública y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

De los resultados de la Tabla 25 y la Figura 11, se observa que los arbitrios de limpieza pública presentan proporciones similares con las estrategias de cobranza, lo cual demuestra la relación entre ellos; en la medida de que los arbitrios de limpieza pública se encuentren en un nivel algo pertinente, donde se desarrollan el barrido de calles y la recolección de residuos sólidos, incide una relación directa con las estrategias de cobranza en un nivel poco adecuado llegando a alcanzar el 9,3%; de igual forma, si el nivel de los arbitrios de limpieza pública es muy pertinente, eso incide de forma directa con las estrategias de cobranza en un nivel muy adecuado representado por el 4,7%. Por lo tanto, se observa que la afinidad entre ambos factores denota la importancia de los arbitrios de limpieza pública para alcanzar un nivel de estrategias de cobranza.



Existe *relación directa* ($\text{Tau-b} = 0,401 = 40,1\%$) entre los *arbitrios de limpieza pública* y las *estrategias de cobranza* en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».

Tabla 26

Resultados contingentes entre los arbitrios de parques y jardines públicos y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Arbitrio de parques y jardines públicos	Estrategias de cobranza										Total	
	Muy inadecuado		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Muy adecuado			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Muy inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Inconveniente	1	0,7%	0	0,0%	2	1,3%	1	0,7%	0	0,0%	4	2,7%
Algo pertinente	0	0,0%	7	4,7%	11	7,3%	16	10,7%	4	2,7%	38	25,3%
Pertinente	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	70	46,7%	8	5,3%	80	53,3%
Muy pertinente	0	0,0%	0	0,0%	3	2,0%	11	7,3%	13	8,7%	27	18,0%
Total	2	1,3%	7	4,7%	18	12,0%	98	65,3%	25	16,7%	150	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

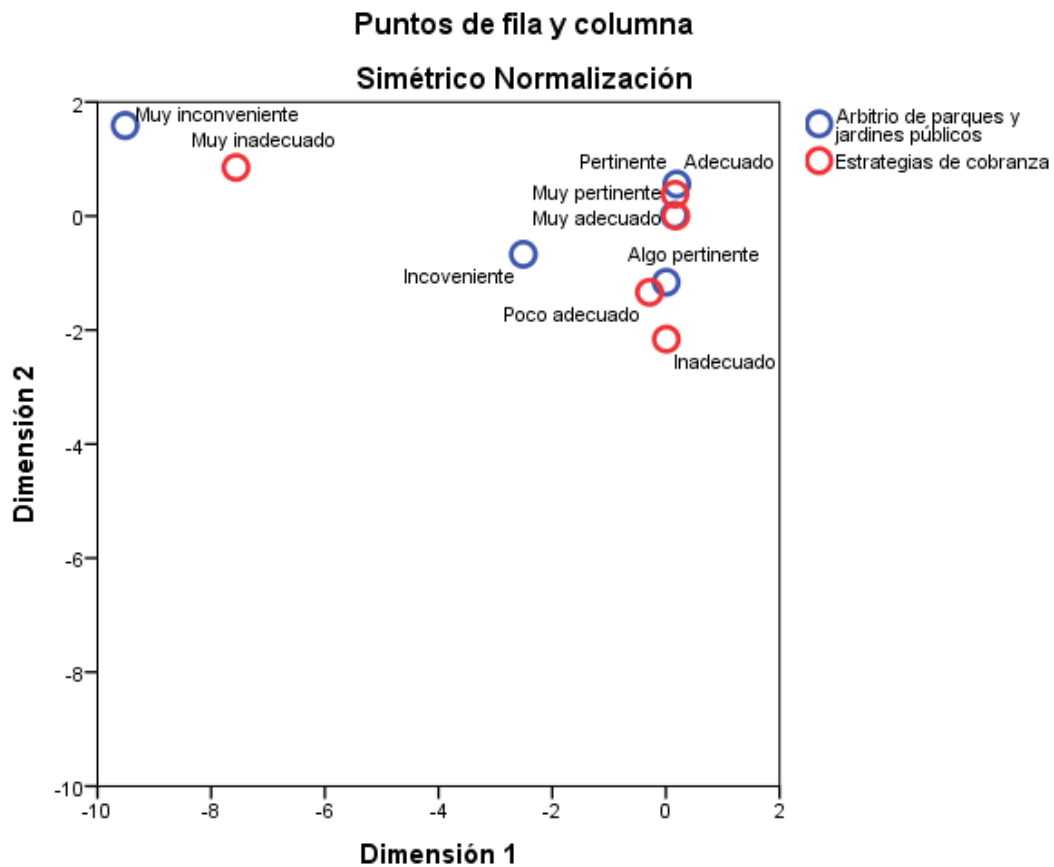


Figura 12. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de parques y jardines públicos y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.



Análisis e interpretación:

De los resultados de la Tabla 26 y la Figura 12, se observa que los arbitrios de parques y jardines públicos presentan proporciones similares con las estrategias de cobranza, lo cual demuestra la relación entre ellos; en la medida de que los arbitrios de parques y jardines públicos se encuentren en un nivel algo pertinente, donde se desarrollan el mantenimiento y recuperación de parques, riego de jardines y áreas verdes y mantenimiento del mobiliario urbano, incide una relación directa con las estrategias de cobranza en un nivel poco adecuado llegando a alcanzar el 7,3%; de igual forma, si el nivel de los arbitrios de parques y jardines públicos es muy pertinente, eso incide de forma directa con las estrategias de cobranza en un nivel muy adecuado representado por el 8,7%. Por lo tanto, se observa que la afinidad entre ambos factores denota la importancia de los arbitrios de parques y jardines públicos para alcanzar un nivel de estrategias de cobranza.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H₀: Los arbitrios de parques y jardines públicos NO se relacionan con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

H₁: Los arbitrios de parques y jardines públicos se relacionan con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadístico de prueba: Prueba de independencia chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	165,630 ^a	16	0,000
Razón de verosimilitud	82,327	16	0,000
Asociación lineal por lineal	45,197	1	0,000
N de casos válidos	150		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

$$x^2 = 165,630$$

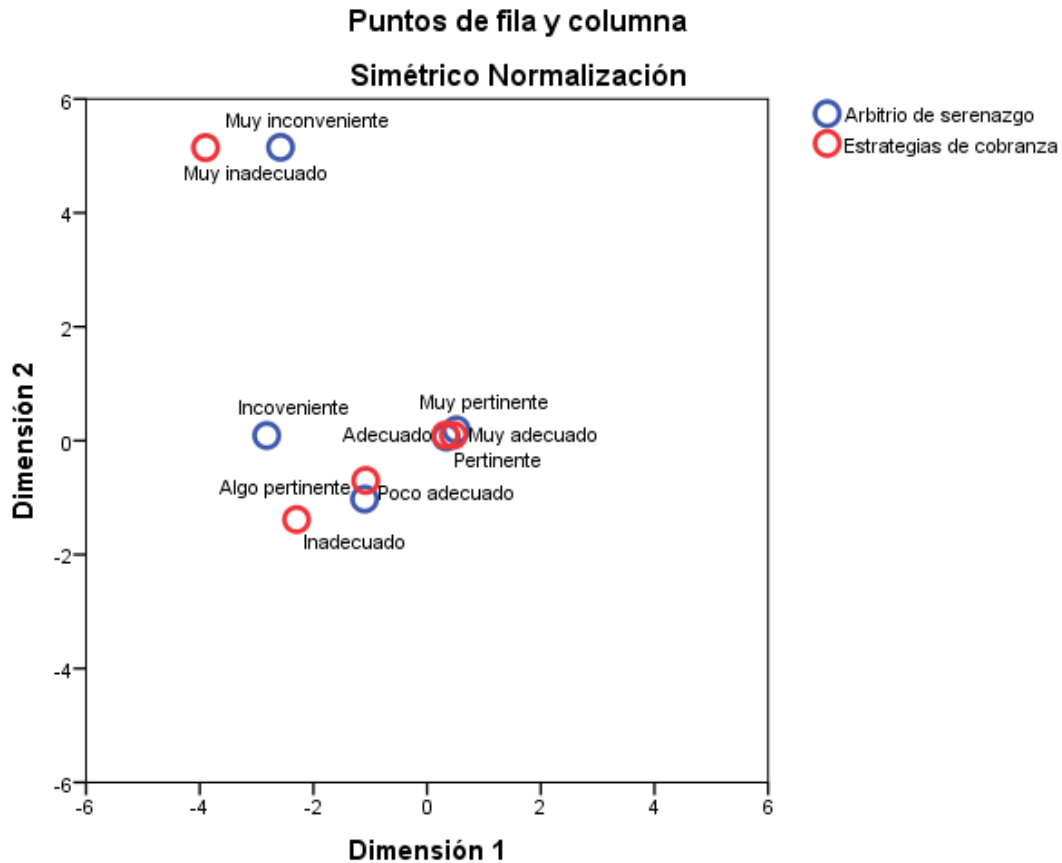


Figura 13. Porcentajes consolidados entre los arbitrios de serenazgo y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

De los resultados de la Tabla 27 y la Figura 13, se observa que los arbitrios de serenazgo presentan proporciones similares con las estrategias de cobranza, lo cual demuestra la relación entre ellos; en la medida de que los arbitrios de serenazgo se encuentren en un nivel algo pertinente, donde se desarrollan la organización y mantenimiento de la vigilancia pública y el patrullaje y prevención del delito, incide una relación directa con las estrategias de cobranza en un nivel poco adecuado llegando a alcanzar el 4,7%; de igual forma, si el nivel de los arbitrios de serenazgo es muy pertinente, eso incide de forma directa con las estrategias de cobranza en un nivel muy adecuado representado por el 4,0%. Por lo tanto, se observa que la afinidad entre ambos factores denota la importancia de los arbitrios de serenazgo para alcanzar un nivel de estrategias de cobranza.



A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H_0 : Los arbitrios de serenazgo NO se relacionan con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

H_1 : Los arbitrios de serenazgo se relacionan con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadístico de prueba: Prueba de independencia chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	112,129 ^a	16	0,000
Razón de verosimilitud	71,558	16	0,000
Asociación lineal por lineal	48,481	1	0,000
N de casos válidos	150		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

$$x^2 = 112,129$$

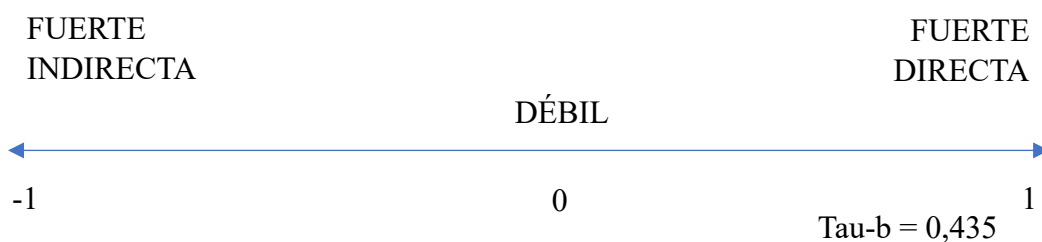
$$p\text{-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : Los arbitrios de serenazgo se relacionan con las estrategias de cobranza en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$)

B. Prueba estadística de la fuerza de relación

Interpretar el valor de «Tau-b»:



Existe *relación directa* (Tau-b = 0,435 = 43,5%) entre los *arbitrios de serenazgo* y las *estrategias de cobranza* en la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos de la prueba de hipótesis demuestran que el cobro eficiente de los arbitrios municipales va a depender mucho de las estrategias de cobranza que se implementen con la finalidad de recaudar las obligaciones tributarias contraídas por los pobladores del distrito de Wanchaq, específicamente de los arbitrios de limpieza pública, parques, jardines públicos y arbitrio de serenazgo, es evidente que la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», mientras más adecuadas sean las negociaciones o acciones coordinadas y estructuradas de manera coherente con el fin de cobrar las obligaciones contraídas por los pobladores del distrito de Wanchaq, la recaudación de los arbitrios municipales es pertinente en un 60,7%.

Del análisis de la revisión de los documentos con los cuales la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» realiza el cobro de los árbitros municipales, se rigen de acuerdo con los Decretos Supremos D.S. 005-90-PCM y D.S. 051, donde la política de cobro consiste en la aplicación con alta precisión de la normativa en la determinación de la deuda y el requerimiento oportuno de la misma. Asimismo, cuenta con las ordenanzas de para cobro de arbitrios debidamente aprobadas y ratificadas en consejo municipal; cuenta con un balance anual, pero no evidencia un reporte por cada trimestre o semestre, para realizar acciones necesarias para tener una idea del cumplimiento de las obligaciones contraídas por los pobladores del distrito de Wanchaq en función del beneficio real y potencial del ciudadano o contribuyente.

Los funcionarios y personal entrevistado de la oficina de rentas indican que la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» cuenta con un plan y programa de limpieza de manera zonificada, realizada de una a dos veces por día, asimismo cuenta con un plan de mantenimiento de parques y jardines públicos de forma focalizada y en el caso del serenazgo este cuenta con un plan de funcionamiento, patrullaje y prevención a través de una estrategias zonificada, donde las patrullas coordinan con la Policía Nacional del Perú, sondean los lugares públicos del distrito de Wanchaq. Esto hace notorio que la



municipalidad cuenta con un plan de intervención de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines y seguridad ciudadana (serenazgo), pero en su mayoría indican que son focalizados, lo cual indica que no existe un tratamiento integral de la conservación de los parques y jardines, y limpieza pública, solamente es focalizado, claro está que en el caso de seguridad ciudadana o serenazgo es posible focalizar, donde hay lugar con mayor probabilidad de riesgo a asaltos u otras actividades ilícitas, pero en el caso de los jardines y la limpieza debe ser integral porque la basura se acumula a diario, porque la mayoría de las familias en tiempos de pandemia, producen más desechos sólidos, por mantenerse más tiempo en la casa, porque existen lugares donde existen varios negocios o condominios donde viven varias familias.

5.2. Limitaciones del estudio

La limitante más notoria fue no tener mayor tiempo de acceso a algunos documentos, debido a la pandemia del COVID – 19, de acuerdo con el estado de emergencia sanitaria, prioriza el distanciamiento social, asimismo ha limitado la aplicación de los instrumentos de investigación caso de las entrevistas, porque su principal característica es que debe ser realizado cara a cara. Pero si fue posible superar el asunto de las encuestas porque se implementó un formulario como ya se mencionó en el capítulo III.

Otra limitación fue el hecho de no contar con todos los documentos que involucran el cobro de los arbitrios municipales, esto debido a muchos de ellos según indican los funcionarios y trabajadores son confidenciales, con el fin de evitar especulaciones respecto a la manera que viene operando el cobro de las obligaciones contraídas por la población del distrito de Wanchaq.

Finalmente, en el caso de las encuestas se tuvo una participación poco comprometida de la población del distrito de Wanchaq, a pesar de haberse difundido a través de las redes sociales como es el caso Facebook y WhatsApp, a través del enlace del cuestionario (formulario virtual de Microsoft). Pero también fue necesario realizar llamadas o mensajes de texto solicitando el apoyo de los encuestados para completar con la cantidad mínima requerida para que el estudio alcen el objetivo previsto.



5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Ríos (2017), señala que la estrategia de recaudación tributaria es crucial para incrementar el nivel de cobranza en las nupcialidades provincial, caso específico de Cutervo, es importante mejorar los niveles de cobranza, porque posibilita que la capacidad de respuesta de las municipalidades, en generar un mejor servicio y la posibilidad de generar puestos de trabajo. A lo cual también es importante que las municipalidades integren formas de hacer efectivo el cobro de los arbitrios, a través de campañas para evitar la morosidad de los usuarios o beneficiarios.

Velarde (2018), indica que las estrategias de cobranza deben ajustarse a la realidad de los usuarios o beneficiarios, porque esto mejoraría la recaudación de los arbitrios en las municipalidades, porque lo importante es concientizar, y no solamente se trata de subir los montos o costos por los servicios que brinda la municipalidad, como es el caso por limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana, para lo cual es importante seleccionar las estrategias más coherentes y pertinentes.

Frisancho & Orccohuarancca (2018) mencionan que la cobranza coactiva y la recaudación del impuesto patrimonial predial, no presentan un cierre adecuado del ejercicio del 2017, esto demuestra que al generar una forma coercitiva de cobro de las obligaciones contraídas por la población del distrito de San Sebastián, promueve mayor morosidad, porque no se está aplicando las estrategias más adecuadas para motivar u concientizar a la población, porque los impuesto prediales son recursos necesarios para seguir atendiendo la pavimentación de calles, agua y desagüe y demás servicios básicos.

Barrera (2013), hace notar la importancia de las obligaciones de pago contraída por la población beneficiaria, porque los pagos realizados retornan a la misma población, atendiendo de mejor eficacia y eficiencia los servicios que se les brinda, especialmente en la limpieza pública en lugares donde se concentran grandes cantidades de individuos, o grupos de familias. Lograr que los beneficiarios cumplan efectivamente con sus obligaciones tributarias, se fundamenta en la facultad de recaudación, determinadora, fiscalización tributaria, resolución o reexamen, sanción y cobranza coactiva, donde la cobranza coactiva debe ser exigida en casos extremos y cuando a pesar de haber realizado



campañas de amnistía y concientización el poblador o pobladores mantienen el nivel de morosidad. (p.25)

5.4. Implicancias del Estudio

El estudio hace notorio la necesidad de implementar diversas estrategias fundamentadas en concientizar a la población antes de realizar un cobro coactivo de las obligaciones contraídas por arbitrios municipales.

Para realizar un seguimiento más eficiente es necesario contar con un sistema integrado de cobranzas, es decir, que no solamente se trate de una hoja de cálculo, sino también que realice el seguimiento de los usuarios de forma individual, que muestre reportes específicos, de los cobros efectuados durante el mes, bimestre, trimestre y semestre, además de realizar un balance anual de la recaudación.

Es necesario que los planes de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana, se ajusten a una intervención integral y no solamente focalizada, porque es importante la necesidad de atender a toda la población, con el fin de generar la mayor satisfacción posible y motive en la población el pago de los arbitrios municipales.



CONCLUSIONES

Primera: Las estrategias de cobranza implementadas por la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», es adecuado en un 65,3% lo cual representa aproximadamente a los dos tercios de los encuestados, mientras que el 18% indica que no se encuentran muy satisfechos con las estrategias de cobranza, de manera que los sistemas, procedimientos, campañas y formas de cobranza son «*poco pertinentes*», por no estar ajustados al contexto actual – dado por el avance vertiginoso de la tecnología – lo cual incide en el cobro de los arbitrios municipales – dado por los resultados del estadígrafo Chi cuadrado – donde el cobro de las obligaciones es de forma pertinente en un 74,7%; esto evidencia que la municipalidad hace lo posible por realizar el cobro efectivo de los arbitrios municipales, pero en este periodo de la pandemia todavía es necesario mejorar las estrategias para alcanzar un óptimo cobro de las obligaciones contraídas por la población del distrito de Wanchaq.

Segunda: El cobro de arbitrios de limpieza pública, en el distrito de Wanchaq se realiza de forma pertinente, debido a que las estrategias que vienen implementando es adecuado y responden directamente al cobro del arbitrio en mención en un 53,3% de efectividad, mientras que es muy adecuado en un 11,3%. En ese entender se observa que el cobro realizado por la municipalidad no está respondiendo con las metas previstas, debido a que el 35,4% de los usuarios no está cumpliendo con los pagos respectivos, provocando una morosidad del 24,12% del año 2015 al 2018, lo cual asciende a la suma de 1 852 000 soles por cobrar, donde el riesgo máximo que debe fluctuar en promedio al año debería ser entre el 5%, para impulsar mantener las operaciones de los servicios e implementar mejorar continuas. De acuerdo con el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson se confirma que el cobro de los arbitrios municipales debe ajustarse o responder a una determinada estrategia de cobranza, como es caso de pagos mediante la plataforma virtual, el caso es que no es ta debidamente difundida y no cuenta con un centro de atención para mayor orientación ocasionando la realización de pagos de forma presencial.

Tercera: El cobro de arbitrios de parques y jardines públicos, en el distrito de Wanchaq, es realizado de manera pertinente, de acuerdo con las estrategias que actualmente viene implementando es adecuada en un 46,7%, asimismo en un 5,3% es muy adecuado, de tal forma es posible afirmar que la eficacia de la estrategia adoptada no incentiva en el 48% el



cumplimiento de pagos al arbitrio ya mencionado, a pesar de contar con un plan de mantenimiento focalizado. Esta situación se corrobora por el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson, existiendo una relación directa entre el cobro de los arbitrios de limpieza pública y la implementación de estrategias de cobranza a través de planes de conservación de los bienes públicos como es el caso de parques y jardines.

Cuarta: El cobro de arbitrios de serenazgo o también conocido como seguridad ciudadana en el distrito de Wanchaq, se despliega de pertinente, según las estrategias de cobranza que viene implementando la comuna distrital es adecuada en un 46,7% y además es eficaz en un 12%, habiendo previsto un plan de funcionamiento del patrullaje y prevención de calles y avenidas zonificadas en coordinación con la Policía Nacional del Perú, realizado en diferentes horarios o turnos. Afirmación, corroborada por el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson, presentándose una relación directa entre la recaudación de los arbitrios municipales y la implementación de estrategias de cobranza, de acuerdo, al plan de patrullaje y prevención que viene realizando.



RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente de la municipalidad encargado de la oficina de rentas, es necesario que solicite a la autoridad municipal la implementación de un sistema integrado de cobranza de arbitrios, que contribuya al seguimiento, reporte y emisión del balance general de pagos de obligaciones, para lo cual deberá revisar el plan con todo su equipo de trabajo, propiciando un sustento y aprobación presupuestal, con el objetivo de mejorar la administración de los fondos de los arbitrios municipales, y generando la posibilidad de implementar estrategias que permitan el pago de obligaciones en un 80% a 90%, de tal modo que se evite la morosidad y exista una mejor satisfacción en el servicio de limpieza pública, mantenimiento de parques y seguridad ciudadana.

Segunda: Si bien el estudio revela un cobro pertinente de los arbitrios municipales, este solamente alcanza un 74,7%, el cual es necesario mejorar a través de un sistema de reportes que muestre la evolución de los pagos, para así desarrollar planes de mejora de la recaudación que responda a las metas y objetivos del municipio. Por tanto, se propone al funcionario de la oficina de rentas, la implementación de políticas que garanticen la continuidad de un eficiente servicio de limpieza pública, mantenimiento de parques y seguridad ciudadana, el cual deberá ser llevado a consejo municipal para su respectiva aprobación y difusión. Para tal hecho es necesario el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las diversas redes sociales tales YouTube, WhatsApp, Twitter y Facebook.

Tercera: Sugerir al funcionario de la oficina de rentas y encargado del cobro de obligaciones de los arbitrios de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», concientizar al personal y población en la importancia del pago de obligación por limpieza pública, mantenimiento de parques y seguridad ciudadana, el cual debe tocar los corazones y necesidades primordiales que debe perseguir la municipalidad y que solamente lo hará con el pago puntual de las obligaciones, que recae en la población, evitando los excesos en el cobro coactivo, lo cual ocasiona a que se genere malestar y difusión de maltrato por parte de la municipalidad en las redes sociales, lo mejor es promover a la cultura de pago puntual e incluso mostrando los beneficios que este trae consigo. Las políticas que mejor se ajustan, son las estrategias comunicativas, enfocadas en la sensibilización de la población, asimismo, mantener estrecha



comunicación con la población a través de diversos medios de comunicación, caso las redes sociales como se menciona en la recomendación 2.

Cuarta: Proponer al gerente de la municipalidad encargado de la oficina de rentas, la elaboración de material audiovisual o videos que oriente a la población del distrito de Wanchaq, para que tome conciencia de la importancia de sus pagos, asimismo es necesario implementar un video ilustrativo del procedimiento para realizar los pagos virtuales, y también es necesario considerar un personal que brinde apoyo, seguimiento y atención a los usuarios, para que hagan efectivo los pagos por concepto de arbitrios municipales. Evitando de esta forma la morosidad, el hacinamiento de personas y las molestias que provoca por la no atención oportuna y pertinente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acción International Headquarters. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *Acción InSight*, 1-23.
- Alfaro, C. D. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Villa El Salvador, Lima – 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Álvarez, J. (2014). *Gestión municipal y gobernabilidad*. Madrid: Ediciones EAE.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme,CA.
- Asensio, P. (2016). *El libro de la gestión municipal. Claves de éxito para políticos y directivos locales*. Madrid: Diaz de Santos Editores.
- Barrera, S. (2013). *Manuales de fiscalización para la mejora de la recaudación municipal*. Lima: Gráfica Educativa.
- Centro de Gestión Tributaria. (2020). *Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo*. Obtenido de <http://www.cgтч.gov.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/preguntasFrecuentes.php>
- Colindres, J. J. (2011). *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento de Sololá*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales. (2005). *Informe del sub grupo de trabajo de la comisión de gobiernos locales encargado de evaluar los cobros indebidos de arbitrios municipales*. Lima.
- Congreso de la República. (23 de Setiembre de 1998). Ley de procedimiento de ejecución coactiva. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-6.
- Congreso de la República. (27 de Mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-64.
- Congreso de la República. (2017). *Constitución Política del Perú*. Lima: Edición del Congreso de la República.
- Del Pezo, W. S., & Zambrano, C. A. (2020). *Estrategias de cobranzas para la gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago.
- Dino, J. (2000). *Finanzas públicas y derecho tributario*. Buenos Aries: Editorial Albeledo Perrot.



- Empresa Editora Gestión. (16 de Noviembre de 2016). Sepa qué municipios de Lima condonarán intereses de deudas tributarias. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/sepa-municipios-lima-condonaran-intereses-deudas-tributarias-120884-noticia/>
- Flores, J. (2006). *Tributación práctica y teoría. Centro de especialización en contabilidad y finanzas*. Lima: Grafica Santo Domingo.
- Frisancho, A. R., & Orccohuarancca, M. E. (2018). *El procedimiento de cobranza coactiva y la recaudación del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- García, C. Y. (2015). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa, edo. de México*. Amecameca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México D.F.: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación científica* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill - Interamericana Editores S.A.
- Johnson, R., & Kubby, P. (2008). *Estadística elemental: Lo esencial*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Lázaro, C. S., & Portocarrero, K. D. (2019). *Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2019*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México D.F.: Editorial Fiscales ISEF.
- Medina, M. A. (2011). *Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo. Caso de estudio Municipio Libertador del Estado Mérida*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Menéndez, A. (2007). *Derecho financiero y tributario. Parte general. Lecciones de cátedra*. Valladolid: Editorial Lex Nova, S.A.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Lima: Editorial Neva Estudio S.A.C.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Municipalidad Provincial del Callao. (29 de Diciembre de 2015). Aprueban régimen tributario de los Arbitrios Municipales de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo para el Ejercicio 2016 en el Cercado del Callao. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-312.



- Nole, G. I. (2017). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Pérez, C. (2015). *Descentralización municipio y gestión urbana*. Madrid: Ediciones EAE.
- Ríos, M. A. (2017). *Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Rojas, Y. E. (2011). *Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escoque, Estado de Trujillo*. Trujillo: Universidad de los Andes.
- Rueda, Y. R. (2019). *Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Suport Aneth SRL.
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2010). *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales*. Lima: SAT, Escuela SAT, Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local.
- Soria, B. (2007). *Diccionario municipal peruano*. Lima: Instituto de Investigación y Capacitación Municipal, Konrad Adenauer Stiftung.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2016). *Sistema Tributario Nacional*. Obtenido de SUNAT:
<http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario.html#:~:text=En%20m%C3%A9rito%20a%20facultades%20delegadas,mayor%20eficiencia%2C%20permanencia%20y%20simplicidad>.
- Vargas, R. (2004). *Guía de procedimientos administrativos*. Madrid: Editorial Gaceta Jurídica.
- Velarde, Z. I. (2018). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua - 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Villegas, H. (2003). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario*. Buenos Aire: Astrea.
- Weston, J. F. (1994). *Fundamentos de administración financiera*. México DF: McGraw Hill.



Zea, K. D. (2016). *Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital De Wanchaq periodo 2015*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



ANEXOS

Anexo Nro. 01: Matriz de Consistencia

Anexo Nro. 02: Matriz de Operacionalización de la variable

Anexo Nro. 03: Matriz del instrumento de recojo de datos

Anexo Nro. 04: Instrumentos de la investigación

Anexo Nro. 05: Validación de instrumentos

Anexo Nro. 06: Evidencia fotográfica

Anexo Nro. 07: Reporte Turnitin índice de similitud



Anexo Nro. 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO		VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación de la recaudación de los arbitrios municipales con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la recaudación de los arbitrios municipales con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La recaudación de los arbitrios municipales se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO:</p> <p>V1: Arbitrios municipales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbitrio de limpieza pública ▪ Arbitrio de parques y jardines públicos ▪ Arbitrio de serenazgo <p>V2: Estrategias de cobranza</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Campañas de cobranza ▪ Formas de cobranza ▪ Procedimientos de cobranza ▪ Sistema de cobranza
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p>	
<p>P.E.1. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de limpieza con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?</p> <p>P.E.2. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de parques y jardines con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?</p> <p>P.E.3. ¿Cuál es la relación de la recaudación del arbitrio de serenazgo con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018?</p>	<p>O.E.1. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de limpieza con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p> <p>O.E.2. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de parques y jardines con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p> <p>O.E.3. Analizar la relación de la recaudación del arbitrio de serenazgo con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p>	<p>H.E.1. La recaudación del arbitrio de limpieza se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p> <p>H.E.2. La recaudación del arbitrio de parques y jardines se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p> <p>H.E.3. La recaudación del arbitrio de serenazgo se relaciona directamente con las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.</p>	



JUSTIFICACIÓN	MÉTODO	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>La Municipalidad Distrital de Wanchaq, no es ajena a esta problemática por cuanto en el área de recaudación, esta problemática se agudiza, al no contar la administración municipal, con una correcta base de datos de contribuyentes, tampoco existe un plan de recaudación tributaria actualizada, lo cual genera un ineficiente control de ingresos y alta morosidad; por otro lado, los ciudadanos contribuyentes son renuentes al pago de los arbitrios municipales; por tanto consideramos el estudio de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq del Cusco.</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Es eminentemente cuantitativo, por cuanto es analítico, hace uso de la estadística y plantea hipótesis.</p> <p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN La presente investigación es descriptiva correlacional, en la presente investigación se procederá a la descripción de la variable arbitrios municipales, en cuanto a su forma de administración, es decir que se caracterizará y medirá en el nivel que se encuentra en el contexto social del estudio, estimándose el recuento de las respuestas del cuestionario y posteriormente realizar el análisis de la relación que pudiera existir con la variable estrategias de cobranza.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de la investigación es no experimental y transversal, porque se basa en la observación de los hechos en pleno suceso sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno de estudio, de manera que se observan los hechos en la forma en como ocurren sin la intervención voluntaria o involuntaria del investigador, por tanto no se aplican técnicas o métodos que mejoren el cobro de los arbitrios municipales a través de la adecuada implementación de estrategias de cobranza y es transversal porque la aplicación de los instrumentos se realiza en una sola ocasión.</p>	<p>POBLACIÓN Funcionarios, trabajadores y usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.</p> <p>MUESTRA La muestra estará constituida por 100 viviendas, 3 funcionarios involucrados con el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Wanchaq y trabajadores, obtenidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>TECNICAS Y INSTRUMENTOS Técnica: Análisis documental. Entrevista. Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Guía recolección del análisis documental. Guía de entrevista personal semiestructurada. Cuestionario.</p> <p>METODO ESTADÍSTICO Se representarán las variables mediante tablas de frecuencias y gráficos respectivos, como parte del análisis descriptivo.</p>



Anexo Nro. 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Título: Arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.

A. Variable 1. Arbitrios municipales

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Arbitrios municipales	Es un: «Tributo o prestación pecuniaria, exigido por el Estado Peruano, de cobro coactivo, porque así lo demanda la Ley, de esta manera, es independiente de la capacidad contributiva del sujeto pasivo, es decir, se paga para retribuir el servicio realizado» y no porque se disponga de menor o mayor capacidad económica. (Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales, 2005, p.20)	«Es una obligación tributaria, constituido por la implementación, prestación y mantenimiento de los servicios públicos de parques, jardines, serenazgo y de limpieza pública, en función del beneficio real y potencial del ciudadano o contribuyente» (Municipalidad Provincial del Callao - República del Perú, 2015, p.271).	<p>Arbitrio de limpieza pública «Es el deber tributario contraído por la gestión, organización, mantenimiento y ejecución del barrido de calles y recolección de residuos sólidos» (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Barrido de calles. - Recolección de residuos sólidos.
			<p>Arbitrio de parques y jardines públicos «Es el deber tributario contraído por el servicio de mantenimiento, implementación, mejora, recuperación y riego de las áreas verdes de los parques, plazas, jardines, arboledas, bermas y distintas áreas verdes de uso público, así como también del mobiliario urbano» (baldeo, lavado y barrido de parques y plazas) y «el cuidado ambiental, con su respectiva supervisión del servicio» (Municipalidad Provincial del Callao, 2015, p.271).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento y recuperación de parques. - Riego de jardines y áreas verdes. - Mantenimiento del mobiliario urbano.



			<p>Arbitrio de serenazgo Es el deber tributario contraído por: «El mantenimiento, implementación, organización y mejora del servicio de vigilancia pública diurna y nocturna, patrullaje, prevención del delito en zonas críticas y de mayor riesgo, protección y atención de emergencias y colaboración con la Policía Nacional del Perú», así como la supervisión del servicio. (Municipalidad Provincial del Callao - República del Perú, 2015, p.271-272)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Organización y mantenimiento de la vigilancia pública.- Patrullaje y prevención del delito.
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración de acuerdo Ordenanza Municipal Nro. 016-2015, publicado en el Diario El Peruano, respecto al régimen tributario de los arbitrios municipales y la publicación del informe del Congreso de la República - Comisión de Gobiernos Locales (2005, p. 20).



B. Variable 2. Estrategias de cobranza

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de cobranza	Es el conjunto de negociaciones, actividades previas y métodos aplicados de forma coordinada a fin de que los usuarios o clientes paguen oportunamente sus obligaciones de acuerdo a los términos establecidos. «Entendiéndose a las cuentas por cobrar dentro de la clasificación contable como activos líquidos, de tal manera deberán estar planificados de acuerdo a los plazos establecidos con cada usuario o cliente para contribuir a la cobertura de los costos operativos» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p.58).	«Conjunto de acciones estructuradas de forma lógica con la finalidad de lograr objetivos previstos en materia de recaudación de las obligaciones contraídas por los usuarios o clientes, el cual incluye las campañas de cobranza, formas, procedimientos y sistema de cobranza» (Rueda, 2019, p.45).	Sistema de cobranza «Es un proceso administrativo que permite a la organización ser más eficiente y eficaz en cuanto a su gestión de cobro y manejo, para lo cual también es posible hacerlo a través de un aplicativo informático» (Nole, 2017, p.50).	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del sistema de gestión de cobranzas. - Políticas de cobranza. - Normas de cobranza.
			Procedimientos de cobranza «Es un conjunto de operaciones debidamente establecidas para hacer efectivo el cobro de las obligaciones contraídas por el usuario» (Nole, 2017, p.50)	<ul style="list-style-type: none"> - Notificaciones por escrito. - Llamadas telefónicas. - Visitas personales.
			Campanas de cobranza «Son diversas formas de persuasión al usuario o cliente para incentivar el cumplimiento de las obligaciones contraídas» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos. - Descuentos. - Formas de persuasión.
			Formas de cobranza «Son alternativas de cobranza, para evitar la morosidad y facilitar al usuario o cliente el cumplimiento de las obligaciones contraídas» (Del Pezo & Zambrano, 2020, p. 59)	<ul style="list-style-type: none"> - Efectivo. - Tarjeta. - Agencias o puntos de cobro.

Fuente: Adaptación del estudio realizado por Del Pezo & Zambrano (2020), Nole (2017) y Rueda (2019) respecto a las estrategias y gestión de cobranzas.



Anexo Nro. 03

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Variable 1: Arbitrios municipales

Título: Arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.						
Variable	Dimensiones	Sub dimensiones	Peso (%)	# de Ítems	Ítems / Índices	Escala de valoración
Arbitrios municipales	Arbitrio de limpieza pública	1.1. Barrido de calles	40%	6	1. ¿Usted observa que las vías públicas tales como calles, plazas, parques, veredas, bermas, pistas y demás espacios públicos están limpios?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		1.2. Recolección de residuos sólidos			2. ¿Se evidencia que el municipio realiza una supervisión del servicio de limpieza pública?	
		3. ¿La municipalidad cuenta con el personal de limpieza para el mantenimiento y ejecución de la limpieza de las calles?				
		4. ¿Son adecuados los días y horarios de recolección de residuos sólidos por parte de la municipalidad?				
		5. ¿La municipalidad prioriza la recolección de residuos sólidos en los puntos críticos del distrito de Wanchaq?				
		6. ¿Los residuos sólidos son recolectados oportunamente de los diferentes domicilios?				
	Arbitrio de parques y jardines públicos	2.1. Mantenimiento y recuperación de parques	33%	5	7. ¿Los parques del distrito de Wanchaq se encuentran debidamente cuidados y regados?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
2.2. Riego de jardines y áreas verdes		8. ¿Las vías que albergan vegetación se encuentran debidamente regados y con su respectivo mantenimiento?				
2.3. Mantenimiento del inmobiliario urbano		9. ¿Los diferentes jardines del distrito de Wanchaq se encuentran con vegetación adecuadamente regada y cuidada?				
					10. ¿Se observa un adecuado mantenimiento del mobiliario urbano?	
					11. ¿Las bancas de los paraderos y parques se encuentran en buen estado?	
	Arbitrio de serenazgo	3.1. Organización y mantenimiento de la vigilancia pública	27%	4	12. ¿El municipio coordina con las diferentes asociaciones y APVs para realizar la vigilancia pública?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre
					13. ¿El personal que realiza la vigilancia pública se abastece para realizar la vigilancia de todo el distrito de Wanchaq?	



		3.2. Patrullaje y prevención del delito			14. ¿El patrullaje del serenazgo prioriza las zonas de mayor riesgo? 15. ¿El serenazgo asegura la prevención del delito en el horario diurno y nocturno?	<i>Siempre</i>
Totales			100%	15		



B. Variable 2: Estrategias de cobranza

Título: Arbitrios municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco periodo 2018.							
Variable	Dimensiones	Sub dimensiones	Peso (%)	# de Ítems	Ítems / Índices	Escala de valoración	
Estrategias de cobranza	Sistema de cobranza	1.1. Implementación del sistema de gestión de cobranzas	29%	4	1. ¿Observa que la municipalidad cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de pagos, rastreo de deudas y reportes?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	
		1.2. Políticas de cobranza			2. ¿La municipalidad cumple con informar respecto a las políticas de cobranza?		
		1.3. Normas de cobranza			3. ¿La municipalidad también informa respecto a sus políticas de cobranza en su portal o página web?		
	Procedimientos de cobranza	2.1. Notificaciones por escrito	29%	4	4. ¿La normatividad de cobranza está publicada en su portal o página web u otro medio de comunicación como cartillas informativas, etc.?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	
		2.2. Llamadas telefónicas			5. ¿La municipalidad cumple con entregar los recibos por concepto de arbitrios o afines oportunamente?		
		2.3. Visitas personales			6. ¿La municipalidad cuenta con personal para realizar las notificaciones respecto al pago de los servicios públicos?		
	Campañas de cobranza	3.1. Incentivos	21%	3	7. ¿La municipalidad se comunica con usted a través de llamadas telefónicas para recordarle que tiene recibos de pago vencidos o no cancelados?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	
		3.2. Descuentos			8. ¿La municipalidad cumple con notificarle en caso de morosidad con una visita a su domicilio?		
		3.3. Formas de persuasión			9. ¿La municipalidad promueve con premios o incentivos a los usuarios que son puntuales con el pago de sus recibos por concepto de servicios?		
						10. ¿Cuándo los montos de los recibos impagos son considerables la municipalidad aplica descuentos para que los usuarios puedan cumplir con cancelar sus deudas?	
						11. ¿La municipalidad promueve campañas de concientización para motivar el pago oportuno de los recibos por concepto de servicios?	



	Formas de cobranza	4.1. Efectivo	21%	3	12. ¿La municipalidad cuenta con varias ventanillas para realizar el cobro de los recibos por concepto de servicios?	<i>Nunca</i> <i>Casi nunca</i> <i>A veces</i> <i>Casi siempre</i> <i>Siempre</i>
		4.2. Tarjeta			13. ¿La municipalidad viene implementando o ha implementado un sistema de pagos con tarjeta de débito o crédito de los recibos de servicios públicos?	
		4.3. Agencias o puntos de cobro			14. ¿La municipalidad viene habilitando o cuenta con agencias o puntos de cobro cercana a la población más crítica?	
Totales			100%	14		



Anexo Nro. 04

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y
ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

INTRODUCCIÓN:

La presente guía, tiene por finalidad analizar los documentos que posee la «Municipalidad Distrital de Wanchaq», con relación a forma en que se están realizando el cobro de los arbitrios municipales.

La guía solamente se limita a recolectar información con fines de investigación, los cuales se mantendrán en absoluta reserva y solamente se mostrarán datos debidamente autorizados por autoridad competente de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».

Los investigadores agradecen anticipadamente a la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» por la facilidad de proporcionarnos los documentos solicitados.

DATOS DE LA MUNICIPALIDAD

Nombre completo de la municipalidad:

Municipalidad Distrital de Wanchaq

Fecha de revisión documental:

Primera semana de octubre del 2020.

Revisores:

Bach. Cesar Edson Serrano Beizaga.

Bach. Marcelo Fabricio Soto Villena.



A. ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES

Instrucciones:

Marque con una equis «X» según corresponda y justifique debidamente en el casillero de observaciones:

Documentos analizados de la municipalidad	Tiene		Observaciones
	Si	No	
Políticas del cobro de arbitrios municipales			
Normatividad vigente del cobro de arbitrios municipales			
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de limpieza pública			
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de parques y jardines públicos			
Balance anual o flujo de caja de los arbitrios de serenazgo			

Para realizar el análisis del balance anual o flujo de caja, se tendrá en cuenta para cada caso el siguiente detalle:

Porcentaje de morosidad de arbitrios de la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» emitidos durante el periodo 2015 al 2018

Años	Emitidos	Recaudado	No recaudado	(%) Morosidad
2015				%
2016				%
2017				%
2018				%
Total promedio				%



B. ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Instrucciones:

Marque con una equis «X» según corresponda y justifique debidamente en el casillero de observaciones:

Documentos analizados de la municipalidad	Tiene		Observaciones
	Si	No	
Sistema de cobranza			
Procedimientos de cobranza			
Campañas de cobranza			
Formas de cobranza			
Otras estrategias de cobranza:			
.....			
.....			



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GUÍA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DE LA OFICINA
DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ**

DATOS PERSONALES DEL FUNCIONARIO

Estimado trabajador (a) antes de completar la guía de entrevista es necesario que completes los siguientes datos o marcar con una equis «X» según corresponda:

- A. Género : Masculino Femenino
- B. Edad : años.
- C. Tiempo de servicio : años.
- D. Condición laboral : Nombrado (a) Contratado (a)

INSTRUCCIONES:

Estimado funcionario (a) / trabajador (a):

A continuación, se presentan una serie de interrogantes en relación a los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza que viene efectuando la «Municipalidad Distrital de Wanchaq».

A. ARBITRIOS MUNICIPALES

1. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de limpieza pública y cómo se realiza el barrido de las calles y recolección de residuos sólidos? Fundamente su respuesta.



2. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de mantenimiento de los parques y jardines públicos? Fundamente su respuesta.

3. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de funcionamiento, patrullaje y prevención del delito por parte del serenazgo? Fundamente su respuesta.

B. ESTRATEGIAS DE COBRANZA

4. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un sistema de cobranza de los arbitrios municipales? Fundamente su respuesta.

5. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq cuenta con un plan de procedimientos de cobranza de los arbitrios municipales? Fundamente su respuesta.



6. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq promueve campañas de cobranza de los arbitrios municipales? Fundamente su respuesta.

7. ¿La Municipalidad Distrital de Wanchaq tienen implementado diversas formas de cobranza de los arbitrios municipales? Fundamente su respuesta.



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA

DATOS PERSONALES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Estimado usuario (a) antes de responder el cuestionario es necesario que complete los siguientes datos:

- A. Género : Masculino Femenino
- B. Edad : años.
- C. Estado civil : Soltero (a) Casado (a) Viudo (a) Conviviente Divorciado (a)
- D. Tiempo como vecino del distrito de Wanchaq : años.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario está diseñado para recopilar una serie de respuestas que brinden información acerca de los arbitrios municipales y las estrategias de cobranza. Es por ello se le presentan una serie de afirmaciones, que buscan conocer mejor las actividades que realiza la «Municipalidad Distrital de Wanchaq». Cada una de estas preguntas viene acompañada de 5 opciones de respuesta que se muestran a continuación:

ESCALA DE VALORACIÓN:

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

Se solicita marcar con un aspa (X) o encerrar con un círculo (3) dentro de la casilla que corresponda, según la frecuencia con que percibe la forma en cómo la «Municipalidad Distrital de Wanchaq» despliega las estrategias de cobranza de los arbitrios municipales. Sólo es posible marcar una opción por cada afirmación.

Revise haber respondido a todos los enunciados que se le presentan sin dejar ninguno ítem sin contestar. A pesar de no existir un tiempo límite, se le solicita responder con prontitud. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas, únicamente respuestas honestas.

Asegúrese de despejar todas sus dudas antes de iniciar con el desarrollo del cuestionario.

A. ARBITRIOS MUNICIPALES

ÍTEMS	Opciones de respuesta				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted observa que las vías públicas tales como calles, plazas, parques, veredas, bermas, pistas y demás espacios públicos están limpios?	1	2	3	4	5
2. ¿Se evidencia que el municipio realiza una supervisión del servicio de limpieza pública?	1	2	3	4	5
3. ¿La municipalidad cuenta con el personal de limpieza para el mantenimiento y ejecución de la limpieza de las calles?	1	2	3	4	5
4. ¿Son adecuados los días y horarios de recolección de residuos sólidos por parte de la municipalidad?	1	2	3	4	5
5. ¿La municipalidad prioriza la recolección de residuos sólidos en los puntos críticos del distrito de Wanchaq?	1	2	3	4	5



6. ¿Los residuos sólidos son recolectados oportunamente de los diferentes domicilios?	1	2	3	4	5
7. ¿Los parques del distrito de Wanchaq se encuentran debidamente cuidados y regados?	1	2	3	4	5
8. ¿Las vías que albergan vegetación se encuentran debidamente regados y con su respectivo mantenimiento?	1	2	3	4	5
9. ¿Los diferentes jardines del distrito de Wanchaq se encuentran con vegetación adecuadamente regada y cuidada?	1	2	3	4	5
10. ¿Se observa un adecuado mantenimiento del mobiliario urbano?	1	2	3	4	5
11. ¿Las bancas de los paraderos y parques se encuentran en buen estado?	1	2	3	4	5
12. ¿El municipio coordina con las diferentes asociaciones y APVs para realizar la vigilancia pública?	1	2	3	4	5
13. ¿El personal que realiza la vigilancia pública se abastece para realizar la vigilancia de todo el distrito de Wanchaq?	1	2	3	4	5
14. ¿El patrullaje del serenazgo prioriza las zonas de mayor riesgo?	1	2	3	4	5
15. ¿El serenazgo asegura la prevención del delito en el horario diurno y nocturno?	1	2	3	4	5

B. ESTRATEGIAS DE COBRANZA

ÍTEMES	Opciones de respuesta				
1. ¿Observa que la municipalidad cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de pagos, rastreo de deudas y reportes?	1	2	3	4	5
2. ¿La municipalidad cumple con informar respecto a las políticas de cobranza?	1	2	3	4	5
3. ¿La municipalidad también informa respecto a sus políticas de cobranza en su portal o página web?	1	2	3	4	5
4. ¿La normatividad de cobranza está publicada en su portal o página web u otro medio de comunicación como cartillas informativas, etc.?	1	2	3	4	5
5. ¿La municipalidad cumple con entregar los recibos por concepto de arbitrios o afines oportunamente?	1	2	3	4	5
6. ¿La municipalidad cuenta con personal para realizar las notificaciones respecto al pago de los servicios públicos?	1	2	3	4	5
7. ¿La municipalidad se comunica con usted a través de llamadas telefónicas para recordarle que tiene recibos de pago vencidos o no cancelados?	1	2	3	4	5
8. ¿La municipalidad cumple con notificarle en caso de morosidad con una visita a su domicilio?	1	2	3	4	5
9. ¿La municipalidad promueve con premios o incentivos a los usuarios que son puntuales con el pago de sus recibos por concepto de servicios?	1	2	3	4	5
10. ¿Cuándo los montos de los recibos impagos son considerables la municipalidad aplica descuentos para que los usuarios puedan cumplir con cancelar sus deudas?	1	2	3	4	5
11. ¿La municipalidad promueve campañas de concientización para motivar el pago oportuno de los recibos por concepto de servicios?	1	2	3	4	5
12. ¿La municipalidad cuenta con varias ventanillas para realizar el cobro de los recibos por concepto de servicios?	1	2	3	4	5
13. ¿La municipalidad viene implementando o ha implementado un sistema de pagos con tarjeta de débito o crédito de los recibos de servicios públicos?	1	2	3	4	5
14. ¿La municipalidad viene habilitando o cuenta con agencias o puntos de cobro cercana a la población más crítica?	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su colaboración!



Anexo Nro. 05

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

“Arbitrios Municipales y estrategias de cobranza en la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, periodo 2018”.

1.2 INVESTIGADORES:

Bachilleres: Marcelo Fabricio Soto Villena y César Edson Serrano Beizaga

DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: Dr.CPC. Armando Loaiza Manrique.

2.2 Especialidad: Contador Público

2.3 Lugar y Fecha: Cusco, 05 de marzo de 2021

2.4 Cargo e Institución donde Labora: Docente de la EP de Contabilidad de la UAC.

Componentes	Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					81
	Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.					83
	Objetividad	Está expresado en conducta observable.					87
Contenido	Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					80
	Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					85
Estructura	Organización	Existe una organización lógica.					84
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					90
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85
	Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					80