



**UNIVERSIDAD PARTICULAR  
DE CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y  
NEGOCIOS**

---

**TESIS**

**“LA GESTION DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN  
LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE COLASAY – JAÉN, 2019”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**BACHILLER:**

**YANET PEREZ MONTENEGRO**

**ASESOR:**

**Dr. CPC SEBASTIAN RAMÓN LLONTOP**

**CHICLAYO – PERÚ  
2019**

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD”**

Tesis presentada por la Bachiller PEREZ MONTENEGRO YANET a la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, para optar el TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.

---

Bach. Perez Montenegro, Yanet  
**BACHILLER**

---

Mg. Ramón Llontop, Sebastián  
**ASESOR**

Aprobado por:

---

**Mag.**  
**PRESIDENTE**

---

**Mag.**  
**SECRETARIO**

---

**Mag.**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

¡Que nadie se quede afuera, se los dedico a todos!

Sobre todo, a Dios por bendecirme y regalarme a ese ser que me dio la vida, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr esfuerzo y optimismo, la que me guía en el caminar de mi formación profesional, mi confidente, mi amiga, la que me transmite fuerza para luchar por mis metas trazadas, mi madre a ti te lo dedico.

## **AGRADECIMIENTO:**

Primero agradezco a Dios por bendecirnos con salud en estos tiempos difíciles y permitir seguir adelante en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi familia mis padres Wilson y Silvia, mis hermanos Lisset y Oimer por ser los promotores de mis sueños, por la confianza, los valiosos consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi Asesor de tesis Mg. Ramón Llontop Sebastián quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo; de igual manera a la Universidad Particular de Chiclayo mi casa de estudio superior por haber compartido sus enseñanzas a lo largo de la preparación de mi profesión y preparándonos para un futuro creativo, competitivo y humano.

A mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Colasay entidad donde laboro, por sus apoyos durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a todas aquellas personas que de cualquier manera se han involucrado en la realización del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>                                   | <b>iii</b> |
| <b>AGRADECIMIENTO: .....</b>                              | <b>iv</b>  |
| <b>ÍNDICE .....</b>                                       | <b>v</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>                                       | <b>ix</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                      | <b>x</b>   |
| <b>I. INTRODUCCION.....</b>                               | <b>11</b>  |
| <b>II. MARCO TEORICO.....</b>                             | <b>14</b>  |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....               | 14         |
| 2.1.1. Nivel Internacional. ....                          | 14         |
| 2.1.2. Nivel Nacional.....                                | 15         |
| 2.1.3. Nivel Local .....                                  | 157        |
| 2.2. BASE TEORICA .....                                   | 19         |
| 2.3. BASE CONCEPTUAL .....                                | 20         |
| <b>III. METODOLOGIA .....</b>                             | <b>25</b>  |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....                  | 25         |
| 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION.....                  | 25         |
| 3.3. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO .....                  | 26         |
| 3.3.1. La Población.....                                  | 26         |
| 3.3.2. Muestra.....                                       | 27         |
| 3.3.3. Muestreo.....                                      | 27         |
| 3.4. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ..... | 28         |
| 3.5. PROCEDIMIENTOS .....                                 | 29         |
| 3.6. METODO DE ANALISIS DE DATOS .....                    | 29         |
| 3.7. ASPECTOS ETICOS .....                                | 30         |
| <b>IV. RESULTADOS.....</b>                                | <b>311</b> |
| 4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS.....                  | 311        |

|             |                                                         |           |
|-------------|---------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.1.      | Gestión de Cobranza.....                                | 311       |
| 4.1.2.      | Morosidad.....                                          | 40        |
| <b>V.</b>   | <b>DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>                    | <b>50</b> |
| 5.1.        | FIABILIDAD DE INSTRUMENTO.....                          | 50        |
| 5.1.1.      | Fiabilidad del Cuestionario: Cobranza.....              | 50        |
| 5.1.2.      | Fiabilidad del Cuestionario: Morosidad.....             | 50        |
| 5.2.        | OBJETIVO GENERAL .....                                  | 51        |
| 5.2.1.      | Objetivo Especifico N°1 .....                           | 51        |
| 5.2.2.      | Objetivo Especifico N°2 .....                           | 52        |
| 5.2.3.      | Objetivo Especifico N°3 .....                           | 53        |
| 5.3.        | HIPOTESIS.....                                          | 55        |
| <b>VI.</b>  | <b>CONCLUSIONES.....</b>                                | <b>56</b> |
| <b>VII.</b> | <b>RECOMENDACIONES .....</b>                            | <b>57</b> |
|             | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....</b>                   | <b>58</b> |
|             | <b>ANEXOS.....</b>                                      | <b>59</b> |
|             | ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR .....  | 59        |
|             | ANEXO 02. DECLARACION DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....  | 60        |
|             | ANEXO 03. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....         | 61        |
|             | ANEXO 04. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                  | 63        |
|             | ANEXO 05. ENCUESTAS .....                               | 65        |
|             | ANEXO 06. FIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO ..... | 69        |
|             | ANEXO 07. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS .....                  | 79        |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Tabla N° 1 Área de rentas, se planea, organiza coordina y controla los procesos de cobranza y fiscalización</i>                                                             | <i>31</i> |
| <i>Tabla N° 2 cobranza de los tributos, estipulados conforme a la ley de Municipalidades se realiza de manera eficiente</i>                                                    | <i>32</i> |
| <i>Tabla N° 3 Ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad</i>                                                      | <i>33</i> |
| <i>Tabla N° 4 La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación Tributaria es eficiente</i>                                                                  | <i>34</i> |
| <i>Tabla N° 5 índice de morosidad en el pago de los impuestos es alto</i>                                                                                                      | <i>35</i> |
| <i>Tabla N° 6 La morosidad de los tributos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria</i>                                                                          | <i>36</i> |
| <i>Tabla N° 7 Se desarrollan y aplican estrategias para minimizar la morosidad</i>                                                                                             | <i>37</i> |
| <i>Tabla N° 8 Existe transparencia en el proceso de cobranza de los tributos</i>                                                                                               | <i>38</i> |
| <i>Tabla N° 9 La oficina encargada de la Gestión de Cobranza publicita a los contribuyentes cómo, dónde y cuándo se debe pagar los impuestos y cuál es su destino de ellos</i> | <i>39</i> |
| <i>Tabla N° 10 Su empleador ha aumentado sus remuneraciones en los 02 últimos años</i>                                                                                         | <i>40</i> |
| <i>Tabla N° 11 Considera que las empresas han incrementado su producción</i>                                                                                                   | <i>41</i> |
| <i>Tabla N° 12 Capacidad de endeudamiento en entidades bancarias</i>                                                                                                           | <i>42</i> |
| <i>Tabla N° 13 Exigencia de la gestión municipal para cobrar los tributos</i>                                                                                                  | <i>43</i> |
| <i>Tabla N° 14 La Municipalidad de Colasay cuenta con puntos estratégicos para el pago de tributos</i>                                                                         | <i>44</i> |
| <i>Tabla N° 15 Cuenta con un trabajo donde reciba una remuneración fija y permanente</i>                                                                                       | <i>45</i> |
| <i>Tabla N° 16 Sus ingresos son solventes para pagar los tributos municipales</i>                                                                                              | <i>46</i> |
| <i>Tabla N° 17 Considera que la Municipalidad cumple con obras para su comunidad</i>                                                                                           | <i>47</i> |
| <i>Tabla N° 18 Existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad</i>                                                                                       | <i>48</i> |
| <i>Tabla N° 19 Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos</i>                                                                                    | <i>49</i> |
| <i>Tabla N° 20 Resumen del Procesamiento de Casos</i>                                                                                                                          | <i>50</i> |
| <i>Tabla N° 21 Estadístico de la Variable Independiente: Cobranza</i>                                                                                                          | <i>50</i> |
| <i>Tabla N° 22 Resumen del Procesamiento de Casos</i>                                                                                                                          | <i>50</i> |
| <i>Tabla N° 23 Estadísticos de la Variable Independiente: Morosidad</i>                                                                                                        | <i>51</i> |

## INDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Figura N° 1 Organización, coordinación y control de los procesos de cobranza .....</i>                          | <i>31</i> |
| <i>Figura N° 2 Cobranza realizada de forma eficiente .....</i>                                                     | <i>32</i> |
| <i>Figura N° 3 El ingreso de los tributos está destinado a cumplir los objetivos de la<br/>municipalidad .....</i> | <i>33</i> |
| <i>Figura N° 4 El procedimiento de trámites para la recaudación tributaria es eficiente.....</i>                   | <i>34</i> |
| <i>Figura N° 5 Índice de morosidad alto .....</i>                                                                  | <i>35</i> |
| <i>Figura N° 6 La Morosidad de los tributos es un problema grave en la recaudación de<br/>tributos.....</i>        | <i>36</i> |
| <i>Figura N° 7 Desarrollo y aplicación de técnicas para minimizar la morosidad .....</i>                           | <i>37</i> |
| <i>Figura N° 8 Transparencia en el proceso de cobranza de tributos .....</i>                                       | <i>38</i> |
| <i>Figura N° 9 Publicitan a los contribuyentes de donde y cuando se debe pagar.....</i>                            | <i>39</i> |
| <i>Figura N° 10 Aumento de Remuneraciones en los últimos dos años .....</i>                                        | <i>40</i> |
| <i>Figura N° 11 Incremento de Producción en las Empresas .....</i>                                                 | <i>41</i> |
| <i>Figura N° 12 Capacidad de endeudamiento en entidades bancarias .....</i>                                        | <i>42</i> |
| <i>Figura N° 13 Exigencia de la Municipalidad en el cobro de tributos.....</i>                                     | <i>43</i> |
| <i>Figura N° 14 Puntos estratégicos para el pago de tributos .....</i>                                             | <i>44</i> |
| <i>Figura N° 15 Cuenta con remuneración fija o permanente .....</i>                                                | <i>45</i> |
| <i>Figura N° 16 ingresos solventes para el pago de tributos .....</i>                                              | <i>46</i> |
| <i>Figura N° 17 La Municipalidad cumple con obras para su comunidad .....</i>                                      | <i>47</i> |
| <i>Figura N° 18 Existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad.....</i>                     | <i>48</i> |
| <i>Figura N° 19 Existe un control de servicios prestados al ciudadano .....</i>                                    | <i>49</i> |

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general, “Determinar que la Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019”, por el cual se utilizó el Método Descriptivo Simple, ya que se está describiendo detalladamente todos los factores que intervienen en la realidad y en el entorno a la Gestión De Cobranza del Municipio Distrital de Colasay – Jaén y como diseño descriptivo correlacional, porque le permite al investigador, el análisis y estudio de la relación de hechos y fenómenos de la realidad, reconociendo el nivel en el que influye o el nivel de ausencia de ellas, buscando determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

Para el desarrollo de esta investigación, se tomó en cuenta a los contribuyentes y trabajadores de la Municipalidad, aplicando los instrumentos considerados para las dos variables, las que se procesarán de la siguiente forma: se elaborará una base de datos para ambas variables con el fin de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación. Se utilizó el programa estadístico Excel, se hizo uso de las tablas de frecuencias, tablas de contingencia de relación de variables, además de frecuencias absolutas, porcentuales y distribuciones condicionales.

Esta investigación pretende a través de los resultados el nivel de la gestión de cobranza y de estrategias mejorar los niveles de recaudación y cuál es el motivo de los niveles de morosidad que existe en la Municipalidad Distrital.

Palabras clave: Gestión de Cobranza, morosidad, Cultura tributaria, Conciencia tributaria, Impuestos Municipales, cobranza coactiva.

## **ABSTRACT**

The present research project had as general objective, "To determine that the Tax Collection Management influences the delinquency of the District Municipality of Colasay - Jaén, 2019", by which the Simple Descriptive Method was used, since it is being described in detail all the factors that intervene in the reality and in the environment of the Collection Management of the District Municipality of Colasay - Jaén and as a correlational descriptive design, because it allows the researcher, the analysis and study of the relationship of facts and phenomena of reality, recognizing the level at which it influences or the level of absence of them, seeking to determine the degree of relationship between the variables under study. For the development of this research, the taxpayers and workers of the Municipality were taken into account, applying the instruments considered for the two variables, which will be processed as follows: a database will be prepared for both variables in order to to speed up the analysis of the information and guarantee its subsequent use and interpretation.

The statistical program Excel was used, the frequency tables, contingency tables for the relationship of variables were used, as well as absolute frequencies, percentage and conditional distributions.

This research seeks through the results the level of collection management and strategies to improve collection levels and what is the reason for the levels of delinquency that exist in the District Municipality.

Keywords: Collection Management, delinquency, Tax culture, Tax awareness, Municipal Tax, coercive collection.

## I. INTRODUCCION

La presente investigación tiene como finalidad de estudio determinar que la Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019; uno de los problemas más complejos que aflige a las municipales es el incumplimiento de las obligaciones tributarias municipales por parte de la población, la Municipalidad Distrital de Colasay no es ajena a esta problemática donde el contribuyente a falta de cultura tributaria no cumplen con el pago de su tributos, se estima en el distrito una cantidad de diez mil trescientos treinta contribuyentes de las cuales la mayoría es informal y solo cancelan por necesidad ya sea por repartición de herederos, embargos, préstamo, por venta o cualquier otra necesidad, los contribuyentes esperan las exoneraciones o las malas costumbres de que el alcalde los apoye. A continuación, un resumen del comportamiento de cobranza del año 2019.

| 2019          | AUTOEVALUOS | PARTIDAS DE NACIMIENTO | CONSTANCIAS MATRIMONIALES | DERECHOS DE CAMAL | TOTAL POR MES   |
|---------------|-------------|------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------|
| ENERO         | 48.38       | 535.00                 | 37.50                     | -                 | 620.88          |
| FEBRERO       | 1,020.45    | 240.00                 | 94.50                     | -                 | 1,354.95        |
| MARZO         | 10.00       | 442.00                 | 10.00                     | -                 | 462.00          |
| ABRIL         | 5.00        | 317.50                 | 27.50                     | -                 | 350.00          |
| MAYO          | 172.50      | 247.50                 | 116.60                    | -                 | 536.60          |
| JUNIO         | 35.00       | 230.00                 | 10.00                     | 40.00             | 315.00          |
| JULIO         | 921.70      | 344.00                 | -                         | 80.00             | 1,345.70        |
| AGOSTO        | 15.00       | 152.50                 | 10.00                     | 150.00            | 327.50          |
| SEPTIEMBRE    | 25.00       | 442.50                 | -                         | 150.00            | 617.50          |
| OCTUBRE       | 158.30      | 517.50                 | -                         | 90.00             | 765.80          |
| NOVIEMBRE     | 115.20      | 415.00                 | -                         | 40.00             | 570.20          |
| DICIEMBRE     | 321.67      | 520.00                 | -                         | -                 | 841.67          |
| TOTAL POR AÑO | 2,848.20    | 4,403.50               | 306.10                    | 550.00            | <b>8,107.80</b> |

Por parte en la entidad, no se cuenta con el tupa actualizado y el que existe tiene vacíos, no cuenta con un plano catastral esencial para ordenar e identificar los contribuyentes por cuadras, manzanas, caseríos y centros poblados, no se incentiva al contribuyente mediante anuncios, campañas, descuentos, facilidades de pago, la responsabilidad y deber de pagar

sus tributos a tiempo, lo que conlleva a la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes; he ahí la importancia e interés en el desarrollo de la presente investigación.

Cabe mencionar también que la Municipalidad Distrital de Colasay dentro de su organización considera en su estructura Orgánica a una oficina de Rentas que no realiza correctamente su función, ya que no está aplicando debidamente los documentos normativos de gestión (MOF y ROF), asimismo al reducido personal y falta de capacitación a la única persona que labora en esa área.

Es por ello que se formula como **Problema de Investigación** ¿De qué manera La Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad que existe en la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén - 2019?, resultando como Variable Independiente: La Gestión de Cobranza y la Variable Dependiente: la Morosidad.

**Objetivo principal:** “Determinar que la Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019” **Objetivos Específicos:**

1-Evaluar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén, 2019  
2.-Evaluar la Gestión de Cobranza de tributos en la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén, 2019. 3.-Determinar el nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén, 2019.

Así mismo se plantea la **Hipótesis** La Gestión de Cobranza de Tributos SI influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019.

La presentes Investigación se **Justifica** en virtud a la importancia que tiene El Municipio De Colasay conocer y evaluar si la parte administrativa y la unidad de Cobranza de Tributos están realizando una buena gestión, para así determinar, conocer cuáles son los factores o motivos que exista una alta morosidad de parte de los contribuyentes y poder comprender si la Gestión de Cobranza, influye la Morosidad de la Municipalidad de Colasay.

**Desde el punto de vista teórico:** En el desarrollo de esta investigación buscaríamos que los pobladores del Distrito de Colasay – Jaén desarrollen una cultura tributaria con respecto a cancelación de los tributos municipales en las fechas correspondientes, ingresos que servirán para cumplir con brindar bienes y servicios que debe prestar la Municipalidad del Distrito de Colasay – Jaén, para esto se tiene que tener los recursos suficientes

**Desde el punto de vista práctico:** La presente investigación hace contribución al Distrito de Colasay – Jaén en cuanto a las definiciones sobre los tributos que recauda la Municipalidad Distrital de Colasay, asimismo que el contribuyente tenga conciencia de lo que está pagando según las Normas Vigentes. Así el presente estudio será de ayuda para los funcionarios que trabajan en la Municipalidad, observando los resultados y haciendo revisión de los procedimientos a utilizar y realizar una mejor toma de decisiones en cuanto a aplicar las políticas de recaudación basadas en la normatividad y así brindar mejor atención a los contribuyentes.

**Desde el punto de vista académico:** Dicha investigación se utilizará como antecedente y guía académica para estudios similares del tema de la Gestión Cobranzas frente a la Morosidad que lamentablemente existe en muchas Municipalidades en el Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Nivel Internacional.

**García (2015) “Diseño de Estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio Tepetlixpa Estado de México”.** En la Universidad Autónoma del Estado de México 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 del municipio Tepetlixpa Estado de México” (p.16). “El tipo de investigación es cuantitativa ya que la información que se ha recaudado es de acuerdo con cuantas personas son las que contribuyen con el pago del impuesto predial” (p.17). Según (García) “concluyó con tres estrategias básicas como capacitación al personal, implementar un sistema efectivo y modernizar los procesos de recaudación. Como se sabe las estrategias bien planteadas son una valiosa herramienta para la toma de decisiones y ponerlas en marcha. De acuerdo a la investigación anterior al estar muy bien establecidas la estrategia ayudan a la incrementación de la recaudación del impuesto predial, por lo tanto, esto ayuda a tener un país más desarrollado y con una población con concientización tributaria” (García, 2015)

**Orozco (2016) “La Cartera Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guano En El Periodo 2014 Para Determinar Su Morosidad”** Universidad Nacional De Chimborazo de Ecuador, para determinar su morosidad. “El tipo de método utilizado fue el inductivo ya que el problema se estudió de manera particular para establecer generalidades, por lo que parte de lo particular para llegar a lo general” (p.49).

“Se concluye que las estrategias propuestas se orientan a mejorar la gestión del departamento financiero en el área de rentas, para que la recuperación sea oportuna sin esperar a que estas lleguen a tramitarse en coactivas, su aplicación, seguimiento y evaluación será responsabilidad de los funcionarios quienes tendrán en estas estrategias una guía de acción que puede ser modificada de acuerdo con los requerimientos” (pp.72-73).

Actualmente se tiene existencia de factores que no permiten tener una óptima recaudación, ejemplo de ello en cuanto a la parte externa tenemos, los contribuyentes, la economía por la que se atraviesa, el excesivo procedimiento utilizado para el cumplimiento de estas obligaciones, en cuanto a la parte interna también existe problemática, esto en el sistema informático de Administración tributaria la que impide que informen oportunamente y se tome una decisión adecuada. Para ello es importante la implementación del sistema informático; ya que ayudará a disminuir la morosidad en los impuestos (Orozco, 2016).

### **2.1.2. Nivel Nacional**

**Condori, Limachi, (Condori, 2015)(2015, pp.127-128).** En su tesis **"Determinación De Las Causas Que Influyen En La Evasión Y Morosidad De la Recaudación Del Impuesto Predial En La Municipalidad Provincial De Yunguyo, Periodos 2011-2012"** La autora llega a las siguientes conclusiones:

**Primera.** “La falta de Cultura y Educación Tributaria de los contribuyentes del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo - Puno, según la muestra de 190 contribuyentes, el resultado de dicho análisis muestra que influye en la evasión de la recaudación del Impuesto Predial, mientras que el Grado de Instrucción de los contribuyentes no influye, pues la mayoría de los contribuyentes

poseen un nivel de instrucción aceptable”. **Segunda,** Los contribuyentes de la Municipalidad desconfían del destino del tributo recaudado por concepto de Impuesto Predial en gasto público. **Tercera.** No existe fiscalización tributaria, por parte de la Municipalidad, según la muestra de 190 contribuyentes, los resultados de dicho análisis muestran que el 60.53% de los contribuyentes dijeron que la Municipalidad no cumple con la acción de Fiscalización, por consiguiente, influye en la evasión de la Recaudación Tributaria, por otra parte, la carencia de presión tributaria por parte de la Municipalidad quienes otorgan amnistías cada año. **Cuarta.** La capacidad económica de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, según la muestra de 190 contribuyentes, los resultados obtenidos de dicho análisis se observan que el 54.74% tiene un nivel de ingreso económico menor a 720.00 nuevos soles por lo que influye en la evasión de la recaudación del Impuesto. **Quinta.** El nivel de morosidad de la recaudación del Impuesto Predial incide en la menor Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Yunguyo. De acuerdo al análisis el porcentaje de morosidad del Impuesto Predial respecto a la total de Recaudación Tributaria es de 34.90% en el periodo 2011 equivalente a 48,342.75 nuevos soles y el 26.02% en el periodo 2012 equivalente a 40,052.46 nuevos soles (pp.127-128).

**Chupica (2016),** en su tesis titulada “**Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las municipalidades provinciales del Perú: caso municipalidad provincial de Huaral 2015**”, Tuvo como objetivo “determinar y describir la incidencia financiera y las características de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades provinciales del Perú y de la municipalidad provincial de Huaral, 2015” (p.12).

“El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración. El tipo de investigación será cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso” (p.50). “De los resultados podemos vislumbrar que la municipalidad, tienen los mismos problemas en cuanto a la recaudación del impuesto predial, los motivos por lo que los contribuyentes en su gran mayoría no cumplen con su responsabilidad tributaria son los mismos, haciendo que la incidencia financiera sea de gran impacto dentro del presupuesto local” (p.74).

**Rivas (2017), en su tesis titulada “La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: Recaudación en la Municipalidad Provincial de Piura, año 2016”, como objetivo “determinar la principal característica de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Provincial de Piura año 2016”. “La investigación utilizó el diseño no experimental transaccional descriptivo, bibliográfico, documental y de caso debido a que la información recolectada se encuentra como esta en las fuentes de información”. “Se obtuvieron como resultados con respecto a la importancia de la recaudación del impuesto predial, se obtuvo solo un 20% como respuesta negativa y un considerable 80% como respuesta positiva; es decir considera importante el pago de este impuesto”**

### **2.1.3. Nivel Local**

**F. Saucedo, (2014) En su tesis "La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Desarrollo De La Recaudación Tributaria De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz De Chiclayo", concluye que:**

“La gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz debido a que los elementos del proceso administrativo influyen en el área de rentas de la Municipalidad ya que una planeación, organización, dirección y control eficiente favorecería dicha área”. 1. “El análisis de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO indica que existe deficiencias en aspectos como: la orientación del usuario en los objetivos que se debe cumplir en el área de renta de la Municipalidad de JLO según manifiesta el 45% de contribuyentes; además, se ha identificado que el 69% considera que los recursos recaudados de manera deficiente opinión que indica la falta de orientación al contribuyente”. 2. “El análisis de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz indica que para el 35% de usuarios presenta deficiencias debido a la falta de modernización del sistema de gestión de cobranza, al igual que las actividades que realiza el área de renta para recaudar impuestos”. 3. “El análisis de la relación de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO en la recaudación a través del análisis estadístico de Pearson, ha permitido identificar que existe una correlación de 0.503\*\*, 0.491\*\* y 0.403\*\* entre las dimensiones planeación, determinación y fiscalización tributaria, así mismo una correlación significativa de 0.360\*\* entre la dirección y recaudación tributaria; por lo tanto se puede concluir que las dimensiones de la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad”. 4. “Se ha elaborado una propuesta con el fin de establecer estrategias que favorezcan el área de rentas y la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, estableciendo acciones para la determinación de medios de pago, la determinación de formas de pago y la formación de conciencia” (Altamirano & Montenegro 2017, pp.6-7)

**Vidarte (2016)** en su tesis titulada “**la Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible del distrito de Aramango – 2015**”, Tuvo el objetivo de determinar la incidencia de los impuestos municipales en el desarrollo sostenible en el distrito de Aramango.

La metodología utilizada fue de tipo Descriptivo y Correlacional con diseño no Experimental, en cual fue trabajado mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó una encuesta a 22 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aramango. Los resultados obtenidos fueron de acuerdo al alfa de cron Bach de .823% (p.8).

Se concluye que, si existe incidencia entre la recaudación de impuestos municipales con el desarrollo sostenible en el Distrito de Aramango, dado que el .889% según el coeficiente de correlación de Spearman. El nivel de recaudación de los impuestos municipales en el distrito de Aramango, es bajo ya que 32% así lo indican. El nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Aramango es alto según el indicador de 62% así lo indica (p.101).

## **2.2. BASE TEORICA**

**Constitucion Política del Peru - Articulos 74° y 196°** “Los gobiernos locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. Constituyen rentas de las municipalidades, entre otros, los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasa, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanza Municipal, conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal”. **MARCO LEGAL Decreto Legislativo N°776.**

**[www2.congreso.gob.pe](http://www2.congreso.gob.pe) › [cendocbib](#) › [con4\\_uibd.nsf](#)**

### **2.3. BASE CONCEPTUAL**

**ALICUOTA.** - Parte proporcional. Valor porcentual que se debe aplicar sobre la base imponible de acuerdo al impuesto que corresponde, para determinar el monto del tributo.

**ARBITRIO.** - Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. La tasa constituye un tipo de tributo conforme a la clasificación del Código Tributario.

**ASOCIACIÓN.** - Una asociación es una entidad formada por un conjunto de asociados o socios para la persecución de un fin de forma estable, sin ánimo de lucro y con una gestión democrática

**AUTOAVALÚO.** - Referido al avalúo efectuado por la misma persona poseedora del bien. Este cálculo permite determinar la base imponible para algunos impuestos.

**BASE IMPONIBLE.** - Está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital.

**BENEFICIO TRIBUTARIO.** - Constituye un término genérico; que designa una situación de trato favorable a favor de un sector determinado de contribuyentes, sea mediante el establecimiento de exoneraciones totales o parciales, mediante el otorgamiento de deducciones en la base imponible.

**CÓDIGO TRIBUTARIO:** Es el Instrumento legal que regula las relaciones entre el Fisco y los contribuyentes o responsables.

**CONCIENCIA TRIBUTARIA.** - Es el cumplimiento del deber de pagar los tributos por los contribuyentes en forma voluntaria.

**CONDONACIÓN TRIBUTARIA.** - Condonar significa perdonar una deuda o eximir al deudor del cumplimiento de su obligación. El art. 36 de Código Tributario establece que el perdón de las deudas tributarias solo puede prevenir de una ley que así lo establezca expresamente.

**CONDominio.** - Es la propiedad construida en forma vertical, horizontal o mixta susceptible de aprovechamiento independiente, pertenecientes a distintos propietarios y con elementos y partes comunes de carácter indivisible.

**CULTURA TRIBUTARIA.** - Es el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones.

**CONTRIBUCIÓN.** - Constituye una contribución cuando se exige el tributo como pago a los beneficios efectivos o potenciales derivados de un servicio público. Ejemplo: Pagos efectuados al Seguro Social.

**CONTRIBUYENTE.** - Es aquel deudor tributario que realiza o respecto de cuál se produce el hecho generador de la obligación tributaria. Se define también como la persona natural o jurídica que tenga patrimonio, ejerza actividades económicas o haga uso de un derecho que, conforme a ley genera la obligación tributaria.

**DECLARACIÓN JURADA.** - Toda manifestación verbal o escrita que se hace bajo juramento de decir la verdad y comprometiendo la responsabilidad. Estas declaraciones son muy frecuentes en cuestiones de orden administrativo, material, judicial, tributario.

**DEUDA TRIBUTARIA.** - Es la cantidad que el sujeto pasivo ha de pagar como consecuencia de la aplicación de un tributo.

**FISCALIZACIÓN.** – Proceso que realiza la Administración Tributaria comprendido en revisar, controlar y verificar a los contribuyentes, en cuanto a la administración de tributos, verificando el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

**GOBIERNO LOCAL:** Son las Municipalidades Provinciales, Distritales y Delegadas según Ley, están constituidas de acuerdo a la Constitución Política del Perú. Son política, económica y administrativamente autónomas en los asuntos que les competen.

**IMPUESTO:** Es un tributo, su cumplimiento no origina una Contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del Estado. Es un recurso financiero que se obtiene mediante el pago que exige la ley, no condicionando una contraprestación directa ni inmediata partiendo del Estado en favor del contribuyente

**IMPUESTO PREDIAL:** Obtenidos de gravar el valor de los predios urbanos y rústicos. Consideramos predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante del mismo, que no puedan separarse sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

**IMPUESTO DE ALCABALA:** Ingresos obtenidos de gravar las transferencias de inmuebles urbanos y rústicos con título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.

**IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR:** Obtenidos de gravar la propiedad de los vehículos automóviles, camionetas y station wagons.

**INTERÉS.** - Relación entre dinero y tiempo dado, puede beneficiar a un ahorrista que decida invertir su dinero en un fondo bancario, o bien, que se le suma al costo final de una persona o entidad que decide obtener un préstamo o crédito.

**MUNICIPIO.** Comunidad de personas con vínculos de relación por densidad dentro de trámites de un territorio y con capacidad para constituir un gobierno local.

**PERSONA JURÍDICA.** - Son todas las empresas a las que la ley los reconoce derechos y puede contraer obligaciones como cualquier persona natural, con las únicas limitaciones de su condición abstracta.

**PERSONA NATURAL.** - Es la persona individual mayor de 18 años domiciliado en el país que obtiene ingresos por trabajo independiente o dependiente.

**PREDIOS URBANOS.** - Terrenos, edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyen partes integrantes del mismo, que no pueden ser separados sin alterar o deteriorar la edificación.

**PROPIETARIO ÚNICO.** - Solamente una persona es dueño de la propiedad ya sea terreno solar o casa habitación.

**RECAUDAR.** - Percibir por la Hacienda Pública las cantidades debidas por los contribuyentes en el pago de sus impuestos o tasas. La recaudación comporta unos ciertos costos, que han de tenerse en cuenta para calcular el neto de la misma, en algunos casos tales costos, cuando son elevados y para bases muy reducidas, inducen a la abolición del impuesto.

**RECAUDACIÓN:** Proceso propio de la Ejecución de Ingresos mediante el cual, el Estado percibe Recursos Públicos por concepto de Impuestos, sin generar ningún tipo de contraprestación por parte de éste.

**TRIBUTO.** - Prestaciones en dinero que reclama el estado, ejercicios de su poder en virtud de una ley y para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines.

**TASA:** Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual. Las Tasas, entre otras, pueden ser: a. Arbitrios: Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. b. Derechos: Son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público, o el uso o aprovechamiento de bienes públicos. c. Licencias: Son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Al haber analizado la problemática de la investigación se ha utilizado el Método Descriptivo Simple, ya que se está describiendo detalladamente todos los factores que intervienen en la realidad y en el entorno a la Gestión De Cobranza del Municipio Distrital de Colasay - Jaén.

El diseño descriptivo correlacional tiene la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para reconocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

#### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable Independiente : **GESTIÓN DE COBRANZA.**

Variable Dependiente : **MOROSIDAD**

#### CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

**Gestión De Cobranza:** Conjunto de acciones que desarrolla la Administración Tributaria Municipal para el logro del pago de tributos de los contribuyentes. Se inicia al inscribir al contribuyente y culmina con el pago total de los tributos obligados a pagar.

Los principales esfuerzos de la Administración Tributaria Municipal deben ser centrados en este objetivo, ya que con este se trata de generar condiciones que el contribuyente necesita para que realice el pago de forma voluntaria. En esa línea, no se ejerce una cobranza severa desde el inicio; contrariamente: la cobranza a mediante los medios coactivos sería de última instancia a la que habría que recurrir para el logro en el pago de Tributos. Definición de Cobranza (2016), “Por

cobranza entendemos el acto y el resultado de cobrar, que se originó en el vocablo latino “recobrar”, que luego perdió el prefijo “re” y a su vez provenía de “recuperare” o sea, reintegrar al patrimonio el valor de lo que figura como deuda”.

**Morosidad:** entendemos que: **Moroso** es aquella persona física o jurídica que no cumple una obligación a su vencimiento. Impuestos, tasas o contribuciones. El no pago en su fecha de estos elementos constituye una deuda tributaria y desde la óptica legal, está en condición de morosidad todo contribuyente que no ha pagado la obligación tributaria dentro del plazo legal, entonces desde un punto de vista administrativo, se le titula como moroso al contribuyente que no paga dentro del plazo legal la obligación tributaria que ya es exigible. Según González, J. (2012), la morosidad, es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan, llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente.

### **3.3. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **3.3.1. La Población**

Ñaupas, H (2013) “La Población Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

POBLACION 01: La conforman los trabajadores de la Municipalidad de Colasay - Jaén, en sus áreas con relación al estudio de investigación, en número de 38.

POBLACION 02: está compuesta por Todos los contribuyentes registrados en la Municipalidad Distrital de Colasay –Jaén. Un total de 10,330 personas

### **3.3.2. Muestra**

Ñaupas, H (2013). “La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población”.

Muestra N° 01.- Conformada por 38 Trabajadores.

Muestra N° 02.- Conformada por 73 Contribuyentes

La Muestra 02: Está comprendida por los contribuyentes debidamente inscritos en la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén. La muestra fue un subgrupo de la población del cual se recolecto los datos siendo representativo de dicha población, Para esta investigación la muestra determinada es de 73 personas y se halló de la siguiente manera:

### **3.3.3. Muestreo**

Para definir el tamaño de la muestra tenemos varias fórmulas siendo la más eficaz la proporcionada por la Asociación Interamericana de Desarrollo (AID) a través del Programa de Asistencia Técnica, la fórmula que vamos aplicar Simbología:

$n$  = Número de elementos de la muestra

$N$  = Número de elementos de la población

$P$  = Probabilidad de acierto con las que se presenta el fenómeno

$q$  = Probabilidad de desaciertos que se presenta el fenómeno

$Z$  = Es la normal estándar y se calcula del nivel de confianza

$E$  = Error estándar (varía entre 1% y 5%)

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$N = 10,330$$

$$n = 340$$

$$p = 0.95$$

$$q = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

Calculando se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.95 \times 0.05 \times 10,330}{0.05 \times 0.05 (10,330-1) + 1.96 \times 1.96 \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = \frac{1884.97708}{26.004976} = 73$$

### 3.4. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas e instrumentos de recolección a usarse son:

La encuesta (cuestionario), aplicada a la muestra de los inscritos de la presente investigación.

La entrevista (guía de entrevista), técnica que nos permitirá profundizar aspectos relevantes de la investigación.

El análisis de documentos del Instituto Nacional de Estadísticas en lo referente a la población, y de los boletines y revistas de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, para analizar los cuadros estadísticos de

recaudación, de contribuyentes inscritos, del comportamiento de los contribuyentes del distrito de Colasay, provincia de Jaén.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS**

Encuestas asistidas: Dirigidas a los trabajadores de la Municipalidad y los contribuyentes del Distrito de Colasay – Jaén.

En este caso, el cuestionario es aplicado por una o varias personas. El entrevistado; lee cada una de las preguntas y llena el cuestionario.

### **3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos se llevará a cabo con los valores que se obtendrán de la aplicación de los instrumentos considerados para ambas variables, las cuales serán procesadas de la siguiente forma:

Se elaborará una base de datos para ambas variables con el fin de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Se utilizará el programa estadístico Excel.

Se hará uso de las tablas de frecuencias, tablas de contingencia de relación de variables, además de frecuencias absolutas, porcentuales y distribuciones condicionales.

También se usarán tablas estadísticas para almacenar los datos totalizados de las sumas o frecuencias totales obtenidos de la tabulación de datos referentes a las disminuciones de las variables independiente y dependiente. Se elaborarán en base a las tablas de frecuencia de cada uno de los ítems, correspondientes a cada variable, diagramas de barras, por ser de fácil comprensión, seguida de su respectiva interpretación.

### **3.7. ASPECTOS ETICOS**

“En cualquier clase de publicación, hay que considerar diversos principios Jurídicos y éticos. Las principales esferas de interés, a menudo relacionadas entre sí, son la originalidad y la propiedad intelectual (Derechos de autor)” (Day, 1995: 148). Para la elaboración del presente proyecto de investigación se respetaron las normas y principios de la ética, dando fé a la autoría del investigador y que se guardara la reserva y confidencialidad de los datos e información adquiridos en su desarrollo, así mismo el anonimato en Trabajadores. Se respeta la autoría de terceros y se les nombra en la respectiva bibliografía que se adjunta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

#### 4.1.1. Gestión de Cobranza

##### DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY

**Tabla N° 1** Área de rentas, se planea, organiza, coordina y controla los procesos de cobranza y fiscalización

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 11         | 29.0         |
| Casi Siempre | 08         | 21.0         |
| A veces      | 11         | 29.0         |
| Nunca        | 08         | 21.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 1** Organización, coordinación y control de los procesos de cobranza



Fuente: Elaboración propia

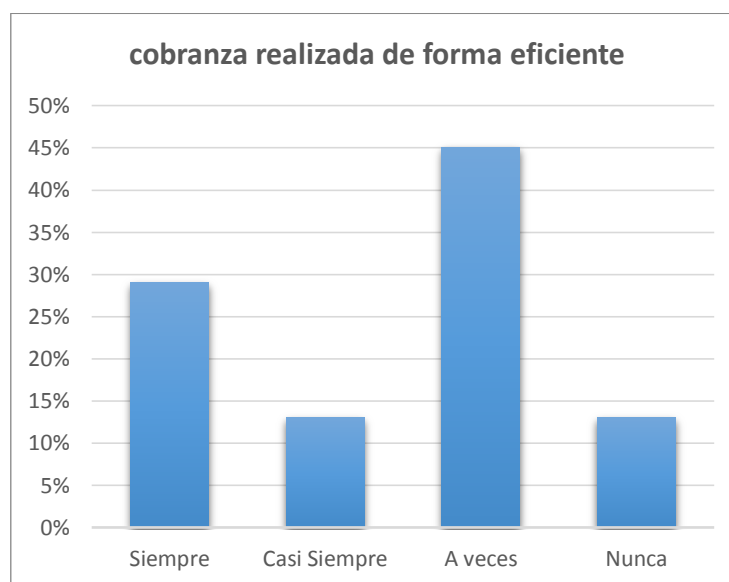
La tabla muestra que un 100% de trabajadores encuestado un 50% se refiere a que la municipalidad en el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de cobranza y fiscalización, por el contrario, el otro 50% refiere a que la municipalidad no realiza estos procesos de cobranzas como deben de ser.

**Tabla N° 2 cobranza de los tributos, estipulados conforme a la ley de Municipalidades se realiza de manera eficiente**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 11         | 29.0         |
| Casi Siempre | 05         | 13.0         |
| A veces      | 17         | 45.0         |
| Nunca        | 05         | 13.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 2 Cobranza realizada de forma eficiente**



Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que un 42% coincide en que la cobranza de los tributos es de manera eficiente, mientras el 45 % dice que a veces se realiza la cobranza de los tributos tal y como manda la ley de municipalidades, mientras que el 13% dice que nunca se efectúan de manera eficiente.

**Tabla N° 3 Ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 17         | 45.0         |
| Casi Siempre | 13         | 34.0         |
| A veces      | 08         | 21.0         |
| Nunca        | 00         | 00.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 3 El ingreso de los tributos está destinado a cumplir los objetivos de la municipalidad**



Fuente: Elaboración propia

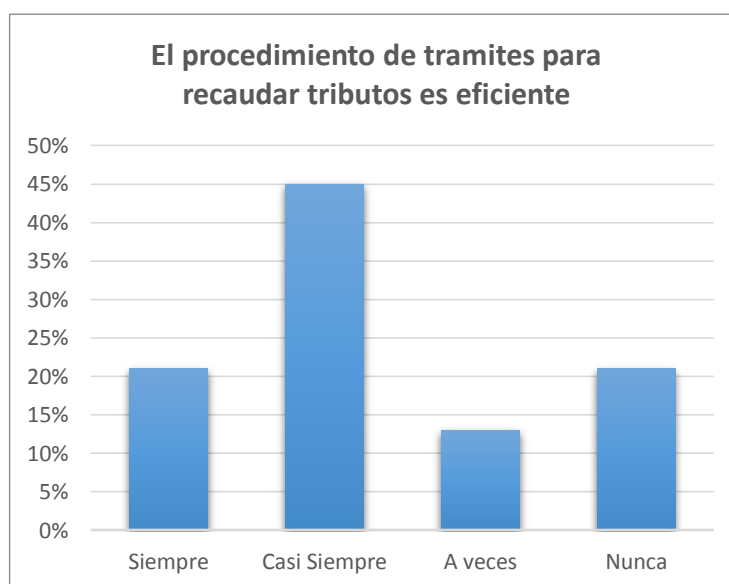
La tabla muestra que un 45% de trabajadores dice que los tributos son destinados al cumplimiento de objetivos de la municipalidad, el 34% nos dice que casi siempre son destinados para cumplir los objetivos de esta, mientras que el 21 % nos dice que solo a veces son destinados a cumplir dichos objetivos.

**Tabla N° 4 La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación Tributaria es eficiente**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 08         | 21.0         |
| Casi Siempre | 17         | 45.0         |
| A veces      | 05         | 13.0         |
| Nunca        | 08         | 21.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 4 El procedimiento de trámites para la recaudación tributaria es eficiente**



Fuente: Elaboración propia

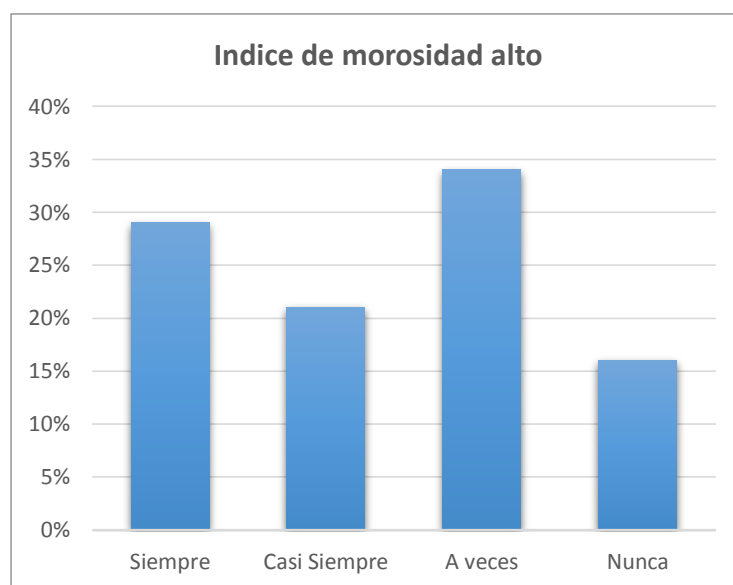
La tabla muestra que el 66% nos indica que los trámites para la recaudación de tributos son eficientes, el 13% aduce que solo a veces son eficientes los trámites, mientras que el 21% asegura que no tienen un eficiente procedimiento de cobranza en cuanto a la recaudación de tributos.

**Tabla N° 5 índice de morosidad en el pago de los impuestos es alto**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 11         | 29.0         |
| Casi Siempre | 08         | 21.0         |
| A veces      | 13         | 34.0         |
| Nunca        | 06         | 16.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 5 Índice de morosidad alto**



Fuente: Elaboración propia

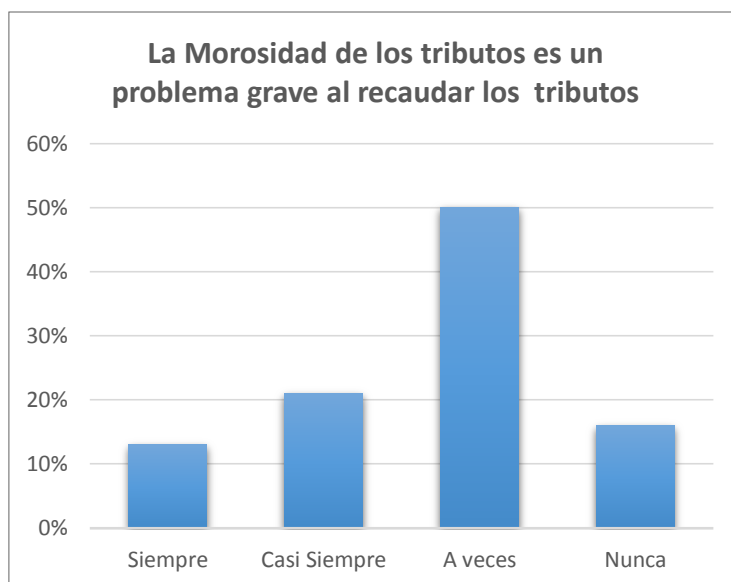
Se muestra que un el 50% de encuestados nos dice que el índice de morosidad en el pago de tributos el alto, así mismo el 34% dice que solo a veces los es y el 16% dice que no lo es.

**Tabla N° 6 La morosidad de los tributos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 05         | 13.0         |
| Casi Siempre | 08         | 21.0         |
| A veces      | 19         | 50.0         |
| Nunca        | 06         | 16.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 6 La Morosidad de los tributos es un problema grave en la recaudación de tributos**



Fuente: Elaboración propia

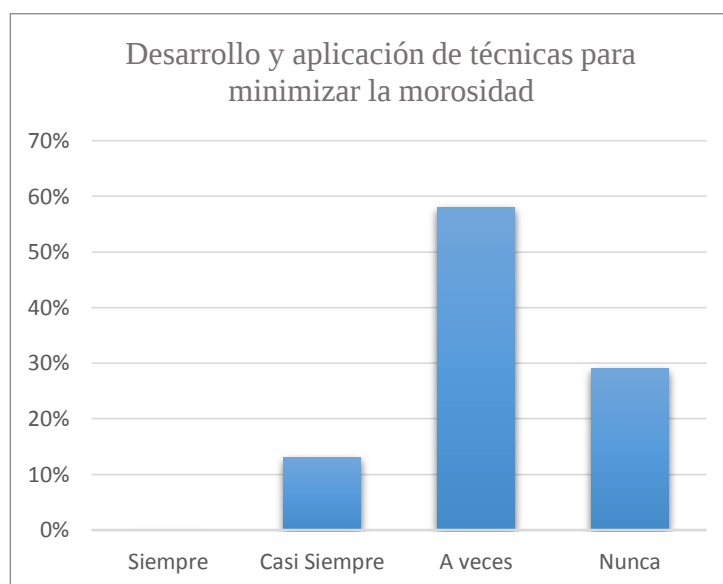
Se muestra que un el 34% opina que la morosidad de tributos ha sido un grave problema al recaudar los tributos, sin embargo, el 50% nos dice que solo a veces ha sido problemático la recaudación de los tributos por morosidad, mientras que el 16% aduce que no ha sido un problema la recaudación para la municipalidad.

**Tabla N° 7 Se desarrollan y aplican estrategias para minimizar la morosidad**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 00         | 00.0         |
| Casi Siempre | 05         | 13.0         |
| A veces      | 22         | 58.0         |
| Nunca        | 11         | 29.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 7 Desarrollo y aplicación de técnicas para minimizar la morosidad**



Fuente: Elaboración propia

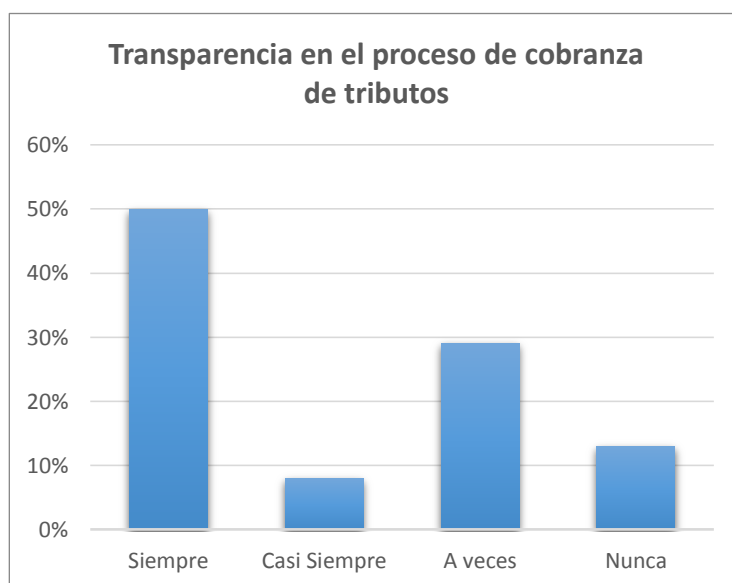
Se muestra que un 13% dice que casi siempre se desarrollan y aplican estrategias para minimizar la morosidad, el 58 % dice que solo a veces se han desarrollado estas estrategias, finalmente el 29% opta por decir que nunca se desarrollan estas estrategias, siendo esto un de los principales problemas.

**Tabla N° 8 Existe transparencia en el proceso de cobranza de los tributos**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 19         | 50.0         |
| Casi Siempre | 03         | 08.0         |
| A veces      | 11         | 29.0         |
| Nunca        | 05         | 13.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 8 Transparencia en el proceso de cobranza de tributos**



Fuente: Elaboración propia

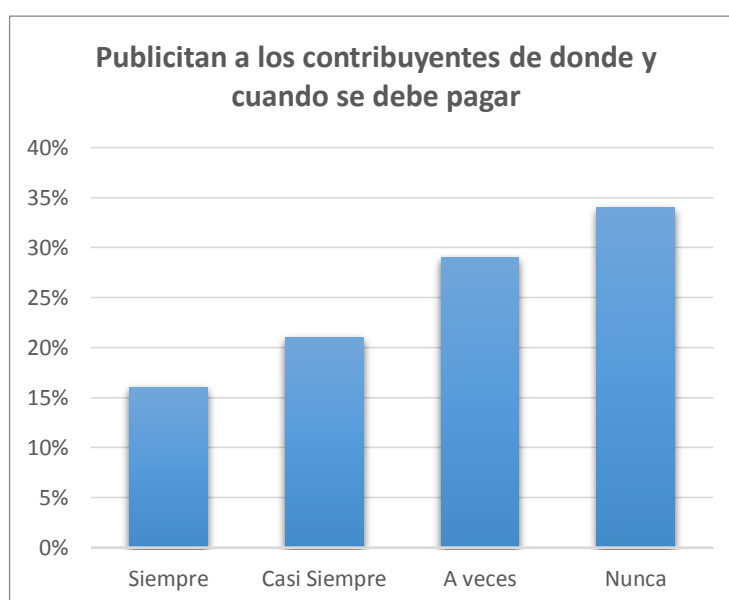
Se muestra que un 50% dice que siempre existe transparencia en el proceso de tributos, el 8% dice que casi siempre hay transparencia en los procesos de cobranza, así mismo el 29% dice que solo a veces hay transparencia en estos procesos, mientras que el 13% dice que nunca hay transparencia en estos procesos.

**Tabla N° 9 La oficina encargada de la Gestión de Cobranza publicita a los contribuyentes cómo, dónde y cuándo se debe pagar los impuestos y cuál es su destino de ellos**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 06         | 16.0         |
| Casi Siempre | 08         | 21.0         |
| A veces      | 11         | 29.0         |
| Nunca        | 13         | 34.0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 9 Publicitan a los contribuyentes de dónde y cuándo se debe pagar**



Fuente: Elaboración propia

Se muestra que un 16% dice que casi siempre la oficina de gestión y cobranza orienta a sus contribuyentes de donde y cuando se deben pagar sus impuestos, el 21% dice que casi siempre lo hacen, mientras que el 29% dice que solo a veces ponen en práctica la orientación que deberían recibir los contribuyentes, mientras que el 34% dice que nunca publicitan a los contribuyentes.

#### 4.1.2. Morosidad

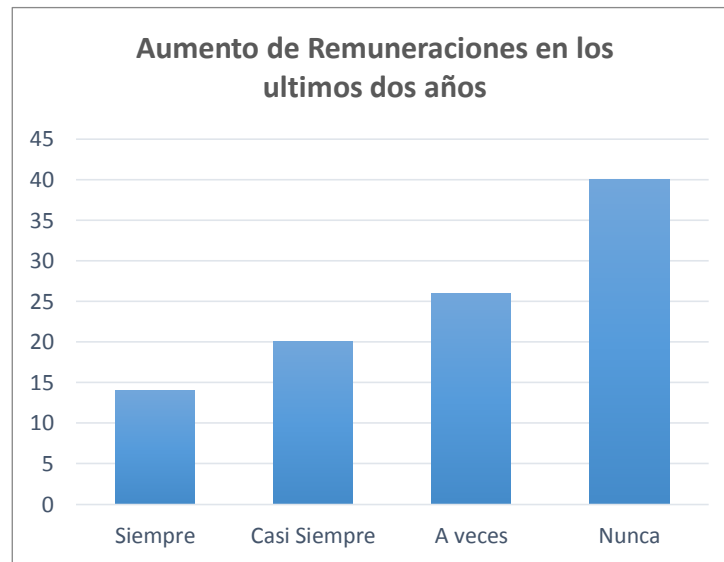
### DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DEL DISTRITO DE COLASAY

**Tabla N° 10 Su empleador ha aumentado sus remuneraciones en los 02 últimos años**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 10         | 14.0         |
| Casi Siempre | 15         | 20.0         |
| A veces      | 19         | 26.0         |
| Nunca        | 29         | 40.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 10 Aumento de Remuneraciones en los últimos dos años**



Fuente: Elaboración propia

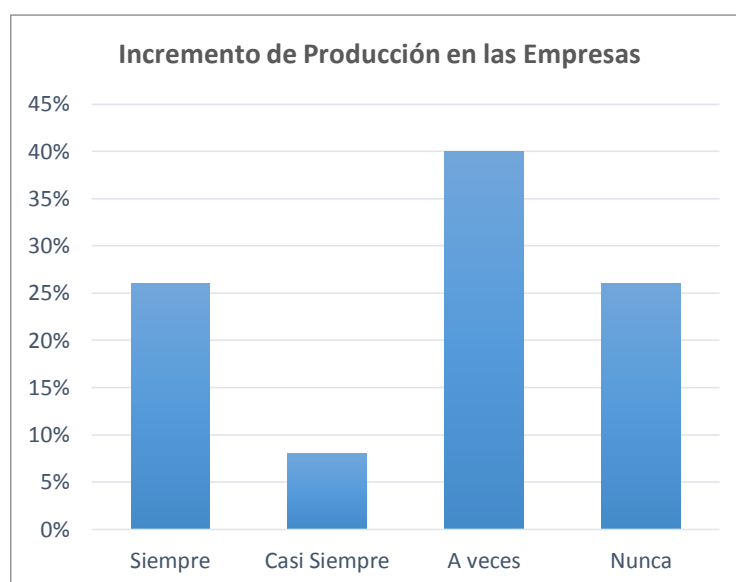
La tabla muestra que un 34% concuerdan en que su empleador ha aumentado su sueldo en los últimos dos años, el 26% dice que a veces les han aumentado el, mientras que el 40% afirma que nunca les aumentaron sueldo durante los dos últimos años

**Tabla N° 11 Considera que las empresas han incrementado su producción**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 19         | 26.0         |
| Casi Siempre | 15         | 08.0         |
| A veces      | 29         | 40.0         |
| Nunca        | 19         | 26.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 11 Incremento de Producción en las Empresas**



Fuente: Elaboración propia

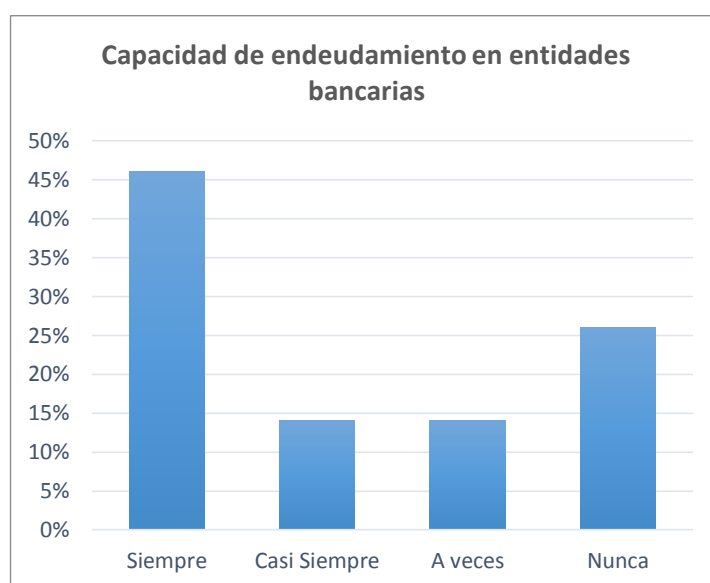
Se muestra que un 26% considera que la empresa siempre ha incrementado su producción, el 8% dice que casi siempre, el 40% dice solo a veces ha incrementado su producción y el 26% afirma que la empresa nunca ha incrementado su producción.

**Tabla N° 12 Capacidad de endeudamiento en entidades bancarias**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 34         | 46.0         |
| Casi Siempre | 10         | 14.0         |
| A veces      | 10         | 14.0         |
| Nunca        | 19         | 26.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 12 Capacidad de endeudamiento en entidades bancarias**



Fuente: Elaboración propia

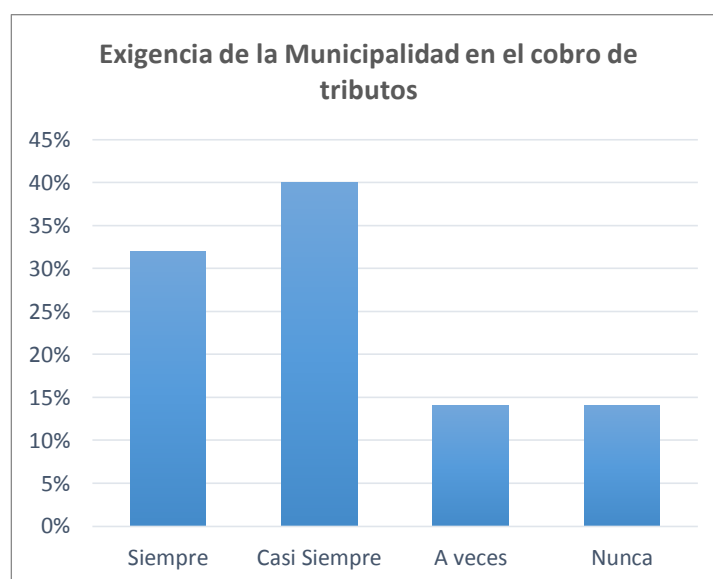
La tabla muestra que un 46% coincide en que tendría endeudamiento en entidades bancarias, el 14% dice que a veces se ha endeudado con entidades bancarias, el 26% afirma que nunca se endeudaría con las entidades bancarias

**Tabla N° 13 Exigencia de la gestión municipal para cobrar los tributos**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 24         | 32.0         |
| Casi Siempre | 29         | 40.0         |
| A veces      | 10         | 14.0         |
| Nunca        | 10         | 14.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 13 Exigencia de la Municipalidad en el cobro de tributos**



Fuente: Elaboración propia

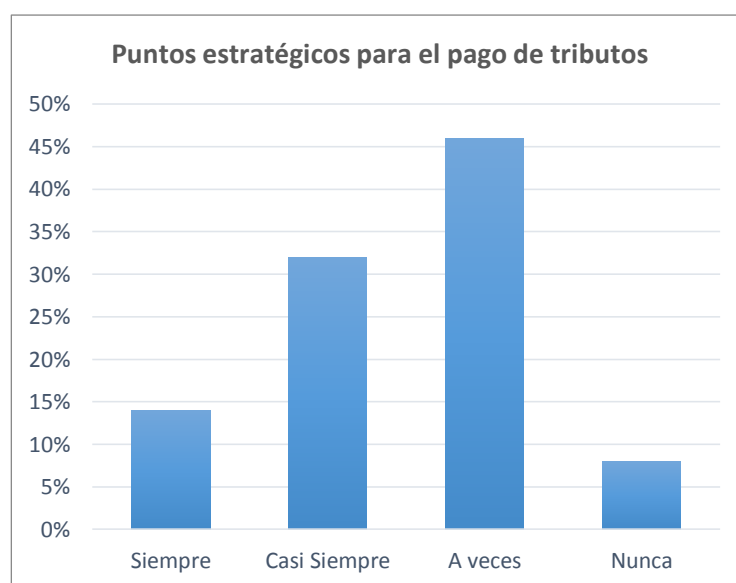
La tabla muestra que un 72% considera que la gestión de cobranza de los tributos por parte de la municipalidad es exigente, el 14% dice que a veces es exigente al realizar los cobros de tributos, mientras el 14% restante dice que la gestión que hace la municipalidad al cobro de los tributos nunca es exigente.

**Tabla N° 14 La Municipalidad de Colasay cuenta con puntos estratégicos para el pago de tributos**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 10         | 14.0         |
| Casi Siempre | 24         | 32.0         |
| A veces      | 34         | 46.0         |
| Nunca        | 05         | 08.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 14 Puntos estratégicos para el pago de tributos**



Fuente: Elaboración propia

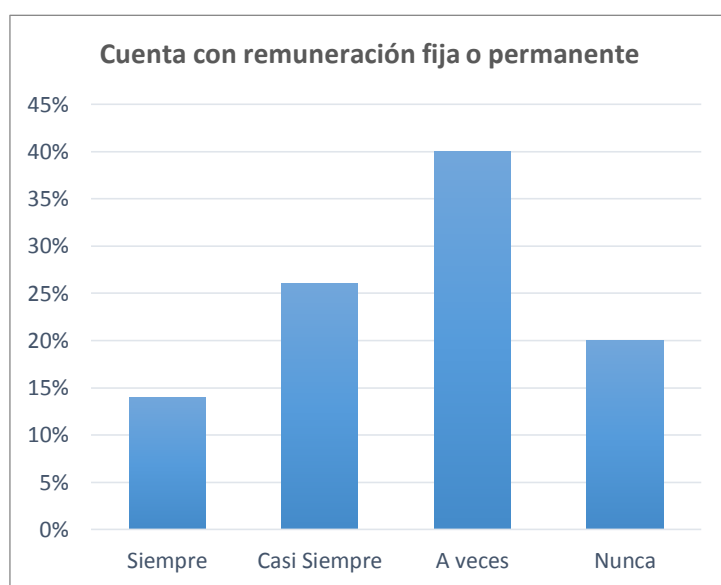
Se muestra que un 46% considera que la Municipalidad cuenta con puntos estratégicos para el pago de tributos, mientras el 46% dice la municipalidad de Colasay en pocas ocasiones ha contado con estos puntos estratégicos, el 8% nos dice que la municipalidad de Colasay no cuenta con dichos puntos estratégicos para el pago de los tributos.

**Tabla N° 15 Cuenta con un trabajo donde reciba una remuneración fija y permanente**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 10         | 14.0         |
| Casi Siempre | 19         | 26.0         |
| A veces      | 29         | 40.0         |
| Nunca        | 15         | 20.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 15 Cuenta con remuneración fija o permanente**



Fuente: Elaboración propia

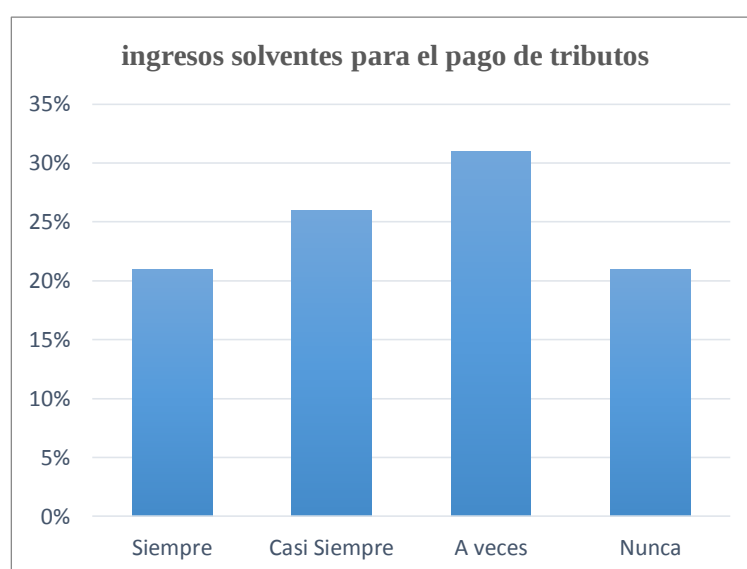
Se muestra que un 40% de los contribuyentes cuentan con una remuneración fija y permanente, el 40% considera que a veces cuentan con una remuneración tan fija o permanente, mientras que el 20% definitivamente no cuentan con una remuneración fija o permanente.

**Tabla N° 16 Sus ingresos son solventes para pagar los tributos municipales**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 15         | 21.0         |
| Casi Siempre | 19         | 26.0         |
| A veces      | 24         | 32.0         |
| Nunca        | 15         | 21.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 16 ingresos solventes para el pago de tributos**



Fuente: Elaboración propia

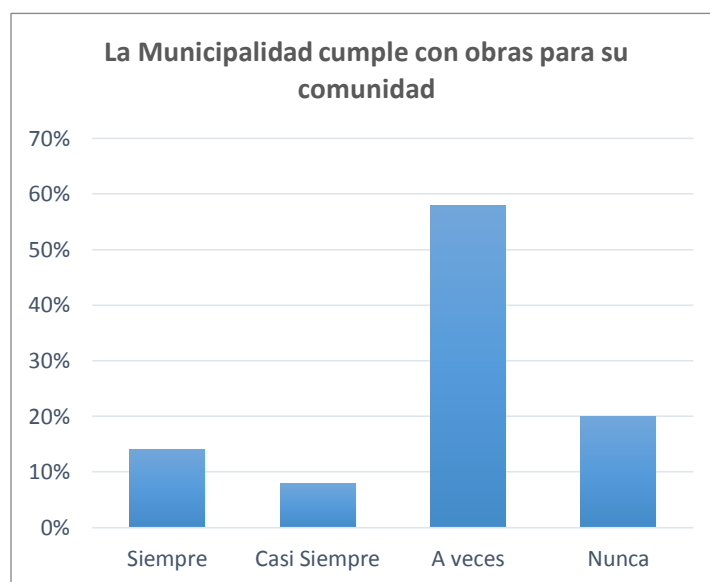
Se muestra que un 47% de contribuyentes concuerdan con que si cuentan la solvencia para poder hacer el pago de tributos a diferencia del 32% quienes a veces cuentan con ingresos para pagar sus tributos, por otra parte, el 21% afirma que no cuentan con los ingresos suficientes para pagar los tributos municipales.

**Tabla N° 17 Considera que la Municipalidad cumple con obras para su comunidad**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 10         | 14.0         |
| Casi Siempre | 05         | 08.0         |
| A veces      | 43         | 58.0         |
| Nunca        | 15         | 20.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 17 La Municipalidad cumple con obras para su comunidad**



Fuente: Elaboración propia

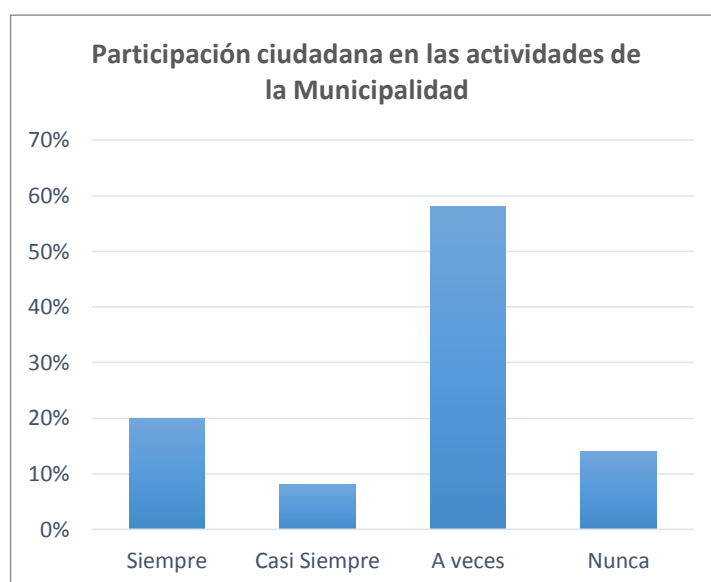
La tabla muestra que un 22% concuerdan en que la Municipalidad realiza obras para su localidad, el 58% comunica que la municipalidad a veces cumple con hacer obras en la comunidad, mientras que el 20% asegura que la municipalidad nunca cumple con realizar las obras para beneficio de la comuna.

**Tabla N° 18 Existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 15         | 20.0         |
| Casi Siempre | 05         | 08.0         |
| A veces      | 43         | 58.0         |
| Nunca        | 10         | 14.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 18 Existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad**



Fuente: Elaboración propia

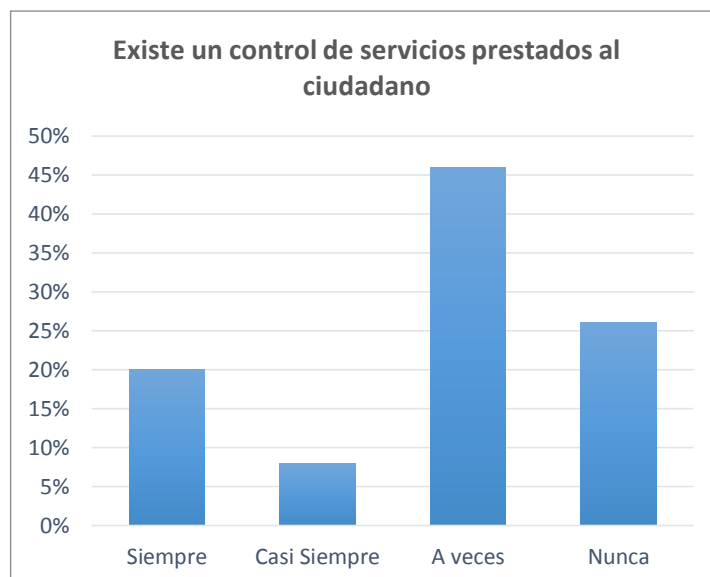
La tabla muestra que un 28% considera participar en las actividades de la municipalidad, el 58% no dice que solo a veces participan en dichas actividades y el 14% asegura nunca ha participado en las actividades realizadas por la municipalidad.

**Tabla N° 19 Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos**

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 15         | 20.0         |
| Casi Siempre | 05         | 08.0         |
| A veces      | 34         | 46.0         |
| Nunca        | 19         | 26.0         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100.0</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 19 Existe un control de servicios prestados al ciudadano**



Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que un 28% concuerdan que, si existe un control de servicios prestados a los ciudadanos, el 46% nos dice solo a veces y el 26% asegura nunca ha existido un sistema de control.

## V. DISCUSION DE RESULTADOS

### 5.1. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

#### 5.1.1. Fiabilidad del Cuestionario: Cobranza

**Tabla N° 20 Resumen del Procesamiento de Casos**

|              |              | N°        | %             |
|--------------|--------------|-----------|---------------|
| <b>Casos</b> | Válidos      | 09        | 100.0         |
|              | Excluidos    | 0         | 0.0           |
|              | <b>Total</b> | <b>09</b> | <b>100.00</b> |

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla N° 21 Estadística de la Variable Independiente: Cobranza**

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|------------------|-----------------|
| <b>0.761</b>     | <b>09</b>       |

*Fuente: Elaboración Propia*

El coeficiente del Alfa de Cronbach obtenido es de 0,761 lo cual nos dice que el cuestionario elaborado sobre la cobranza en la versión de 09 ítems tiene una fuerte confiabilidad

#### 5.1.2. Fiabilidad del Cuestionario: Morosidad

**Tabla N° 22 Resumen del Procesamiento de Casos**

|              |              | N°        | %            |
|--------------|--------------|-----------|--------------|
| <b>Casos</b> | Válidos      | 10        | 100.00       |
|              | Excluidos    | 00        | 0.00         |
|              | <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla N° 23 Estadística de la Variable Dependiente: Morosidad**

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| <b>0.793</b>     | <b>10</b>       |

*Fuente: Elaboración Propia*

El coeficiente del Alfa de Cronbach obtenido es de 0,793 lo cual nos dice que el cuestionario elaborado sobre la morosidad en la versión de 10 ítems tiene una fuerte confiabilidad.

## **5.2. OBJETIVO GENERAL**

Según la elaboración del Análisis de Alfa de Cronbach nos muestra que la Gestión de Cobranza de tributos influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay.

### **5.2.1. Objetivo Especifico N°1**

En cuanto al análisis de la gestión administrativa de la municipalidad de Colasay, podemos decir que un 50% refiere que la municipalidad en el área de rentas si se planea, organiza, coordina y controla los procesos de cobranza y fiscalización, por el contrario, el otro 50% refiere a que la municipalidad no está realizando los procesos de cobranzas (Ver tabla N°1). El 79 % asegura que el pago de los tributos se destina a cumplir con los objetivos de la municipalidad, contra el 21% que asegura que solo a veces son destinados a dichos objetivos (ver tabla N°3). El 66% nos indica que los trámites para la recaudación de tributos son eficientes, el 13% aduce que solo a veces son eficientes los trámites, mientras que el 21% asegura que no

tienen un eficiente procedimiento de cobranza en cuanto a la recaudación de tributos (ver tabla N°4). El 13% nos indica que se utilizan y aplican estrategias de para minimizar la morosidad, el 58% nos dice que solo a veces son puestas en práctica estas estrategias, mientras que el 29% nos dice que la municipalidad no desarrolla ni aplica estrategias para minimizar la morosidad (Ver tabla N°7). El 58% nos dice que existe transparencia en los procesos de cobranza, el 29 % dice que solo a veces, mientras el 13% opta por decir que no hay transparencia en estos procesos de cobranza (Ver tabla N°8).

#### **5.2.2. Objetivo Especifico N°2**

En cuanto a la evaluación de la gestión de cobranza de la municipalidad de Colasay, podemos decir que El 42% coincide en que la cobranza de los tributos es de manera eficiente, mientras el 45 % dice que a veces se realiza la cobranza de los tributos tal y como manda la ley de municipalidades, mientras que el 13% dice que nunca son efectuados de manera eficiente (ver tabla N°2). El 60% de encuestados nos dice que el índice de morosidad en el pago de tributos es alto, así mismo el 34% dice que solo a veces lo es y el 16% dice que no lo es (ver tabla N°5). El 43% opina que la morosidad de tributos ha sido un grave problema al recaudar los tributos, sin embargo, el 50% nos dice que solo a veces ha sido problemático la recaudación de los tributos por morosidad, mientras que el 16% aduce que no ha sido un problema la recaudación para la municipalidad (ver Tabla N°6). El 37% opina que la oficina de gestión de cobranza publicita a los contribuyentes en donde, como y cuando pagar sus impuestos y el destino de estos, mientras el 29% dice que solo a veces se encargan de publicitar a los contribuyentes,

el 34% opino que la municipalidad nunca toma parte en publicitar al contribuyente para hacer el correspondiente pago de impuestos (Ver tabla N°9)

### **Concepto de Cobranza**

Es un proceso mediante el cual se consigue una contraprestación ya sea por el concepto de alguna compra de un producto, el pago de algunos servicios o la cancelación de alguna deuda, esta puede ser realizada, previa, durante o incluso después de recibido el bien o servicio solicitado.

#### **5.2.3. Objetivo Especifico N°3**

En cuanto al nivel moratorio que encontramos en la municipalidad de Colasay, tenemos un 34% concuerdan en que su empleador ha aumentado su sueldo en los últimos dos años, el 26% dice que a veces les han aumentado el, mientras que el 40% afirma que nunca les aumentaron sueldo durante los dos últimos años (Ver tabla N°10). El 26% considera que la empresa siempre ha incrementado su producción, el 8% dice que casi siempre lo hace, el 40% dice solo a veces ha incrementado su producción y el 26% afirma que la empresa nunca ha incrementado su producción (Ver tabla N°11), 60% coincide en que tendría endeudamiento en entidades bancarias, el 14% dice que a veces se ha endeudado con entidades bancarias, el 26% afirma que nunca se endeudaría con las entidades bancarias (Ver tabla N°12). 72% considera que la gestión de cobranza de los tributos por parte de la municipalidad es exigente, el 14% dice que a veces es exigente al realizar los cobros de tributos, mientras el 14% restante dice que la gestión que hace la municipalidad al cobro de los tributos nunca es exigente (Ver tabla N°13).

46% considera que municipalidad cuenta con puntos estratégicos para el pago de tributos, mientras el 46% dice la municipalidad de Colasay en pocas ocasiones ha contado con estos puntos estratégicos, el 08% nos dice que la municipalidad de Colasay no cuenta con dichos puntos estratégicos para el pago de los tributos (Ver tabla N°14). 40% de los contribuyentes cuentan con una remuneración fija y permanente, el 40% considera que a veces cuentan con una remuneración tan fija o permanente, mientras que el 20% definitivamente no cuentan con una remuneración fija o permanente. (Ver tabla N°15). 47% de contribuyentes concuerdan con que si cuentan la solvencia para poder hacer el pago de tributos a diferencia del 32% quienes a veces cuentan con ingresos para pagar sus tributos, por otra parte, el 21% afirma que no cuentan con los ingresos suficientes para pagar los tributos municipales (Ver tabla N° 16). 22% concuerdan en que la municipalidad no realiza obras para su localidad, el 58% comunica que la municipalidad a veces cumple con hacer obras en la comunidad, mientras que el 20% asegura que la municipalidad nunca cumple con realizar las obras para beneficio de la comuna (Ver tabla N°17). 28% considera participar en las actividades de la municipalidad, el 58% no dice que solo a veces participan en dichas actividades y el 14% asegura nunca haber participado (Ver tabla N°18). 28% concuerdan que, si existe un control de servicios prestados a los ciudadanos, el 46% nos dice solo a veces se hace uso de este sistema y el 26% asegura nunca ha existido un sistema de control. (Ver tabla N°19).

### **Definición de Morosidad**

**Moroso** es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento. Impuestos, tasas o contribuciones.

El no pago en su fecha de estos elementos constituye una deuda tributaria y desde la óptica legal, está en condición de morosidad todo contribuyente que no ha pagado la obligación tributaria dentro del plazo legal.

### **5.3. HIPOTESIS**

H1. La Gestión de Cobranza de tributos si influye positivamente en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén.

## **VI. CONCLUSIONES**

La Gestión de Cobranza tiene incidencia significativa en la morosidad que existe en la Municipalidad Distrital de Colasay, esto debido a la deficiencia en el manejo de estrategias para minimizar el alto índice de morosidad como del control y concientización para el pago de la misma hacia el contribuyente.

La Gestión de Cobranza que se tiene por parte de la municipalidad de Colasay hacia sus contribuyentes, no está siendo desarrollada de manera óptima, solo un 50% cumplen con el debido planeamiento, organización, dirección y control de los procesos de cobranza, esto debido a la falta de capacitación permanente al personal responsable de la Recaudación Tributaria.

La recaudación en la Municipalidad Distrital de Colasay es receptiva por lo que solo se recauda impuestos cuando el contribuyente se acerca a hacer efectivo su pago aun cuando estos ya son exigibles. Carencia de información y facilidades de pago a los contribuyentes por parte de la Entidad.

La baja recaudación y el alto índice de morosidad es significativo en la Municipalidad Distrital de Colasay, por cuanto el contribuyente no tiene una cultura tributaria lo que origina que no se cuente con los recursos económicos para ser frente a sus obligaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La Municipalidad distrital de Colasay, de manera inmediata debe implementar nuevas estrategias para reducir el índice de morosidad; así mismo difundir el hábito DE PAGAR a los contribuyentes, concientizándolos que es una obligación el pago de tributos municipales.

La Gestión de Cobranza de la municipalidad de Colasay, sus trabajadores deben de cumplir la parte de planear, organizar, coordinar y controlar de los procesos de cobranza, por lo que se recomienda una capacitación permanente con el fin de cumplir lo anotado anteriormente, así mismo dotarlos de todos los instrumentos y/o equipos que se requiera para cumplir los objetivos.

Establecer canales de comunicación adecuados entre la oficina de Gestión de Cobranza y los contribuyentes del distrito de Colasay, brindándoles acceder con facilidad a la información, lugares, formas y fechas de pagos, incentivos y lo más importante la información de la ejecución de los recursos recaudados provenientes de los impuestos, del cual es su destino.

Concientizar al personal de la oficina encargada de la Gestión de Cobranzas de la Municipalidad de Colasay en cuanto a que la cobranza de los tributos debe ser controlada y oportuna. Concientizar a los contribuyentes con una adecuada cultura tributaria, ayudando así en el pago oportuno de sus tributos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

Chupica. *Caracterización en la recaudación del Impuesto Predial y su incidencia financiera en las Municipalidades provinciales del Perú*. Huaral.

Condori, L. *Determinacion de las causas que influyen en la evasion y morosidad de la Recaudacion del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yuyungo periodos 2011-2012*.

Constitucion Política del Peru - Articulos 74° y 196°. (s.f.). Peru.

Garcia, C. *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto pedial en el municipio Tepetlixpa , Estado de Mexico*. Universidad Autonoma del Estado de Mexico, Mexico.

MARCO LEGAL Decreto Legislativo N°776. (s.f.). Obtenido de [www2.congreso.gob.pe › cendocbib › con4\\_uibd.nsf](http://www2.congreso.gob.pe/cendocbib/con4_uibd.nsf)

Ñaupas. *Definicion de Población*.

Orozco. *La Cartera Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guano En El Periodo 2014 Para Determinar Su Morosidad*. Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador, Rcuador.

Rivas. *La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: Recaudación en la Municipalidad Provincial de Piura, año 2016*. Piura.

Saucedo, F. *La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Desarrollo De La Recaudación Tributaria De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz De Chiclayo*. Chiclayo.

Vidarte. *la Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible del distrito de Aramango – 2015*. Aramango.

## ANEXOS

### ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

## ANEXOS

### ANEXO 01.- DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

#### Declaratoria de autenticidad

Yo, Yanet Pérez Montenegro adscrito a la escuela profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 48039121 Con la tesis "LA GESTION DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY – JAÉN, 2019".

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, 16 de octubre del 2020.



Yanet Pérez Montenegro  
DNI: 48039121

## **ANEXO 02. DECLARACION DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR**

### ANEXO 03. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variables                                                        | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                                                                                           | Definición Operacional                                                                                  | Indicadores                                                                | Índices                                                                                                 | Escala de Medición                                                                                                            | Instrumentos                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br><br><b>GESTION DE COBRANZA</b> | <p>Es el conjunto de acciones que debe desarrollar la Administración Tributaria Municipal para lograr el pago de tributos de los contribuyentes. Esta Gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y culmina con el pago total de los tributos obligados a pagar.</p> | <p>Es el inicio de una labor de cobro a partir de sistemas de cobranza y procedimientos de cobranza</p> | <p>Ley de tributación Municipal</p> <p>Procedimientos para la cobranza</p> | <p>Organización Interna y de trabajo.</p> <p>Estrategias de cobranza</p> <p>Participación Ciudadana</p> | <p>La escala Nominal es una escala de clasificación la cual ubica a los objetos en clases que son mutuamente excluyentes.</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                          |                                                                       |                                                                                                                            |                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE<br/>DEPENDIENTE:</b><br><br><b>MOROSIDAD</b> | <p>Según la definición de Morosidad, así tenemos que: Moroso es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento. Impuestos, tasas o contribuciones. El no pago en su fecha de estos elementos constituye una deuda tributaria y desde el marco legal, la condición de morosidad es todo contribuyente que no ha pagado la obligación tributaria dentro del plazo legal</p> | <p>La Morosidad refleja el incumpliendo de los pagos en las fechas establecidas esto no significa que sea un Incumplimiento definitivo sino un cumplimiento tardío, la morosidad produce el riesgo que incrementa la falta de liquidez de la organización</p> | <p>Políticas de Cobranza</p> <p>Relación de Morosos.</p> | <p>Incumplimiento Del pago de Tributos</p> <p>Índice de Morosidad</p> | <p>La escala Nominal: una escala de clasificación la cual ubica a los objetos en clases que son mutuamente excluyentes</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

## ANEXO 04. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN                                                                                                                    | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                     | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                | VARIABLES E INDICADORES                   | TIPO DE INVESTIGACIÓN                                                                                                                                                                                          | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                          | METODOLOGÍA               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| ¿De qué manera, la Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad que existe en la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén, 2019? | Determinar que la Gestión de Cobranza de Tributos influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019”                                     | <b>H(0)</b> La Gestión de Cobranza de Tributos SI influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019.<br><br><b>H(1)</b> La Gestión de Cobranza de Tributos NO influye en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Colasay – Jaén, 2019. | VARIABLE 1                                | El Método Descriptivo Simple, ya que se está describiendo detalladamente todos los factores que intervienen en la realidad y en el entorno a la Gestión De Cobranza del Municipio Distrital de Colasay - Jaén. | El diseño descriptivo correlacional tiene la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para reconocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. | Método Descriptivo Simple |
|                                                                                                                                              | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                          | Independiente:<br><br>GESTION DE COBRANZA |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                          | VARIABLE 2                                |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|                                                                                                                                              | 1.-Evaluar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital De Colasay – Jaén, 2019.<br><br>2.-Evaluar la Gestión de Cobranza de tributos en la Municipalidad |                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dependiente:<br><br>MOROSIDAD             |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |

|                               |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                               | Distrital De Colasay –<br>Jaén, 2019<br><br>3.-Determinar el nivel<br>de morosidad en la<br>Municipalidad Distrital<br>De Colasay – Jaén,<br>2019 |                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
| INSTRUMENTO                   |                                                                                                                                                   | METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |
| Encuestas<br><br>Cuestionario |                                                                                                                                                   | Se elaborará una base de datos para ambas variables con el fin de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.<br><br>Se utilizará el programa estadístico Excel. |  |  |  |  |

## **ANEXO 05. ENCUESTAS**

### **ENCUESTA**

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Colasay.

**OBJETIVO:** Recolectar información acerca de la gestión de Cobranza de Tributos y Administrativa en la Municipalidad Distrital de Colasay.

### **GESTION DE COBRANZA**

1. ¿En el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de cobranza, registro y fiscalización?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

2. ¿La cobranza de los tributos, estipulados conforme a la ley de Municipalidades se realizan de manera eficiente?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

3. ¿Los ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

4. ¿La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación Tributaria es eficiente?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

5. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es alta?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

6. ¿La morosidad de los tributos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

7. ¿Se desarrollan y aplican estrategias para minimizar la morosidad?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

8. ¿Existe transparencia en el proceso de cobranza de los tributos?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

9. ¿La oficina encargada de la Gestión de Cobranza publicita a los contribuyentes cómo, dónde y cuándo se debe pagar los impuestos y cuál es su destino de ellos?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**LA AUTORA**

## **ENCUESTA**

Dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Colasay.

**OBJETIVO:** Recolectar información acerca de la morosidad de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Colasay.

**INSTRUCCIONES:** Marca con un "X" la opción que considere necesaria en cada una de las preguntas formuladas.

### **MOROSIDAD**

1. ¿Su empleador ha aumentado sus remuneraciones en los 02 últimos años?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

2. ¿Considera que las empresas han incrementado su producción?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

3. ¿Tiene capacidad de endeudamiento en entidades bancarias?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

4. ¿Es muy exigente la gestión la Municipalidad para cobrar los tributos?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

5. ¿La Municipalidad de Colasay cuenta con puntos estratégicos para el pago de tributos?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

6. ¿Cuenta con un trabajo donde reciba una remuneración fija y permanente?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

7. ¿Sus ingresos son solventes para pagar los tributos municipales?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

8.¿Considera que la Municipalidad cumple con obras para su comunidad?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

9.¿Existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

10.¿Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**LA AUTORA**

## ANEXO 06. VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS FICHA TECNICA / OPINION DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos Y Nombres Del Experto: LIC. ADM. FLORES SEGURA  
HEBER ALEXANDER
- 1.2. Cargo: GERENTE MUNICIPAL
- 1.3. Institución o Centro Laboral: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY
- 1.4. Nombre del Instrumento: ENCUESTA
- 1.5. Título de la Investigación: "LA GESTIÓN DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY – JAEN, 2019".
- 1.6. Autora: YANET PEREZ MONTENEGRO

#### II. ASPECTOS A VALIDAR

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                 | DEF | REG | BUE | MB | EXC |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|-----|
| CLARIDAD        | Esta expresado con un lenguaje apropiado.                                 |     |     |     | .  | X   |
| OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables                                   |     |     |     | X  |     |
| ACTUALIDAD      | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los procesos contables |     |     |     |    | X   |
| ORGANIZACIÓN    | Se denota organización lógica                                             |     |     |     | X  |     |
| SUFICIENCIA     | Comprende aspectos en calidad y cantidad                                  |     |     |     |    | X   |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad             |     |     |     |    | X   |
| CONSISTENCIA    | Sustentados en aspectos teóricos - científicos                            |     |     |     | X  |     |
| COHERENCIA      | Entre las Variables, Dimensiones e Indicadores                            |     |     |     |    | X   |
| METODOLOGIA     | Responde a los propósitos de la investigación                             |     |     |     |    | X   |
| PERTINENCIA     | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación          |     |     |     |    | X   |
|                 | PROMEDIO                                                                  |     |     |     |    |     |

DEF. = DEFICIENTE 00 % - 20%  
REG. = REGULAR 21% - 40%  
BUE. = BUENO 41% - 60%  
MB. = MUY BUENO 61% - 80%  
EXC. = EXCELENTE 81% - 100%

*[Firma]*  
DNI N° 6803678

III. PROMEDIO DE VALORACION

VALOR EN NUMEROS.....90..... %

VALOR EN LETRAS.....Noventa..... %

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

( ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El Instrumento debe ser mejorado antes de ser s aplicado.

  
ANZ N° 16803678



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**FICHA TECNICA / OPINION DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos Y Nombres Del Experto: Lic. Guerrero Valencia  
David Aristides
- 1.2. Cargo: Seefe de Unidad de RR. HH
- 1.3. Institución o Centro Laboral: Municipalidad Distrital de Colasay
- 1.4. Nombre del Instrumento: Encuesta
- 1.5. Título de la Investigación: "LA GESTIÓN DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY – JAEN, 2019".
- 1.6. Autora: YANET PEREZ MONTENEGRO

**II. ASPECTOS A VALIDAR**

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                 | DEF | REG | BUE | MB | EXC. |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|------|
| CLARIDAD        | Esta expresado con un lenguaje apropiado.                                 |     |     |     |    | X    |
| OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables                                   |     |     |     |    | X    |
| ACTUALIDAD      | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los procesos contables |     |     |     | X  |      |
| ORGANIZACIÓN    | Se denota organización lógica                                             |     |     |     |    | X    |
| SUFICIENCIA     | Comprende aspectos en calidad y cantidad                                  |     |     |     |    | X    |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad             |     |     |     | X  |      |
| CONSISTENCIA    | Sustentados en aspectos teóricos - científicos                            |     |     |     |    | X    |
| COHERENCIA      | Entre las Variables, Dimensiones e Indicadores                            |     |     |     |    | X    |
| METODOLOGIA     | Responde a los propósitos de la investigación                             |     |     |     |    | X    |
| PERTINENCIA     | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación          |     |     |     |    | X    |
|                 | PROMEDIO                                                                  |     |     |     |    |      |

DEF. = DEFICIENTE 00 % - 20%  
 REG. = REGULAR 21% - 40%  
 BUE. = BUENO 41% - 60%  
 MB. = MUY BUENO 61% - 80%  
 EXC. = EXCELENTE 81% - 100%

  
 DNI: 46986640

III. PROMEDIO DE VALORACION

VALOR EN NUMEROS.....95..... %

VALOR EN LETRAS.....Noventa y Cinco..... %

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

( ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El Instrumento debe ser mejorado antes de ser s aplicado.

  
DNI: 46986640



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**FICHA TECNICA / OPINION DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos Y Nombres Del Experto: C.P.C. Nozario Neyra  
García
- 1.2. Cargo: Jefe de Planificación y Presupuesto
- 1.3. Institución o Centro Laboral: Municipalidad Distrital de Colasay
- 1.4. Nombre del Instrumento: Encuesta
- 1.5. Título de la Investigación: "LA GESTIÓN DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY – JAEN, 2019".
- 1.6. Autora: YANET PEREZ MONTENEGRO

**II. ASPECTOS A VALIDAR**

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                 | DEF | REG | BUE | MB | EXC. |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|------|
| CLARIDAD        | Esta expresado con un lenguaje apropiado.                                 |     |     |     |    | X    |
| OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables                                   |     |     |     |    | X    |
| ACTUALIDAD      | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los procesos contables |     |     |     |    | X    |
| ORGANIZACIÓN    | Se denota organización lógica                                             |     |     |     | X  |      |
| SUFICIENCIA     | Comprende aspectos en calidad y cantidad                                  |     |     |     |    | X    |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad             |     |     |     |    | X    |
| CONSISTENCIA    | Sustentados en aspectos teóricos - científicos                            |     |     |     | X  |      |
| COHERENCIA      | Entre las Variables, Dimensiones e Indicadores                            |     |     |     |    | X    |
| METODOLOGIA     | Responde a los propósitos de la investigación                             |     |     |     |    | X    |
| PERTINENCIA     | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación          |     |     |     | X  |      |
|                 | PROMEDIO                                                                  |     |     |     |    |      |

DEF. = DEFICIENTE 00 % - 20%  
 REG. = REGULAR 21% - 40%  
 BUE. = BUENO 41% - 60%  
 MB. = MUY BUENO 61% - 80%  
 EXC. = EXCELENTE 81% - 100%

III. PROMEDIO DE VALORACION

VALOR EN NUMEROS.....95..... %

VALOR EN LETRAS...Noventa y cinco %

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

( ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El Instrumento debe ser mejorado antes de ser s aplicado.

  
44227934



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DECHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**FICHA TECNICA / OPINION DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos Y Nombres Del Experto: C.P.C Luis Bernilla Díaz
- 1.2. Cargo: Jefe de logística
- 1.3. Institución o Centro Laboral: Municipalidad Distrital de Colasay
- 1.4. Nombre del Instrumento: Encuesta
- 1.5. Título de la Investigación: "LA GESTIÓN DE COBRANZA DE TRIBUTOS INFLUYE EN LA MOROSIDAD QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLASAY – JAEN, 2019".
- 1.6. Autora: YANET PEREZ MONTENEGRO

**II. ASPECTOS A VALIDAR**

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                 | DEF | REG | BUE | MB | EXC. |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|------|
| CLARIDAD        | Esta expresado con un lenguaje apropiado.                                 |     |     |     |    | X    |
| OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables                                   |     |     |     |    | X    |
| ACTUALIDAD      | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los procesos contables |     |     |     | X  |      |
| ORGANIZACIÓN    | Se denota organización lógica                                             |     |     |     | X  |      |
| SUFICIENCIA     | Comprende aspectos en calidad y cantidad                                  |     |     |     | X  |      |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar múltiples aspectos de la competitividad             |     |     |     |    | X    |
| CONSISTENCIA    | Sustentados en aspectos teóricos - científicos                            |     |     |     |    | X    |
| COHERENCIA      | Entre las Variables, Dimensiones e Indicadores                            |     |     |     |    | X    |
| METODOLOGIA     | Responde a los propósitos de la investigación                             |     |     |     | X  |      |
| PERTINENCIA     | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación          |     |     |     |    | X    |
|                 | PROMEDIO                                                                  |     |     |     |    |      |

DEF. = DEFICIENTE 00 % - 20%  
 REG. = REGULAR 21% - 40%  
 BUE. = BUENO 41% - 60%  
 MB. = MUY BUENO 61% - 80%  
 EXC. = EXCELENTE 81% - 100%

  
 C.P.C. Luis Bernilla Díaz  
 43065999

III. PROMEDIO DE VALORACION

VALOR EN NUMEROS.....85 %

VALOR EN LETRAS.....Ochenta y cinco %

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

- ( ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ( ) El Instrumento debe ser mejorado antes de ser s aplicado.

  
C.P. Luis Benito Diaz  
43365977

|       |                 | J1 | J2 | J3 | J4 | TOTAL |
|-------|-----------------|----|----|----|----|-------|
| 1     | CLARIDAD        | 5  | 5  | 5  | 5  | 20    |
| 2     | OBJETIVIDAD     | 4  | 5  | 5  | 5  | 19    |
| 3     | ACTUALIDAD      | 5  | 4  | 5  | 4  | 18    |
| 4     | ORGANIZACIÓN    | 4  | 5  | 4  | 4  | 17    |
| 5     | SUFICIENCIA     | 5  | 5  | 5  | 4  | 19    |
| 6     | INTENCIONALIDAD | 5  | 4  | 5  | 5  | 19    |
| 7     | CONSISTENCIA    | 4  | 5  | 4  | 5  | 18    |
| 8     | COHERENCIA      | 5  | 5  | 5  | 5  | 20    |
| 9     | METODOLOGIA     | 5  | 5  | 5  | 4  | 19    |
| 10    | PERTINENCIA     | 5  | 5  | 5  | 5  | 20    |
| TOTAL |                 | 47 | 48 | 48 | 46 | 189   |

Donde:

1= Muy Malo

2= Malo

3= Regular

4= Bueno

5= Muy Bueno

Cálculo del Coeficiente de Validez:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total opinion}}{\text{Total maximo}} = \frac{189}{10 \times 5 \times 4} = 95\%$$

la validez del instrumento otorgada por los jueces expertos tiene un porcentaje igual al 95 %, el cual significa que el instrumento tiene una validez perfecta, según la escala de la

Tabla 5. Valoración de la validez

| Valores     | Niveles de validez |
|-------------|--------------------|
| 0,00 - 0,53 | Validez nula       |
| 0,54 - 0,64 | Validez baja       |
| 0,65 - 0,69 | Valido             |
| 0,70 - 0,80 | Muy valido         |
| 0,81 - 0,94 | Excelente validez  |
| 0,95 - 1,00 | Validez perfecta   |

$$= \frac{189}{10 \times 5 \times 4} = 95\%$$

VALIDACION PERFECTA

|              |    | PREGUNTAS |        |         |         |        |         |         |         |         | V. TOTAL |
|--------------|----|-----------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|----------|
|              |    | 1         | 2      | 3       | 4       | 5      | 6       | 7       | 8       | 9       |          |
| TRABAJADORES | 1  | 3         | 4      | 4       | 3       | 3      | 3       | 2       | 4       | 3       | 29       |
|              | 2  | 3         | 3      | 4       | 2       | 2      | 2       | 4       | 3       | 2       | 25       |
|              | 3  | 2         | 3      | 3       | 1       | 1      | 1       | 3       | 4       | 3       | 21       |
|              | 4  | 4         | 1      | 2       | 3       | 4      | 3       | 4       | 4       | 4       | 29       |
|              | 5  | 2         | 2      | 3       | 4       | 1      | 2       | 4       | 3       | 1       | 22       |
|              | 6  | 4         | 4      | 3       | 1       | 4      | 4       | 3       | 4       | 4       | 31       |
|              | 7  | 4         | 4      | 3       | 2       | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 33       |
|              | 8  | 4         | 3      | 4       | 3       | 4      | 4       | 3       | 4       | 2       | 31       |
|              | 9  | 3         | 4      | 2       | 4       | 3      | 4       | 3       | 2       | 4       | 29       |
|              | 10 | 2         | 1      | 3       | 1       | 2      | 2       | 4       | 1       | 2       | 18       |
|              | 11 | 2         | 1      | 3       | 1       | 2      | 3       | 3       | 1       | 3       | 19       |
|              | 12 | 3         | 3      | 4       | 2       | 3      | 2       | 4       | 4       | 3       | 28       |
|              | 13 | 2         | 3      | 3       | 2       | 2      | 4       | 3       | 4       | 4       | 27       |
|              | 14 | 4         | 3      | 4       | 3       | 2      | 2       | 3       | 1       | 4       | 26       |
|              | 15 | 1         | 2      | 4       | 1       | 1      | 2       | 3       | 3       | 3       | 20       |
|              | 16 | 3         | 3      | 3       | 4       | 3      | 4       | 4       | 3       | 4       | 31       |
|              | 17 | 4         | 1      | 2       | 1       | 2      | 2       | 3       | 1       | 2       | 18       |
|              | 18 | 1         | 3      | 3       | 4       | 4      | 4       | 3       | 4       | 4       | 30       |
|              | 19 | 4         | 1      | 4       | 4       | 4      | 2       | 4       | 4       | 4       | 31       |
|              | 20 | 4         | 4      | 4       | 4       | 4      | 2       | 3       | 4       | 4       | 33       |
|              | 21 | 4         | 1      | 3       | 2       | 2      | 3       | 4       | 2       | 1       | 22       |
|              | 22 | 1         | 3      | 2       | 4       | 4      | 4       | 3       | 4       | 4       | 29       |
|              | 23 | 4         | 4      | 4       | 2       | 4      | 3       | 4       | 4       | 3       | 32       |
|              | 24 | 3         | 3      | 2       | 2       | 4      | 3       | 3       | 2       | 4       | 26       |
|              | 25 | 4         | 1      | 4       | 2       | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 31       |
|              | 26 | 2         | 3      | 3       | 4       | 4      | 3       | 4       | 4       | 4       | 31       |
|              | 27 | 4         | 4      | 4       | 3       | 2      | 4       | 4       | 4       | 3       | 32       |
|              | 28 | 1         | 3      | 3       | 2       | 2      | 1       | 4       | 2       | 4       | 22       |
|              | 29 | 2         | 3      | 4       | 4       | 1      | 1       | 2       | 2       | 1       | 20       |
|              | 30 | 3         | 4      | 3       | 2       | 3      | 4       | 2       | 4       | 3       | 28       |
|              | 31 | 4         | 4      | 2       | 4       | 3      | 4       | 4       | 4       | 3       | 32       |
|              | 32 | 4         | 4      | 4       | 4       | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 36       |
|              | 33 | 2         | 3      | 3       | 2       | 2      | 2       | 3       | 4       | 2       | 23       |
|              | 34 | 4         | 3      | 4       | 2       | 1      | 2       | 3       | 3       | 2       | 24       |
|              | 35 | 4         | 4      | 4       | 4       | 4      | 2       | 4       | 4       | 3       | 33       |
|              | 36 | 4         | 1      | 2       | 2       | 2      | 1       | 2       | 2       | 1       | 17       |
|              | 37 | 2         | 3      | 2       | 2       | 3      | 2       | 3       | 2       | 3       | 22       |
|              | 38 | 4         | 4      | 4       | 4       | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 36       |
| VARIANZA     |    | 1.13083   | 1.1856 | 0.58726 | 1.22507 | 1.1856 | 1.09765 | 0.44321 | 1.15028 | 1.02008 |          |

ALFA DE CRONBACH

K= 9

Vi = 9.0256233

Vt = 27.867729

0.761

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V<sub>i</sub> : Varianza de cada ítem

V<sub>t</sub> : Varianza del total

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

|              |    | PREGUNTAS |          |          |         |          |          |          |          |          |          | V. TOTAL |  |  |
|--------------|----|-----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|
|              |    | 1         | 2        | 3        | 4       | 5        | 6        | 7        | 8        | 9        | 10       |          |  |  |
| TRABAJADORES | 1  | 1         | 1        | 4        | 3       | 3        | 1        | 1        | 3        | 1        | 2        | 20       |  |  |
|              | 2  | 3         | 4        | 3        | 3       | 3        | 4        | 3        | 1        | 3        | 3        | 30       |  |  |
|              | 3  | 4         | 4        | 4        | 2       | 2        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4        | 34       |  |  |
|              | 4  | 1         | 1        | 2        | 1       | 3        | 1        | 1        | 3        | 3        | 1        | 17       |  |  |
|              | 5  | 4         | 3        | 4        | 4       | 2        | 3        | 4        | 2        | 1        | 3        | 30       |  |  |
|              | 6  | 1         | 2        | 4        | 3       | 2        | 2        | 1        | 4        | 3        | 3        | 25       |  |  |
|              | 7  | 2         | 1        | 3        | 3       | 1        | 1        | 3        | 3        | 2        | 2        | 21       |  |  |
|              | 8  | 4         | 3        | 4        | 4       | 4        | 1        | 4        | 4        | 3        | 4        | 35       |  |  |
|              | 9  | 3         | 2        | 3        | 2       | 2        | 3        | 3        | 4        | 1        | 4        | 27       |  |  |
|              | 10 | 1         | 2        | 3        | 1       | 2        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 14       |  |  |
|              | 11 | 2         | 3        | 1        | 2       | 4        | 1        | 1        | 4        | 2        | 1        | 21       |  |  |
|              | 12 | 4         | 1        | 1        | 1       | 3        | 1        | 1        | 3        | 2        | 1        | 18       |  |  |
|              | 13 | 3         | 2        | 1        | 1       | 2        | 1        | 1        | 3        | 1        | 1        | 16       |  |  |
|              | 14 | 4         | 4        | 1        | 2       | 3        | 2        | 2        | 3        | 4        | 3        | 28       |  |  |
|              | 15 | 1         | 1        | 1        | 1       | 2        | 3        | 1        | 3        | 3        | 1        | 17       |  |  |
|              | 16 | 1         | 1        | 3        | 4       | 4        | 3        | 1        | 1        | 1        | 1        | 20       |  |  |
|              | 17 | 1         | 4        | 4        | 3       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 36       |  |  |
|              | 18 | 3         | 1        | 3        | 1       | 4        | 2        | 1        | 3        | 3        | 1        | 22       |  |  |
|              | 19 | 2         | 2        | 4        | 3       | 3        | 4        | 3        | 3        | 1        | 1        | 26       |  |  |
|              | 20 | 1         | 3        | 1        | 1       | 2        | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 22       |  |  |
|              | 21 | 2         | 4        | 4        | 4       | 2        | 3        | 3        | 3        | 4        | 2        | 31       |  |  |
|              | 22 | 4         | 4        | 3        | 4       | 3        | 4        | 4        | 2        | 3        | 3        | 34       |  |  |
|              | 23 | 1         | 1        | 3        | 1       | 1        | 3        | 1        | 3        | 2        | 4        | 20       |  |  |
|              | 24 | 4         | 3        | 4        | 4       | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 35       |  |  |
|              | 25 | 3         | 1        | 3        | 3       | 4        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4        | 32       |  |  |
|              | 26 | 1         | 3        | 3        | 1       | 2        | 3        | 2        | 1        | 3        | 3        | 22       |  |  |
|              | 27 | 2         | 1        | 4        | 3       | 4        | 4        | 2        | 3        | 3        | 4        | 30       |  |  |
|              | 28 | 3         | 2        | 3        | 1       | 2        | 2        | 3        | 1        | 3        | 1        | 21       |  |  |
|              | 29 | 1         | 1        | 3        | 2       | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 3        | 24       |  |  |
|              | 30 | 4         | 3        | 3        | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 37       |  |  |
|              | 31 | 4         | 3        | 4        | 4       | 2        | 4        | 2        | 3        | 3        | 4        | 33       |  |  |
|              | 32 | 4         | 1        | 3        | 4       | 2        | 4        | 1        | 4        | 4        | 4        | 31       |  |  |
|              | 33 | 2         | 3        | 1        | 1       | 2        | 2        | 1        | 3        | 1        | 1        | 17       |  |  |
|              | 34 | 4         | 4        | 4        | 3       | 3        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4        | 36       |  |  |
|              | 35 | 3         | 2        | 4        | 1       | 2        | 2        | 1        | 1        | 1        | 3        | 20       |  |  |
|              | 36 | 3         | 1        | 2        | 3       | 3        | 1        | 3        | 1        | 3        | 2        | 22       |  |  |
|              | 37 | 1         | 3        | 3        | 4       | 1        | 1        | 2        | 1        | 3        | 1        | 20       |  |  |
|              | 38 | 4         | 3        | 4        | 4       | 2        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 34       |  |  |
|              | 39 | 2         | 1        | 1        | 4       | 2        | 2        | 2        | 3        | 3        | 4        | 24       |  |  |
|              | 40 | 4         | 3        | 4        | 4       | 4        | 2        | 3        | 1        | 4        | 4        | 33       |  |  |
|              | 41 | 3         | 4        | 4        | 4       | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 4        | 33       |  |  |
|              | 42 | 3         | 4        | 4        | 3       | 2        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 34       |  |  |
|              | 43 | 4         | 4        | 4        | 3       | 2        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 32       |  |  |
|              | 44 | 3         | 4        | 1        | 3       | 3        | 4        | 4        | 3        | 4        | 3        | 32       |  |  |
|              | 45 | 2         | 4        | 2        | 2       | 2        | 3        | 2        | 4        | 3        | 1        | 25       |  |  |
|              | 46 | 4         | 4        | 1        | 4       | 3        | 1        | 4        | 4        | 3        | 4        | 32       |  |  |
|              | 47 | 1         | 2        | 1        | 4       | 2        | 3        | 2        | 3        | 2        | 3        | 23       |  |  |
|              | 48 | 2         | 2        | 2        | 3       | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 21       |  |  |
|              | 49 | 1         | 1        | 1        | 1       | 2        | 1        | 2        | 2        | 2        | 2        | 15       |  |  |
|              | 50 | 2         | 3        | 4        | 4       | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 4        | 34       |  |  |
|              | 51 | 4         | 3        | 4        | 3       | 2        | 4        | 3        | 3        | 1        | 4        | 31       |  |  |
|              | 52 | 1         | 4        | 1        | 2       | 3        | 1        | 4        | 4        | 1        | 1        | 22       |  |  |
|              | 53 | 2         | 3        | 1        | 4       | 3        | 2        | 3        | 3        | 1        | 3        | 25       |  |  |
|              | 54 | 1         | 1        | 1        | 1       | 1        | 2        | 3        | 1        | 3        | 1        | 15       |  |  |
|              | 55 | 4         | 4        | 4        | 3       | 2        | 2        | 3        | 3        | 4        | 3        | 32       |  |  |
|              | 56 | 4         | 2        | 4        | 3       | 3        | 2        | 2        | 4        | 3        | 4        | 31       |  |  |
|              | 57 | 3         | 2        | 1        | 3       | 1        | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 24       |  |  |
|              | 58 | 3         | 2        | 4        | 2       | 1        | 4        | 4        | 1        | 4        | 3        | 28       |  |  |
|              | 59 | 1         | 3        | 1        | 2       | 3        | 3        | 3        | 1        | 3        | 1        | 21       |  |  |
|              | 60 | 1         | 3        | 2        | 1       | 2        | 2        | 2        | 3        | 3        | 3        | 22       |  |  |
|              | 61 | 2         | 3        | 1        | 3       | 3        | 1        | 1        | 1        | 3        | 1        | 19       |  |  |
|              | 62 | 4         | 4        | 3        | 3       | 4        | 1        | 3        | 4        | 3        | 4        | 33       |  |  |
|              | 63 | 1         | 3        | 4        | 1       | 2        | 4        | 3        | 4        | 4        | 3        | 29       |  |  |
|              | 64 | 4         | 4        | 3        | 4       | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 35       |  |  |
|              | 65 | 3         | 3        | 3        | 4       | 3        | 4        | 4        | 3        | 3        | 3        | 33       |  |  |
|              | 66 | 4         | 4        | 4        | 4       | 3        | 4        | 2        | 4        | 2        | 3        | 34       |  |  |
|              | 67 | 2         | 1        | 1        | 1       | 1        | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 20       |  |  |
|              | 68 | 2         | 2        | 4        | 4       | 3        | 3        | 4        | 4        | 3        | 1        | 30       |  |  |
|              | 69 | 3         | 3        | 2        | 1       | 3        | 3        | 3        | 1        | 3        | 2        | 24       |  |  |
|              | 70 | 3         | 1        | 1        | 3       | 2        | 2        | 3        | 1        | 1        | 3        | 20       |  |  |
|              | 71 | 1         | 1        | 3        | 3       | 1        | 2        | 3        | 1        | 1        | 1        | 17       |  |  |
|              | 72 | 2         | 4        | 4        | 3       | 2        | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 31       |  |  |
|              | 73 | 4         | 3        | 4        | 2       | 3        | 2        | 4        | 4        | 3        | 4        | 33       |  |  |
| VARIANZA     |    | 1.398386  | 1.287296 | 1.500844 | 1.31657 | 0.742728 | 1.122912 | 1.140552 | 1.137549 | 0.955526 | 1.339088 |          |  |  |

ALFA DE CONBACH  
K= 10  
Vi = 11.94145243  
Vt = 41.68511916

0.793

## ANEXO 07. PRUEBA DE HIPOTESIS

[illegible]