

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

**Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la
Municipalidad Provincial de Abancay, 2024**

Asesor:

Mag. Elguera Hilares, Maryluz

Autor:

Cordova Sequeiros, Lizeth Milagros

Para optar al Título Profesional de:

Contador Público

Abancay – Apurímac – Perú

2025

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Acta N°: 030

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Abancay, a los 06 días del mes de octubre del 2025, siendo las 10:00 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designados por Resolución Directoral N° 0297-2025-UTEA-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	MBA. Achahuanco Segovia Luis Abraham
Dictaminante :	Mg. Roas Velasque Nestor Rafael
Replicante :	Mg. Mendoza Chacon Romy Elizabeth

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Cordova Sequeiros Lizeth Milagros
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público
(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) Aprobado (S):

Por: Unanimidad
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Cordova Sequeiros Lizeth Milagros	Aprobado

Siendo las 10:45 am, horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: MBA. Achahuanco Segovia Luis Abraham
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mg. Roas Velasque Nestor Rafael
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mg. Mendoza Chacon Romy Elizabeth
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(*): Mayoría: Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; Unanimidad: Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.
(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

Reporte de similitud






10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Cordova Sequeiros, Lizeth Milagros
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	72029335
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0008-6197-0015
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Elguera Hilares, Maryluz
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	31042439
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0002-4379-5822
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Contabilidad
Línea de investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	2024
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	10 %
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por el regalo de la vida y por acompañarme en cada paso del camino, brindándome fortaleza y guía en todo momento.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser el pilar fundamental a lo largo de mi formación universitaria.

A todas las personas que formaron parte de esta etapa, quienes, con sus enseñanzas, gestos y palabras, contribuyeron a mi crecimiento profesional y personal.

Lizeth Milagros Cordova Sequeiros

Agradecimiento

Agradezco profundamente a la Universidad Tecnológica de los Andes, por abrirme las puertas al conocimiento y brindarme la oportunidad de hacer realidad mi anhelo de graduarme como Contador Público.

A la Mg. Maryluz Elguera Hilares, asesora de esta tesis, por su valiosa orientación, compromiso y dedicación durante el desarrollo de este trabajo de investigación; reciba mi más sincero reconocimiento y eterna gratitud.

A todos los docentes que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este.

Lizeth Milagros Cordova Sequeiros

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, analizando una población de 14,200 contribuyentes y una muestra de 375 seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario tipo Escala Likert y se procesaron con el programa SPSS, versión 24, utilizando la prueba de correlación de Spearman. Los resultados indican una correlación positiva moderada ($Rho = 0.352$, $p < 0.01$) entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, confirmando la hipótesis alterna (H1). Asimismo, se encontró una relación significativa entre la gestión de cobranza y la normatividad ($Rho = 0.254$, $p < 0.01$), pero no con las plataformas digitales ($Rho = 0.090$, $p = 0.082$). Se concluye que una gestión de cobranza eficiente fortalece la recaudación tributaria, aunque la limitada integración tecnológica representa un desafío para optimizar los procesos.

Palabras clave: *Gestión de cobranza, recaudación del impuesto predial, cobranza ordinaria, ejecución coactiva, normatividad, plataformas digitales.*

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of collection management on property tax collection in the Provincial Municipality of Abancay, 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental descriptive-correlational design, analyzing a population of 14,200 taxpayers and a sample of 375 selected through probability sampling. The data were collected through a Likert Scale questionnaire and processed with the SPSS program, version 24, using the Spearman correlation test. The results indicate a moderate positive correlation ($Rho = 0.352$, $p < 0.01$) between collection management and property tax collection, confirming the alternative hypothesis (H1). Likewise, a significant relationship was found between collection management and regulations ($Rho = 0.254$, $p < 0.01$), but not with digital platforms ($Rho = 0.090$, $p = 0.082$). It is concluded that efficient collection management strengthens tax collection, although limited technological integration represents a challenge for optimizing processes.

Keywords: *Collection management, property tax collection, ordinary collection, enforcement, regulations, digital platforms.*

Índice general

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos	xiv
I. Introducción	15
II. Planteamiento del problema	17
2.1 Descripción y formulación del problema.....	17
2.2 Objetivos.....	20
2.2.1 Objetivo general	20
2.2.2 Objetivos específicos.....	20
2.3 Justificación e importancia	21
2.4 Hipótesis	23
2.4.1 Hipótesis general	23

2.4.2	Hipótesis específicas	23
2.5	Variables	23
III.	Marco Teórico.....	26
3.1	Antecedentes	26
3.1.1	A nivel internacional	26
3.1.2	A nivel nacional	28
3.2	Bases teóricas.....	31
3.2.1	V1: Gestión de cobranzas.....	31
3.2.1.1	D1: Cobranza ordinaria	34
3.2.1.2	D2: Ejecución coactiva.....	38
3.2.2	V2: Recaudación del Impuesto Predial	41
3.2.2.1	D3: Normatividad.....	44
3.2.2.2	D4: Plataformas Digitales.....	46
3.3	Definición de términos.....	48
IV.	Metodología.....	50
4.1	Tipo y nivel de investigación.....	50
4.2	Ámbito temporal y espacial	51
4.3	Población y muestra.....	51
4.4	Instrumentos.....	52
4.5	Procedimientos.....	54
4.6	Análisis de datos	54
4.7	Consideraciones éticas	55

V.	Resultados y discusión	56
5.1	Resultados.....	56
5.2	Discusión de resultados	77
VI.	Conclusiones	80
VII.	Recomendaciones	82
VIII.	Referencias	83
IX.	Anexos	89

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	24
Tabla 2 Variable I: Gestión de Cobranza	56
Tabla 3 Variable D: Recaudación de Impuesto Predial.....	57
Tabla 4 Dimensión 1: Cobranza Ordinaria.....	58
Tabla 5 Dimensión 2: Ejecución Coactiva	60
Tabla 6 Dimensión 3: Normatividad	61
Tabla 7 Dimensión 4: Plataformas Digitales	62
Tabla 8 Preguntas 1 de la D1 de la VI GC	64
Tabla 9 Preguntas 9 de la D2 de la VI GC	65
Tabla 10 Preguntas 1 de la D3 de la VD Recaudación Impuesto Predial.....	67
Tabla 11 Preguntas 6 de la D4 de la VD Recaudación Impuesto Predial.....	68
Tabla 12 Gráfico Q-Q de Normalidad	70
Tabla 13 Pruebas de normalidad.....	71
Tabla 14 Contingencia de Correlación entre las Variables	72
Tabla 15 Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D3 Normatividad.....	73
Tabla 16 Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D4 Plataformas Digitales.....	75

Índice de figuras

Figura 1 Gestión de cobranza	41
Figura 2 Variable I: Gestión de Cobranza	56
Figura 3 Variable D: Recaudación de Impuesto Predial	57
Figura 4 Dimensión 1: Cobranza Ordinaria	59
Figura 5 Dimensión 2: Ejecución Coactiva.....	60
Figura 6 Dimensión 3: Normatividad.....	61
Figura 7 Dimensión 4: Plataformas Digitales	63
Figura 8 Preguntas 1 de la D1 de la VI GC.....	64
Figura 9 Preguntas 9 de la D2 de la VI GC.....	66
Figura 10 Preguntas 1 de la D3 de la VD Recaudación Impuesto Predial	67
Figura 11 Preguntas 6 de la D4 de la VD Recaudación Impuesto Predial	69
Figura 12 Gráfico Q-Q de Normalidad	70
Figura 13 Gráfico Q-Q de Normalidad	71
Figura 14 Contingencia de Correlación entre las Variables.....	72
Figura 15 Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D3 Normatividad.....	74
Figura 16 Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D4 Plataformas Digitales.....	75

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Instrumento aplicado	91
Anexo 3: Base de datos Excel	93
Anexo 4: Base de datos SPSS	94
Anexo 5: Validación de instrumentos	95
Anexo 6: Carta de consentimiento y asentimiento del trabajo de investigación.....	98
Anexo 7: Acervo fotográfico descriptivo.....	99
Anexo 8: Prueba de fiabilidad.....	101

I. Introducción

Esta investigación se organiza en nueve capítulos, cada uno abordando de manera detallada y sistemática el análisis de cómo la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Abancay influye en la recaudación del impuesto predial durante el año 2024.

En el primer capítulo, se introduce el contexto general de las variables estudiadas y se presenta la estructura de la investigación seguidamente, el segundo capítulo se enfoca en el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática marcada por ineficiencias en los procesos de cobranza y una baja recaudación tributaria, lo que a su vez limita la capacidad de la municipalidad para financiar servicios públicos esenciales. Aquí se formulan tanto el problema general como los problemas específicos, junto con los objetivos, la justificación, la importancia del estudio y las hipótesis que orientan esta investigación.

El tercer capítulo está dedicado al marco teórico, que se sustenta en antecedentes tanto internacionales como nacionales, y en bases teóricas que profundizan en los conceptos clave de gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial. Además, se definen los términos más relevantes para el estudio.

En el cuarto capítulo, se detalla la metodología empleada. Se especifica el enfoque cuantitativo y el diseño metodológico no experimental, orientado al tipo descriptivo-correlacional. También se define el ámbito temporal, que abarca el año 2024 y el espacial, centrado en la Municipalidad Provincial de Abancay. Se describe la población de estudio, compuesta por 14,200 contribuyentes, y la muestra de 375 encuestados. Se explica el instrumento utilizado para la recolección de datos, un cuestionario tipo Escala Likert, y se detallan los procedimientos de análisis realizados con el software SPSS, versión 24. Además, se destacan las consideraciones éticas que aseguran la originalidad y el rigor científico del trabajo.

El quinto capítulo presenta los resultados obtenidos, tanto descriptivos como inferenciales, los cuales se analizan mediante tablas de contingencia y la prueba de correlación de Spearman. Estos resultados se discuten en relación con estudios previos, proporcionando un contexto más amplio para los hallazgos.

En el sexto capítulo, se exponen las conclusiones del estudio, resaltando la influencia positiva que una gestión eficiente de cobranza tiene en la recaudación tributaria.

El séptimo capítulo ofrece recomendaciones prácticas para optimizar los procesos de cobranza, sugiriendo la implementación de plataformas digitales y la capacitación del personal municipal como medidas clave.

Finalmente, el octavo capítulo incluye las referencias bibliográficas, siguiendo las normas APA en su séptima edición, y el noveno capítulo presenta los anexos, que incluyen la matriz de consistencia, el instrumento validado, la base de datos y la declaratoria de autenticidad.

Esta investigación busca fortalecer la gestión tributaria municipal, un aspecto crucial para asegurar la sostenibilidad financiera de las municipalidades y mejorar los servicios públicos, contribuyendo así al desarrollo local y al bienestar de los ciudadanos.

II. Planteamiento del problema

2.1 Descripción y formulación del problema

La recaudación del impuesto predial enfrenta desafíos significativos en múltiples niveles. A nivel internacional, la capacidad de los gobiernos locales para generar ingresos propios a través de tributos como el impuesto predial es reconocida como un pilar fundamental del desarrollo sostenible y la descentralización fiscal. Según el Banco Mundial, los ingresos tributarios locales son esenciales para financiar servicios públicos clave y mejorar la calidad de vida de las comunidades. Sin embargo, en muchos países de ingresos bajos y medianos, los gobiernos locales suelen depender excesivamente de transferencias nacionales debido a la incapacidad de recaudar ingresos propios de manera eficiente. Esto es atribuible a la ausencia de la modernización en los sistemas de administración tributaria, la limitada cobertura en referencia a bases tributarias y los altos niveles de informalidad económica (Banco Mundial, 2021). Este panorama global resalta la necesidad de fortalecer la gestión de cobranza y de sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia del pago de impuestos locales como una responsabilidad compartida.

En el contexto nacional, el Perú enfrenta serios desafíos con respecto a la recaudación del impuesto predial, mostrando tasas de cumplimiento que suelen ser inferiores al 50% (Ministerio de Economía y Finanzas MEF, 2022). Este nivel, catalogado como “bajo” en términos a la recaudación, se debe a problemas estructurales, como la capacidad limitada de las municipalidades para fiscalizar, la carencia de incentivos tributarios, y una percepción ciudadana negativa respecto al uso de los recursos recaudados. Asimismo, el marco legal peruano, aunque establece el impuesto predial como obligatorio, no proporciona mecanismos efectivos para garantizar el

cumplimiento, lo que se traduce en una alta morosidad y un impacto negativo en los ingresos municipales.

En la región sur del Perú, la problemática es aún más compleja. Apurímac, donde se encuentra la ciudad de Abancay, presenta una de las tasas más altas de pobreza e informalidad económica en el país. Esto afecta directamente la capacidad de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones tributarias y limita las estrategias de recaudación de las municipalidades. Torres (2022) destaca que la falta de tecnología adecuada para la administración de impuestos y la ausencia de estrategias de comunicación adaptadas a la realidad socioeconómica local son factores determinantes que explican los bajos niveles de recaudación en esta región.

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Abancay enfrenta serias limitaciones en su gestión de cobranza. Los procesos administrativos están marcados por la obsolescencia tecnológica, lo que dificulta la identificación y notificación efectiva de los contribuyentes. Asimismo, la falta de incentivos, como descuentos por pago puntual o facilidades de fraccionamiento, contribuye a la desmotivación de los ciudadanos a cumplir con sus deberes tributarios. Por otro lado, Gómez (2020) señala que las percepciones ciudadanas sobre la gestión de los recursos públicos también juegan un papel crucial. En Abancay, la percepción de que los ingresos recaudados no se utilizan de manera transparente o eficiente fomenta una actitud de desconfianza hacia la administración municipal, lo que refuerza la morosidad.

En este contexto, el impuesto predial en Abancay ilustra tanto progresos notables como obstáculos estructurales, sociales y tecnológicos que siguen limitando su eficacia, cobertura y cumplimiento, aspectos cruciales para reforzar la autonomía financiera del municipio.

Datos oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas muestran que, en 2023, la Municipalidad Provincial de Abancay obtuvo su mayor recaudación predial histórica, con un aumento de 58.9 % respecto a 2019 y de 10.5 % frente a 2022, logro atribuido al asesoramiento técnico del Programa GFP Subnacional de la Cooperación Suiza – SECO (Programa GFP Subnacional, 2024). Esta mejora permitía al municipio alcanzar las metas del Programa de Incentivos MEF 2023 y, por tanto, contar con fondos adicionales para ejecutar proyectos y elevar los servicios públicos que impactan directamente a la población abanquina. A pesar de los esfuerzos realizados, la efectividad del recaudo ordinario por impuesto predial permanece moderada, rondando cerca del 32 %, lo que revela que un número considerable de propietarios no atiende sus deudas fiscales dentro de los plazos previstos (Municipalidad Provincial de Abancay, 2023). La situación se complica aún más por la cobertura parcial del registro predial, que apenas incluye al 60 % de los predios, lo que restringe la base imponible y obstaculiza la identificación y supervisión de nuevos contribuyentes (Cruz y Ovalle, 2022).

Por otra parte, la economía informal continúa afectando a cerca del 40 % de la potencial red tributaria, lo que restringe la capacidad de pago de muchas personas y, en consecuencia, disminuye la recaudación efectiva (Torres, 2022). La administración tributaria enfrenta, además, obstáculos tecnológicos y organizativos; resulta urgente modernizar los procedimientos para elevar la actualización del padrón, asegurar la emisión puntual de notificaciones y realizar un seguimiento sistemático de las deudas pendientes (Arias y Huaraca, 2021).

También, la percepción general de los recursos públicos al no manejarse con transparencia y eficacia, debilita la confianza ciudadana y, como resultado, muchas personas deciden no pagar el impuesto predial de forma voluntaria. A esta situación se

suma la falta de incentivos claros, como descuentos por pronto pago o la posibilidad de fraccionar la deuda, que vuelve más probable que los contribuyentes se atrasen, sobre todo cuando el contexto económico es precario (Cruz y Ovalle, 2022).

Estudiar estas fallas permite identificar debilidades sistémicas y diseñar líneas de acción concretas que, una vez ejecutadas, dotarán a la municipalidad de mayores recursos para responder a las necesidades sociales y, en última instancia, para impulsar un desarrollo sostenible en Abancay.

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la Gestión de Cobranza influye en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la Gestión de Cobranza influye en la normatividad de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024?
- ¿De qué manera la Gestión de Cobranza influye en las Plataformas Digitales de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.

2.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la Gestión de Cobranza en la Normatividad de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.
- Determinar la influencia de la Gestión de Cobranza en las Plataformas Digitales de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.

2.3 Justificación e importancia

El impuesto predial es considerado como una herramienta esencial para la obtención de ingresos municipales, destinada a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos a través del financiamiento de obras públicas, para los programas sociales y servicios básicos. En Abancay, la insuficiente recaudación de este impuesto impacta directamente en la capacidad del gobierno local para atender las necesidades de la población. Esta investigación busca abordar esta problemática mediante el estudio de la gestión de cobranza, proponiendo soluciones orientadas a incrementar los ingresos municipales y fortalecer la relación entre el gobierno local y los contribuyentes. Con ello, se pretende contribuir al desarrollo sostenible de la región y promover una mayor confianza en las instituciones públicas.

En lo que respecta a la justificación práctica, el presente estudio examina las falencias en la gestión del cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Abancay, concentrándose en la operación desarrollada durante 2024, y evalúa el efecto directo que estas deficiencias tienen sobre los niveles actuales de recaudación. La información obtenida ofrecerá a la administración tributaria un diagnóstico claro y documentado que resalte los problemas operativos, procedimentales y organizativos que perturban la efectividad del proceso. A partir de los hallazgos, los directores de la oficina recaudadora podrán diseñar intervenciones precisas, orientar su planificación y adoptar decisiones sostenibles que aumenten la eficiencia recaudatoria y promuevan una cultura tributaria más robusta en la población. Por último, esta investigación servirá de base y referencia para futuras investigaciones o para la formulación de proyectos orientados a renovar las estrategias que garanticen un cobro ágil, justo y transparente.

Asimismo, la relevancia metodológica de este estudio radica en su enfoque correlacional causal teórico explicativo, que permitió analizar la correlación entre la

gestión de cobranza (primera variable) y la recaudación del impuesto predial (segunda variable). La investigación se apoyó en instrumentos validados para la recolección y análisis de datos, lo que garantizó resultados confiables y replicables. Además, este estudio se insertó en la línea de investigación de contabilidad pública y finanzas locales, aportando conocimiento científico para la mejora de la administración tributaria.

Las limitaciones de esta investigación son: La delimitación espacial se desarrolló en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Abancay, una jurisdicción clave en la región Apurímac, Perú. Este espacio geográfico se caracteriza por su alta dependencia de los ingresos municipales para la ejecución de proyectos de desarrollo, así como por los desafíos asociados a la informalidad económica. La delimitación temporal abarca el ejercicio fiscal 2024, período en el que se examinará el rendimiento de la gestión de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Abancay. Este alcance facilitará un análisis detallado de las prácticas administrativas y operativas implementadas ese año, junto con sus repercusiones sobre los niveles de recaudación. Este marco temporal permitió obtener un panorama claro y actual del desempeño recaudatorio en la municipalidad. La delimitación temática estuvo limitada al análisis de la gestión de cobranza y su vínculo correlativo con la recaudación del impuesto predial. No se incluyó otros tributos municipales ni variables relacionadas con ingresos no tributarios, garantizando así un análisis profundo y específico de la problemática planteada. La delimitación poblacional constó por contribuyentes que se encuentran registrados en la Municipalidad Provincial de Abancay.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe influencia significativa entre la Gestión de Cobranza y la normatividad de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.
- Existe influencia significativa entre la Gestión de Cobranza y las Plataformas Digitales de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024.

2.5 Variables

Variable 1

Según Díaz y Flores (2019), La gestión de cobranza es el conjunto de estrategias y procedimientos aplicados por la administración tributaria para asegurar el pago oportuno del impuesto predial y reducir la morosidad.

Variable 2

Según Romero et al. (2021) la recaudación del impuesto predial es el conjunto de acciones realizadas por la municipalidad para captar los ingresos derivados de los bienes inmuebles con el fin de financiar servicios públicos locales.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
GESTIÓN DE COBRANZA	La gestión de cobranza es el conjunto de estrategias y procedimientos aplicados por la administración tributaria para asegurar el pago oportuno del impuesto predial y reducir la morosidad (Díaz y Flores, 2019).	La variable se mide en la escala de medición del dato, cuya aplicación está contenida en un cuestionario Escala Likert, el cual contiene las dimensiones e indicadores, que permite la formulación de ítems o preguntas pertinentes al escenario de estudio.	Cobranza Ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de estrategias de cobranza preventiva ✓ Implementación de cobranza pre-coactiva ✓ Uso de medios masivos para recordatorios de pago ✓ Aplicación de incentivos para el pago puntual ✓ Facilidad de fraccionamiento de pagos ✓ Envío de notificaciones personalizadas a contribuyentes ✓ Monitoreo de cumplimiento de pago por sectores 	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			D2. Ejecución Coactiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad de la información sobre pagos pendientes ✓ Gestión de atención al contribuyente para consultas ✓ Uso de campañas de sensibilización tributaria ✓ Aplicación de medidas coercitivas legales ✓ Embargo de bienes por deuda ✓ Registro de morosos en base de datos ✓ Procedimientos de ejecución forzosa ✓ Transparencia en los procesos coactivos ✓ Gestión de notificación formal de deuda ✓ Tiempos promedio de respuesta en procesos coactivos ✓ Acciones de conciliación antes de la ejecución forzosa ✓ Coordinación con entidades judiciales ✓ Uso de tecnología en la gestión coactiva 	

VARIABLE D	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	La recaudación del impuesto predial es el conjunto de acciones realizadas por la municipalidad para captar los ingresos derivados de los bienes inmuebles con el fin de financiar servicios públicos locales (Romero et al., 2021).	La variable se mide en la escala de medición del dato, cuya aplicación está contenida en un cuestionario Escala Likert, el cual contiene las dimensiones e indicadores, que permite la formulación de ítems o preguntas pertinentes al escenario de estudio.	D3. Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de normas tributarias ✓ Transparencia en la recaudación ✓ Cumplimiento de regulaciones municipales ✓ Claridad en la información a contribuyentes ✓ Existencia de procedimientos para apelaciones 	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			D4. Plataformas Digitales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en la notificación de normas a ciudadanos ✓ Revisión periódica de regulaciones tributarias ✓ Mecanismos de control y fiscalización ✓ Acciones para combatir la evasión fiscal ✓ Disponibilidad de canales de información jurídica ✓ Uso de herramientas tecnológicas en la cobranza ✓ Implementación de pagos electrónicos ✓ Digitalización de procesos tributarios ✓ Uso de inteligencia artificial en fiscalización ✓ Acceso a información en línea sobre deudas ✓ Interacción con contribuyentes a través de chatbots ✓ Disponibilidad de plataformas para pagos móviles ✓ Seguridad y encriptación en los pagos digitales ✓ Reducción del tiempo de atención a contribuyentes ✓ Evaluación de eficiencia de plataformas digitales 	

Nota. Elaboración propia.

III. Marco Teórico

3.1 Antecedentes

Es la estructura conceptual que respalda una investigación, integrando teorías, conceptos y antecedentes relevantes que coadyuban la propuesta de investigación.

3.1.1 A nivel internacional

Ordoñez y Salazar (2024) en su estudio “Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Santo Domingo, Ecuador”. Utilizando un enfoque mixto, descriptivo y correlacional, encuestaron a 28 trabajadores municipales para evaluar y analizar la relación entre estrategias tributarias y recaudación. Estos resultados revelaron una elevación positiva considerable (Rho de Spearman = 0.656) entre las estrategias implementadas, como incentivos tributarios y mejoras en la gestión de la información, y el aumento para la recaudación del impuesto predial. El estudio concluyó que el fortalecimiento de la cultura tributaria, la implementación de incentivos y la mejora en la calidad de la información son fundamentales para optimizar la mejora tributaria y promover un desarrollo local sostenible.

Los autores, Castellanos et al. (2024) en su estudio “Los factores influyentes en la eficiencia recaudatoria sobre el impuesto predial”. Se identificaron aspectos clave como la falta de actualización catastral, la baja cultura tributaria, y las deficiencias en los mecanismos de fiscalización y cobranza. Además, se evidencia que una gestión administrativa ineficiente limita la capacidad recaudatoria, impactando directamente en los recursos municipales para obras y servicios. El análisis concluyó que implementar estrategias como la digitalización de procesos, la capacitación del personal y campañas de

sensibilización podría mejorar significativamente la recaudación de los impuestos prediales, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la municipalidad y su capacidad para atender las necesidades de la población.

Asimismo, el estudio realizado por Chávez et al. (2023) en su estudio titulado “Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta”, tuvo como objetivo proponer las estrategias para optimizar la recaudación de impuestos municipales en la Municipalidad Metropolitana de Lima, Utilizando el nivel descriptivo, de corte transversal y de diseño denominado no experimental, se encuestó a 15 funcionarios del área de recaudación tributaria. Los resultados revelaron que el 91% de los encuestados consideraron estrategias necesarias como la implementación de tecnologías modernas, la instauración de una cultura que fomente el pago voluntario y la transparencia en el uso de los recursos. Las principales limitaciones identificadas fueron la ineficiencia administrativa, la falta de información actualizada y la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas. El estudio concluyó que la modernización de procesos y el fortalecimiento de la cultura tributaria son esenciales para incrementar el aumento, reducir la evasión fiscal y garantizar un desarrollo sostenible en los gobiernos locales.

Salazar et al. (2022) en su estudio “Recaudación de impuestos y su inversión en gestión de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, Ecuador, durante el periodo 2016-2019”. Utilizando una metodología de revisión bibliográfica y análisis documental, se evaluaron los ingresos recaudados y las áreas de inversión en gestión de riesgos. Los resultados mostraron que la inversión en análisis y reducción de riesgos fue significativa en 2017 y 2018, mientras que la recuperación no recibió financiamiento. En 2019,

los egresos disminuyeron en un 60,78%, pese al incremento de ingresos, evidenciando recursos no ejecutados. El estudio concluyó que la realimentación efectiva contribuye al fortalecimiento de la resiliencia territorial.

Finalmente, Anchundia y Aguayoa (2024) en su artículo internacional “Recaudación de impuestos prediales en el fortalecimiento económico del presupuesto municipal del cantón Rocafuerte, Ecuador”. Mediante una metodología mixta, se emplearon encuestas a 12 colaboradores del área financiera y análisis documental para evaluar la gestión recaudatoria en 2023. Los resultados indicaron que la recaudación alcanzó solo el 42 % de la meta establecida (\$189,377.26 frente a un esperado de \$446,329.78), debido a problemas como la falta de actualización catastral, un único mecanismo de pago en ventanilla y la ausencia de notificaciones individualizadas a contribuyentes. El estudio concluyó que implementar estrategias de modernización en la gestión de cobro, diversificar los mecanismos de pago y fortalecer el catastro urbano y rural es esencial para incrementar la recaudación y garantizar un presupuesto sostenible para el desarrollo local.

3.1.2 A nivel nacional

En los antecedentes nacionales hallamos a los siguientes autores como: Neira et al. (2022) en su estudio “Gestión administrativa influye en la recaudación del impuesto predial en el municipio de Condorcanqui, Perú”. Metodológicamente presenta un diseño denominado no experimental, transeccional y con un tipo de estudio descriptivo-correlacional, se emplearon métodos cuantitativos y cualitativos, encuestas a 92 contribuyentes y análisis documental de informes tributarios de 2017 a 2020. Los resultados indicaron que la gestión administrativa fue calificada como deficiente en un 54.3%, y se observaron fluctuaciones en la

recaudación: caídas del 44% y 45% en 2018 y 2020, respectivamente, y un incremento del 47% en 2019. El coeficiente de evaluación de Spearman fue 0.671, mostrando un nivel de relación moderada y significativa entre la variable gestión administrativa y la recaudación. Se concluyó que una gestión administrativa eficiente tiene una influencia directa y positiva frente al mejoramiento de la recaudación del impuesto predial.

Asimismo, los autores Rengifo et al. (2021) en su estudio “Gestión de la unidad de cobranza y la recaudación con respecto al impuesto predial durante el año 2016”. Este enmarcó el diseño descriptivo-correlacional, teniendo como muestra a 30 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria (SAT), aplicando cuestionarios y análisis estadísticos mediante SPSS. Los resultados mostraron que el 47% de la gestión de cobranza y la recaudación de los impuestos prediales están considerados como inadecuadas. Además, la prueba de evaluación de Pearson indicó una relación positiva muy fuerte entre ambas variables, con un coeficiente de 0,860. Esto evidencia que una gestión deficiente influye significativamente en la baja recaudación.

Conducentemente, el estudio realizado por Rojas (2024) en su estudio titulado “La morosidad en la recaudación del impuesto predial en los países de la alianza del pacífico”, tuvo como objetivo analizar el fenómeno de la morosidad en la recaudación del impuesto predial. A través de una revisión sistemática de literatura publicada entre 2013 y 2023, se identifican diversos factores, tales como: económicos, políticos, culturales y administrativos quienes inciden en la elevada tasa de morosidad. Los resultados revelaron que en Perú y México las tasas de morosidad son especialmente altas debido a la desconfianza en las instituciones públicas, la baja cultura tributaria y la falta de transparencia en el uso

de los recursos recaudados. Asimismo, se identificaron carencias en la actualización de catastros y en la fiscalización eficiente por parte de las municipalidades. El estudio concluyó que la implementación de estrategias como la automatización de procesos, campañas de sensibilización y la optimización continua de la gestión tributaria municipal podría ayudar a disminuir significativamente la morosidad y mostrar mejorías con respecto a la recaudación de los impuestos prediales en los países analizados.

En la búsqueda encontramos al autor Valverde (2023) en su investigación denominado “La recaudación del impuesto predial y el cumplimiento de las inversiones públicas en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2023”, tuvo como objetivo determinar la medición entre la recaudación del impuesto predial y el cumplimiento de las inversiones públicas en infraestructura y servicios. El enfoque utilizado para el estudio, fue cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, se aplicaron encuestas a 30 servidores municipales, y los datos se analizaron mediante el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados indicaron una evaluación significativa entre la recaudación del impuesto predial y el cumplimiento de las inversiones públicas ($Rho = 0.747$, $p < 0.001$). Esto evidencia que una recaudación eficiente está directamente asociada con una mejor ejecución de inversiones municipales. El estudio concluyó que una gestión tributaria más eficiente y estrategias innovadoras que ayudan a mejorar las ganancias de los impuestos prediales son esenciales para optimizar la capacidad de la inversión pública en el municipio.

Finalmente, Torres (2022), en su estudio “Gestión de cobranza y la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Utcubamba”. Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra

de 73 contribuyentes y utilizando encuestas como técnica de recolección de datos. Los resultados indicaron que la gestión de cobranza tiene una relación significativa con la recaudación de impuestos, con un coeficiente de compensación de Spearman de 0.979 (correlación positiva muy alta). Torres en sus conclusiones mencionó que, un gestionamiento de cobranza eficiente puede incrementar la recaudación tributaria, proponiendo la modernización de procesos y el fortalecimiento de la cultura tributaria como elementos clave para optimizar los recursos municipales.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 V1: Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas para Diaz y Flores (2019) es entendida como, conjunto de procedimientos que buscan asegurar el cobro oportuno y eficiente del servicio prestado al contribuyente, a fines de desarrollar una estabilidad en conjunto; adecuada relación con el contribuyente y generar una liquidez financiera estable para la entidad o institución, es decir, al optimizar la gestión de cobranzas puede generar resultados abastecedores, como mejorar el flujo de efectivo y mantener a los contribuyentes satisfechos. Asimismo, para Mogollón (2021) describe la gestión de cobranzas como aquella herramienta crucial dentro de la gerencia financiera, ya que permite aumentar el valor de la entidad a través de un eficaz proceso de cobro, además, dicho proceso contribuye a optimizar el capital de trabajo y como consecuencia, permite mantener un equilibrio financiero. De igual forma, dentro del Manual sobre recaudación y cobranzas de tributos según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias et al. (2016) señalan que, por contraparte o contrariamente al recaudo del impuesto, el proceso de cobro o

gestión de cobranzas está definido como aquel grupo de acciones que ayuden a la cancelación del tributo a través de medidas coactivas.

En la actualidad, las entidades se encuentran enfrentando ciertas dificultades y deficiencias en la recaudación efectiva del impuesto predial, lo cual, se ve agravado por las insuficiencias prácticas de los procesos de cobro y gestión de cobranzas, así como por los elevados niveles de morosidad de los respectivos contribuyentes. Estas problemáticas ponen en riesgo la liquidez de las entidades y ponen en manifiesto la necesidad continua de diseñar e implementar mejoras en los procesos de cobro y el recaudo de los impuestos prediales. También, en los hallazgos de Martínez et al. (2022) afirmaron que la morosidad es un aspecto crítico en torno al proceso de cobro dentro de la gestión tributaria, ya que incide directamente sobre la liquidez y funcionalidades eficientes de las entidades. De tal modo, la morosidad no solo conduce a la reducción de los ingresos fiscales que, incorporados en los fondos o arcas públicas, sino también afecta negativamente a la estructura financiera de las entidades, pudiendo generar un desbalance entre los activos y pasivos de las mismas.

Asimismo, Suarez et al. (2020) señalaron que el conjunto de deudas (cartera de morosidad) de los contribuyentes, incrementa por la falta de procedimientos eficientes en la gestión tributaria, incidiendo en actividades como canales inadecuados para la cancelación del impuesto y en conjunto, del bajo nivel de transparencia comunicativa sobre la dirección o destino de los tributos pagados, afincándose en la idea de implementar acciones estratégicas como una herramienta que permita optimizar la cobranza de impuestos y reducir la morosidad, tomando en consideración la relevancia de gestionar una administración y cobro transparente que motive a los respectivos contribuyentes

a cumplir adecuadamente sus responsabilidades fiscales. En otros términos, es crucial una gestión de administración y cobro transparente, pues no solo genera el aumento de confianza sobre el sistema tributario, sino también para garantizar que los ingresos recaudados se destinen adecuadamente y beneficien a la sociedad en conjunto. Además, teniendo en cuenta a Puerta (2021) también sostiene que, un proceso de recaudación transparente y debidamente planificado mediante acciones estratégicas, incentiva a la optimización en función a la recaudación de los impuestos prediales, donde los ingresos generados por medio de estos tributos permiten el progreso y mejoramiento de las infraestructuras y el financiamiento destinado hacia los servicios públicos.

En ese mismo orden, Díaz y Flores (2019) afirman que, al implementar políticas ineficientes de cobranzas dentro de cualquier entidad, inciden sobre las capacidades adecuadas a gestionar del personal encargado del área y como consecuencia, la presencia de retrasos en el cobro de las cuentas pendientes, por lo que este factor se puede determinar como la principal causa de las dificultades y deficiencias en la gestión de cobranzas. De tal modo, implementar unas políticas de cobranzas efectivas y eficientes es crucial para gestionar correctamente los respectivos procesos de cobro y recaudación del impuesto, quien Mogollón (2021) enfatiza que, establecer políticas de cobranzas claras y efectivas es crucial dentro de la respectiva gestión si el objetivo es alcanzar un proceso exitoso y eficaz ante el recaudo de los impuestos prediales, pues, por medio de estas se logra con mayor fluidez la identificación de situaciones complejas y reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar, se pueden optimizar los ingresos y asegurar la continuidad del recaudo de impuestos. En conjunto, al analizar y evaluar los procedimientos del

control financiero, se puede determinar la efectividad de estas políticas y asegurar que la gestión de cobranza se ejecute de manera eficiente y transparente.

Como anteriormente se ha hecho mención, el análisis del estudio de la gestión de cobranzas para el recaudo de los impuestos prediales es esencial, quien Velásquez y Amén (2023) afirmaron que, es esencial analizar la gestión de cobranza frente al proceso recaudatorio del respectivo impuesto, ya que permite identificar las áreas de mejora y el desarrollo de nuevos medios de optimización al proceso financiero, en conjunto, podría contribuir a maximizar los ingresos y fortalecer la gestión institucional en general. Considerando lo expuesto, los aspectos a analizar dentro de la gestión de cobranza de los impuestos prediales, pueden ser en torno a la evaluación de métodos de recaudación, el monitoreo ante la gestión de cobro de los impuestos prediales y el cumplimiento de la transparencia en el proceso de recaudo.

3.2.1.1 D1: Cobranza ordinaria

La cobranza ordinaria es comprendida como una de las etapas a desenvolverse en de la gestión de cobro, en el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) define la cobranza ordinaria como, un proceso sistematizado orientado al cobro y recaudo del tributo o impuesto predial gestionado por la Administración Tributaria, tal procedimiento inicia por determinar la obligación tributaria y se culmina antes de dar inicio con una ejecución coactiva. Asimismo, se especifica que, la cobranza ordinaria se encuentra entendida por otras dos etapas; preventiva, aquella que tiene por objetivo el cumplimiento voluntario de los contribuyentes hacia el respectivo pago del impuesto predial ante la

administración tributaria municipal y pre-coactiva, aquella donde se adoptan las últimas medidas o acciones drásticas de cobro antes de iniciar con el procedimiento formal de la ejecución coactiva.

Por consecuencia, al tener en consideración que la cobranza ordinaria al ser comprendida por dos niveles o fases, es fundamental identificar adecuadamente la etapa en la que se encuentra el contribuyente, pues, como bien se menciona dentro del Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) es fundamental distinguir una de las etapas que conlleva la cobranza ordinaria donde el contribuyente se encuentre, bien sea preventiva o pre-coactiva, ya que los mecanismos y las medidas estratégicas a ejecutar por parte de la administración tributaria de la municipalidad para exigir el desembolso del respectivo tributo, son dependientes e influenciados ante la relación del contribuyente con el plazo para cancelar sus obligaciones fiscales. En otros términos, las acciones a tomar contra el ciudadano pueden variar según en cómo se encuentre reflejado en el sistema de cobranza.

En función de lo expuesto, para que las operatividades del procedimiento de cobranza se puedan ejecutar y llevar a cabo de manera eficiente y eficazmente, es necesario establecer una unidad de cobranza, esto permitiría a su vez disminuir o evitar las posibles falencias a desenvolver en los respectivos procedimientos, por lo que en el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) se detalla que, las actividades a ser desenvueltas para la correcta cobranza ordinaria de las obligaciones

tributarias, debe ser llevada a cabo por medio de la asignación y determinación de un Órgano Administrativo. No obstante, se menciona a su vez, que tal unidad orgánica pudiese ser desplegada en un conjunto de equipos especializados a fines de la optimización de actividades y puedan alcanzar con éxito el objetivo de la cobranza, esto se debe a que dentro de los procedimientos de cobranza se desenvuelven diversas actividades y funciones, pudiendo ser agrupados según el respectivo manual de la siguiente manera:

- a. Equipo de determinación de la deuda.
- b. Equipo de gestión.
- c. Equipo de emisión y notificación.
- d. Equipo de segmentación.
- e. Equipo de seguimiento.

Teniendo en consideración que la cobranza ordinaria se comprende por etapa preventiva y pre-coactiva, evidentemente la ejecución de cada una de las mencionadas se lleva a cabo de distintas maneras, sin embargo, el objetivo es lograr realizar el cobro correspondiente y la recaudación de los impuestos prediales, bien sea en un corto periodo de tiempo o mediano plazo, de modo que, el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) señalan que, la gestión debe encontrarse enfocada en definir y ejecutar las medidas que fueran para la cobranza del impuesto, por lo que, la proactividad y creatividad juegan un papel fundamental para las acciones a realizar, es decir, la gestión se encarga de acercarse al contribuyente y a su vez, desenvolver medidas estratégicas que permitan

incentivar y motivar al deudor para que cumpla con su obligación. De tal modo, dentro del respectivo manual la gestión de cobranzas la divide en preventiva y pre-coactiva, siendo analizadas del siguiente modo:

La gestión de cobranza preventiva, es aquel mecanismo de comunicación efectuado por las autoridades o responsables tributarios, para asegurarse de que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones dentro de los plazos establecidos, como también para la debida actualización de datos o información relevante de los mismos. De tal modo, para lograr acercarse con mayor facilidad al contribuyente, se implementan dos mecanismos estratégicos de comunicación; medios masivos y personalizados. Los medios masivos son entendidos dentro del manual como, recursos estratégicos que tienen por objetivo lograr un alcance masivo de contribuyentes independientemente de las particularidades que puedan tener en sus deudas individuales, es decir, a través de diversos medios de comunicación se puede lograr que la información llegue de manera clara y efectiva al mayor número posible de contribuyentes, aun así, es crucial tener en consideración los recursos financieros y logísticos que estén disponibles para analizar el tipo de medio o recurso que mejor se adopte a la población de cada jurisdicción, pudiendo ser a través de periódicos, radios, internet, volantes, entre otros. En el caso de los medios personalizados, en lugar de emplear medios generales, este mecanismo estratégico tiene por objetivo el contacto directo con cada uno de los contribuyentes, es decir, implementar una comunicación individualizada en vez de tratar de llegar a un público masivo, por lo que este tipo de procedimiento está enfocado principalmente en aquellos contribuyentes

que tienen un gran impacto económico dentro del sistema tributario, por lo que es de mayor importancia asegurar que estos cumplan con la respectiva obligación, los recursos o medios a emplear dentro de este mecanismo pueden ser a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas o cartas. La gestión de cobranza pre-coactiva, a diferencia de la gestión de cobranza preventiva, los mecanismos de comunicación a emplear no serán para informar sino para persuadir al contribuyente, pues en esta etapa el plazo de la deuda tributaria ya venció, por lo que el objetivo es ejercer presión sobre el deudor para lograr la cancelación inmediata del impuesto informando las implicancias y riesgos que este corre, ya que mientras el procedimiento de recaudo sea más lento, existe la posibilidad de la pérdida de la acreencia siendo un efecto conflictivo para la administración municipal, pues como consecuencia tendría que asumir los gastos para la recuperación de la deuda. Asimismo, los recursos o medios a emplear para el acercamiento y comunicación hacia el contribuyente pueden ser los mismos que son aplicados en la etapa preventiva, pero como fue mencionado con anterioridad el procedimiento es para persuadir por lo que el seguimiento es más severo pues, es necesario la comunicación individual con cada uno de los diversos contribuyentes.

3.2.1.2 D2: Ejecución coactiva

La etapa que involucra la cobranza coactiva se realiza su práctica cuando el contribuyente hace caso omiso a la información suministrada sobre su correspondiente deuda y excede el periodo establecido para el pago de los impuestos prediales, siendo señalado dentro del Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del

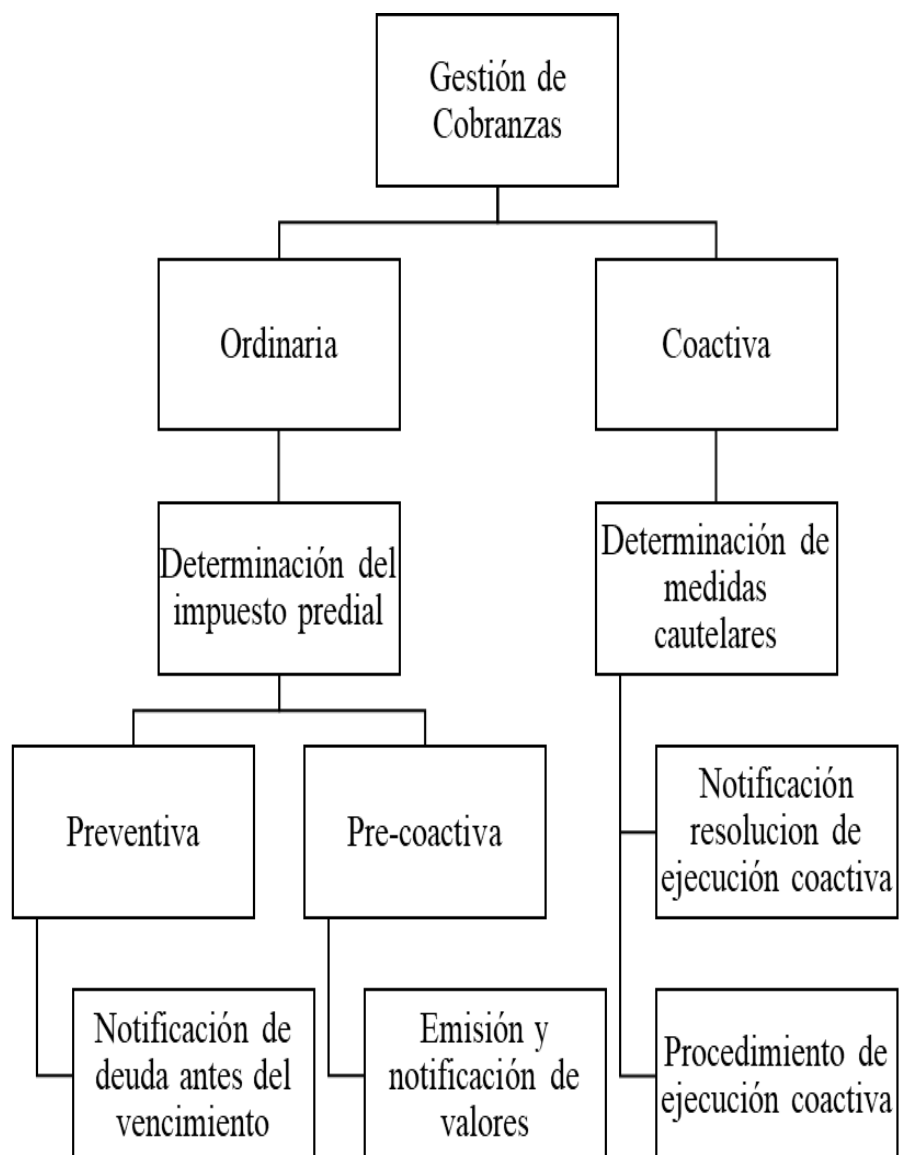
Presupuesto Público et al. (2015) donde se especifica que, si el contribuyente luego de haber agotado las medidas y acciones de cobranza ordinaria y el importe adeudado haya sido informado, sigue sin cancelar la deuda tributaria, el contribuyente da inicio para que la Administración Tributaria o también, la unidad destinada al cobro pueda tomar medidas severas, es decir, el proceso correspondiente a la ejecución coactiva.

La etapa con relación a la cobranza coactiva dentro del manual mencionado, es definido como aquel proceso de cobro donde se implementan medidas legales, es decir, la etapa coactiva se encuentra sujeta a ciertas condiciones e implicaciones que deben ser efectuadas para su debido cumplimiento, estos requisitos incluyen la formalidad y precisión para desarrollar y emitir documentos y notificaciones relacionados con la deuda del tributo, elección de un funcionario especializado para la ejecución adecuada de las acciones de cobranza, todas estas medidas son esenciales para asegurar que el proceso sea justo y transparente.

En relación a lo mencionado con anterioridad, tanto la emisión y la notificación de estos valores son todos aquellos documentos que incluyen la resolución de determinación, resolución de multa y orden de pago, la cual, dentro del respectivo Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) indica que, el contribuyente posee un plazo de 20 días hábiles para la reclamación de la resolución de determinación o multa, no obstante, si exceden el límite del plazo establecido luego de estos documentos haber sido debidamente emitidos y notificados, la administración tributaria

municipal tiene el derecho de proceder a una cobranza coactiva, asimismo, una orden de pago al ser emitida, el contribuyente puede proceder inmediatamente a una ejecución coactiva.

La ejecución coactiva dentro del Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) indica que, ningún otro funcionario que no sea un ejecutor y auxiliar coactivo podrá llevar a cabo el procedimiento de la ejecución formal coactiva. Asimismo, se hace mención que, una vez que al contribuyente se le notifica la ejecución coactiva, contrae un plazo de 7 días hábiles para cumplir con el respectivo pago, en el caso de no consumir la deuda en el lapso de tiempo determinado, el ejecutor coactivo designará a un interventor para que este pueda ejercer medidas cautelares que aseguren el cobro y recaudo de los impuestos prediales, medidas que incluyen el embargo de los bienes del deudor como la recopilación de información relevante, recaudo de ingresos y efectuar una administración de los recursos y finanzas de la empresa.

Figura 1*Gestión de cobranza**Nota.* Elaboración propia**3.2.2 V2: Recaudación del Impuesto Predial**

El impuesto predial para Romero et al. (2021) son catalogado como el pago obligatorio valorado por medio de los terrenos en las zonas rurales y urbanas, llevados a cabo anualmente con el objetivo de generar un beneficio indirecto para los contribuyentes por parte de los entes gubernamentales, es decir, el financiamiento al gasto público sobre áreas como la infraestructura, protección

social y los servicios públicos a prestar. En definitiva, según lo previo analizado, por medio de esta cobranza del impuesto, se puede permitir otorgar servicios de mayor calidad y generar un impacto positivo sobre los contribuyentes por medio de las autoridades locales, es decir, contribuye a la redistribución de riqueza municipal. De acuerdo con Ordoñez y Salazar (2024), el impuesto predial lo definen como aquel tributo valorado anualmente a través de ciertos bienes inmuebles, como terrenos, construcciones, entre otras, siendo de gran relevancia el recaudo del impuesto para el financiamiento adecuado de los gastos públicos y el aumento de la eficiencia económica. En otros términos, es fundamental resaltar que para los gobiernos locales es importante el cobro de los impuestos prediales para poder disponer de mayores recursos fiscales e invertir en bienes y servicios que la población requiere para contribuir al logro de la satisfacción y bienestar de los mismos.

Para Rojas y Barbarán (2021) la recaudación del impuesto predial consiste en, agrupación de acciones llevadas a cabo con el propósito de que la entidad o institución gubernamental local pueda asegurar la obtención de los fondos o ingresos suficientes como para lograr el cumplimiento de dos componentes fundamentales a desarrollar en sus operatividades; sus obligaciones y responsabilidades como para mejorar y potenciar la calidad de los servicios públicos y las condiciones de la vida de cada uno de los ciudadanos. Entendiendo lo expuesto, se puede analizar que una gestión eficaz y eficiente en la obtención de los recursos financieros puede permitirse la solvencia de las necesidades de la entidad respectiva y, a su vez, enriquecer el modo de vivir del ciudadano a través de la provisión de servicios y demás beneficios.

A través de la perspectiva de Mamani et al. (2021) el cobro del impuesto predial es entendido como, ingresos percibidos por medio del cobro del respectivo tributo por parte del gobierno local, a través de la evaluación y fiscalización de la propiedad inmobiliaria en función al valor propio designado del predio en determinado, el cual, los gobiernos locales mediante el recaudo del impuesto predial tienen por objetivo alcanzar la satisfacción del ciudadano por medio del financiamiento y mejora de los diversos servicios e infraestructura pública. Asimismo, dentro del Manual sobre recaudación y cobranzas de tributos según Centro Interamericano de Administraciones Tributarias et al. (2016), describe el proceso o gestión de recaudación como el conjunto de acciones que permiten a los contribuyentes cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias sin la previa necesidad de efectuar reclamos.

No obstante, como anteriormente se ha hecho mención, la morosidad o falta de cumplimiento por parte de los contribuyentes son uno de los factores que entorpecen la gestión eficaz del recaudo y cobro del impuesto predial, aun así, esto se presenta también por falta de transparencia por parte de las entidades locales gubernamentales. Tal como señala Tarrillo y Callao (2022) la existencia de casos de corrupción o bajo nivel de transparencia se han manifestado dentro del sistema de gestión tributaria, siendo problemático para los contribuyentes ya que desconocen la naturaleza de los recaudos, infiriendo en la confianza y obstaculizando la posibilidad del progreso y el mejoramiento del cobro de los impuestos prediales. En otros términos, tal problemática es significativa pues afecta a la eficiencia y la eficacia de toda gestión tributaria, teniendo un impacto significativo dentro de las operatividades, por lo que es necesario analizar la estructura y la implementación de las políticas aplicadas en la gestión de cobranzas,

ya que a mayor transparencia mayor confianza y con ello, el recaudo del impuesto predial puede progresar considerablemente.

Rojas y Barbaran (2021) hacen mención que, ante la rendición de cuentas sobre el recaudo del impuesto predial de las instituciones gubernamentales hacia los contribuyentes, estos podrían generar mayor confianza sobre ellos, es decir, incrementaría la aceptación y bienestar de los ciudadanos y contribuiría a la optimización del proceso en la gestión de cobranzas y pago del tributo. Seguidamente, Pinedo (2024) mencionan que, para la disminución de deficiencia en la gestión tributaria y posibles casos corruptivos por parte de los mismos, la rendición de cuentas hacia los contribuyentes genera que las autoridades fiscales puedan cumplir adecuadamente con sus responsabilidades.

3.2.2.1 D3: Normatividad

La normatividad dentro de la presente investigación, hace referencia a la agrupación de disposiciones reglamentarias y legales que regulan el procedimiento transparente y adecuado de la recaudación predial, esto a fines de garantizar el cumplimiento efectivo de las respectivas obligaciones tributarias de los diversos contribuyentes y a su vez, el buen funcionamiento del sistema fiscal. En tal sentido, la normatividad analizada y empleada en el trabajo investigativo para la recaudación del impuesto predial fue el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal desde el Art. 8 al 20 del Capítulo.

El Art. 1 del D. S. N° 156-2004-EF se señala que la recaudación del tributo es evaluado tanto en los predios urbanos y como en los rústicos, que incluyen: edificaciones, terrenos e instalaciones fijas como permanentes,

asimismo, en el Artículo 9 se menciona que, los contribuyentes que están sujetos al pago del tributo, son todos aquellos sujetos naturales y jurídicos propietarios de predios, y en el caso de no determinar la existencia del propietario de algún predio, el poseedor del respectivo predio mediante algún documento o título, será designado al pago obligatorio del predio en cuestión. En el Artículo 17 se plantea que, todos aquellos sujetos que realicen actividades sin fines lucrativos se encuentran exentos del pago del impuesto predial como, el gobierno central, local y regional, entidades religiosas, el cuerpo general de bomberos, entre otras.

Para la determinación del impuesto, en los Artículos 11 y 13 se detalla que, la base imponible está conformada por el valor total de los predios del respectivo contribuyente, la cual, al valor total del predio se debe aplicar los valores arancelarios de los terrenos y valores unitarios de edificación vigentes del 31 de diciembre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad formuladas por el Consejo Nacional de Tasación y aprueba anualmente el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, además, la base imponible se incluye una escala progresiva acumulativa que poseen ciertas tarifas dependiendo del tramo en el que se encuentre el autoevalúo del predio, siendo; para una base imponible de hasta 15 UIT, se aplica una tasa del 0.2 %; para una base imponible mayor de 15 UIT y hasta 60 UIT, la tasa a aplicar es del 0.6 %; finalmente, si por el contrario es mayor o supera de 60 UIT, se debe aplicar una tasa de 1.0 %. Debe señalarse a su vez que, en el Artículo 15 los contribuyentes pueden optar por dos opciones para la cancelación del impuesto; al contado antes del último día de febrero y de manera fraccionada, a través de cuotas

trimestrales divididas en cuatro pagos. Finalmente, en el Artículo 20 se especifica que el 5 % del rendimiento del tributo respectivo es destinado para el financiamiento del desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, como también a las acciones que ejecute la administración tributaria a fines del refuerzo y renovación de los mismos.

3.2.2.2 D4: Plataformas Digitales

Las plataformas o herramientas digitales se han vuelto medios estratégicos dentro de cualquier aspecto o ámbito en la actualidad, por lo que, inducir la tecnología dentro de los procedimientos de recaudación y cobranza de los impuestos prediales contribuiría en gran medida a la optimización, transparencia y a una mayor comodidad de los mismos, incrementando a su vez la eficiencia en la recaudación del tributo. Velasteguí y Mora (2024) afirman lo expuesto señalando que, debido a los cambios actuales surge la necesidad de modernización dentro de los procesos de cobranza, esto implicaría el uso de herramientas digitales como método o medios de pago y agilización para mayor eficiencia en la recaudación del tributo y sistematización de los procedimientos, además de ello, contribuirían a la reducción de las tasas de morosidad.

En relación a lo expuesto, Santander y Proaño (2024) exponen que, las administraciones tributarias han adoptado sus operatividades de recaudación de impuestos a la modernización tecnológica, pues, han implementado ciertos instrumentos digitales como la inteligencia artificial, Big Data y los sistemas de facturación en línea, arrojando resultados abastecedores como la transparencia y eficiencia en sus gestiones y promoviendo al cumplimiento tributario, además la sistematización de los

procedimientos permiten la disminución de falencias que puedan entorpecer y ralentizar los resultados. A su vez, Mogollón (2021) hace mención que, la actualidad se caracteriza por constante cambio e influencia tecnológica por lo que, para generar la optimización y productividad de los procedimientos y resultados de cobranza la implementación de la inteligencia artificial como asistentes digitales pueden ser un factor innovador, permitiendo a su vez la automatización de los respectivos procesos de cobranza y recaudación.

En concordancia, es crucial hacer mención que, al implementar los medios tecnológicos como acción estratégica no solo favorece a la entidad gubernamental, sino también puede resultar favorecedor al contribuyente, según Santander y Proaño (2024) consideran que, al proporcionar una mayor comodidad al contribuyente y al permitir ejecución de sus obligaciones tributarias desde cualquier ubicación, ayuda al ciudadano a cumplir con sus compromisos impositivos con mayor accesibilidad y conveniencia. Así como en el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial según la Dirección General del Presupuesto Público et al. (2015) se plantea que, es fundamental la existencia e implemento de un sistema informático dentro de una gestión de cobranzas y recaudación del impuesto, ya que permite acceder con mayor facilidad a la información del estado de deuda en la que los diversos contribuyentes se encuentren, asimismo, el desarrollo de aliados estratégicos como RENIEC, SUNARP, SUNAT, proveedores del servicio de telefonía fija, entre otras, pueden facilitar información actualizada en línea, lo que contribuye a un mejor seguimiento y agiliza el proceso para la recaudación del impuesto predial.

3.3 Definición de términos

Encontramos las siguientes definiciones:

- a) **Catastro urbano:** Registro de propiedades urbanas con información sobre su ubicación, valor y características para fines tributarios.
- b) **Cobranza ordinaria:** Proceso de recaudación que busca el pago voluntario de obligaciones tributarias antes de recurrir a medidas coercitivas.
- c) **Ejecución coactiva:** Procedimiento legal mediante el cual las entidades gubernamentales exigen el pago de tributos vencidos mediante acciones judiciales o administrativas.
- d) **Evasión fiscal:** Acción de eludir el pago de impuestos mediante omisión o manipulación de la información tributaria.
- e) **Fiscalización tributaria:** Conjunto de acciones para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y sancionar infracciones.
- f) **Gestión de cobranzas:** Conjunto de estrategias y procedimientos aplicados para garantizar la recuperación efectiva de pagos pendientes dentro de una entidad financiera o gubernamental.
- g) **Impuesto predial:** Tributo anual que recae en la posesión de los bienes inmuebles, con el objetivo de financiar servicios públicos municipales.
- h) **Incentivos tributarios:** Beneficios fiscales que buscan estimular el cumplimiento de obligaciones tributarias y reducir la morosidad.
- i) **Morosidad tributaria:** Incumplimiento de pago de obligaciones fiscales dentro del plazo establecido, generando intereses y sanciones.
- j) **Normatividad tributaria:** Marco legal que regula la aplicación, recaudación y fiscalización de tributos a nivel municipal, regional o nacional.

- k) **Plataformas digitales en tributación:** Herramientas tecnológicas utilizadas para mejorar la recaudación y fiscalización tributaria, reduciendo la evasión fiscal.
- l) **Recaudación del impuesto predial:** Son las acciones que ayudan a garantizar la captación de ingresos municipales derivados del impuesto sobre bienes inmuebles.
- m) **Rendición de cuentas:** Proceso por el cual las entidades públicas informan a la ciudadanía sobre el uso de los recursos tributarios.
- n) **Transparencia fiscal:** Acceso público a la información sobre la gestión y destino de los ingresos tributarios.

IV. Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo básico. Según Ñaupas et al. (2018), este tipo de estudio tiene como propósito generar nuevos conocimientos y constituye la base para investigaciones aplicadas o tecnológicas, siendo un pilar fundamental en el avance de la ciencia. En este sentido, la investigación básica busca ampliar el saber científico a partir de principios y teorías establecidas, recopilando información de la realidad de estudio.

Asimismo, el nivel de investigación adoptado es correlacional-causal. De acuerdo con Maleta (2015), los estudios correlacionales permiten identificar y registrar relaciones entre diferentes fenómenos. Este nivel tiene como finalidad analizar el impacto, ya sea positivo o negativo, de una variable sobre otra, permitiendo comprender cómo la variable independiente influye en la variable dependiente. Además, el objetivo principal del estudio es determinar el vínculo que existe sobre la gestión de cobranza y su influencia con la recaudación del impuesto predial, además del impacto de una variable sobre la otra. Según Babbie (2021), los estudios correlacionales identifican asociaciones entre variables, mientras que los estudios causales analizan la influencia de una sobre otra. En este marco, la investigación busca establecer hasta qué punto la gestión de cobranza muestra incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Provincial de Abancay. En este sentido, el estudio no introduce modificaciones en el gestionamiento de la cobranza, ni tampoco en la recaudación de los impuestos prediales, sino que busca examinar la relación existente en ambas variables, en el contexto de la Municipalidad Provincial de Abancay.

El diseño metodológico de este estudio se clasifica como no experimental y de carácter transversal porque la información se recogió en un solo momento. Como

indican Sampieri et al. (2018), este tipo de investigación permite registrar y analizar las variables sin intervenir en su comportamiento ni seguirlas durante un tiempo prolongado. Así, el trabajo se propone examinar y describir la relación entre la gestión de cobranza, primera variable, y la recaudación del impuesto predial, segunda variable, usando datos exclusivos del año 2024.

4.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en la Municipalidad Provincial de Abancay, en el año 2024 con 375 contribuyentes, considerados en la aplicación de un cuestionario de tipo escala Likert.

4.3 Población y muestra

La población se refiere al grupo de individuos que cumplen con ciertas características, atributos y rasgos vinculados al fenómeno en estudio, y que pueden ser incluidos en una encuesta. Para esta investigación, se ha determinado trabajar con una población objetivo. De acuerdo con Arias (2012), este tipo de población se caracteriza porque sus integrantes pueden ser abordados directamente, sin necesidad de aplicar una muestra, siempre que su tamaño sea accesible en su totalidad. En este contexto, según la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, se consideró como población objetivo a 14,200 contribuyentes.

Definición de Población Finita

En base a la investigación, la población finita esta referido a un grupo de individuos, objetos o eventos que pueden ser contados y cuyo número es limitado. A diferencia de una población infinita, donde el número de elementos es demasiado grande para ser contabilizado, en una población finita se conoce el total de unidades de antemano. Esto es particularmente útil para estudios en los que se requiere determinar un tamaño de muestra representativa.

Cálculo del Tamaño Muestral para Poblaciones Finita

Para determinar el tamaño de la muestra en una población finita, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 * p * (1-p)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población (en este caso, 14,200 contribuyentes).

Z = Valor de la distribución normal estándar para un nivel de confianza del 95% (1.96).

p = Proporción esperada de la población (0.5 si no hay información previa).

e = Margen de error permitido (0.05 o 5%).

Sustituyendo los valores en la fórmula:

$$n = \frac{14,200 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(14\ 200 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

El resultado del cálculo es 375 contribuyentes.

4.4 Instrumentos

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, la cual, según Arias (2012), tiene como propósito recopilar información proporcionada por un grupo de personas o una muestra de sujetos, ya sea sobre ellos mismos o en relación con un tema específico. Mediante esta técnica, se logró conocer la percepción de la muestra de contribuyentes de la sección de construcción respecto a las variables analizadas, lo que permitió generar un aporte significativo para comprender la situación actual y facilitar la toma de decisiones fundamentadas.

El recojo de datos, se utilizó el cuestionario como un instrumento. En este sentido, Hernández et al. (2010) lo definen como un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para evaluar una o varias variables dentro del estudio. A través de su aplicación, se obtuvo información clave que contribuyó al análisis y comprensión de los aspectos investigados.

Validación y confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad de esta investigación, está en base al 20 % de la muestra como una prueba de pilotaje, es decir:

El cálculo del 20 % de 375 contribuyentes para la prueba piloto del instrumento se realiza de la siguiente manera:

Determinar el porcentaje a calcular:

Se quiere obtener el 20 % de la muestra total, es decir:

$$375 \times 0,20$$

$$375 \times 0,20$$

Realizar la operación matemática:

Multiplicamos 375 por 0.20, lo que da como resultado:

$$375 \times 0,20 = 75$$

Interpretación del resultado:

Esto significa que 75 contribuyentes fueron seleccionados para participar en la prueba piloto del instrumento antes de su aplicación definitiva.

¿Por qué se toma el 20 % ?

- La prueba piloto con el 20 % de la muestra total permite:
- Evaluar la claridad y comprensión de las preguntas.
- Identificar posibles errores o sesiones en el cuestionario.
- Validar la confiabilidad del instrumento antes de su aplicación en la muestra total.

Una vez finalizada la prueba piloto, se analizaron los resultados y, si es necesario, se realizan ajustes al cuestionario, a las preguntas, indicadores, dimensiones y variables es decir evitar el EDI (efecto domino del instrumento) antes de aplicarlo al total de 375 encuestados.

4.5 Procedimientos

El estudio empleó la estadística descriptiva e inferencial para organizar y analizar la información recolectada.

- **Base de datos en Excel:** Se registraron los datos del instrumento en una hoja de cálculo, organizando variables y aplicando funciones estadísticas para su procesamiento.
- **Estadística descriptiva:** Se utilizaron frecuencias, porcentajes, promedios y desviación estándar para resumir la información.
- **Estadística inferencial:** Se aplicó el coeficiente de evaluación mediante Rho de Spearman, según la normalidad de los datos, para evaluar la relación entre variables.
- **Presentación gráfica:** Se emplearon tablas, gráficos de barras, líneas e histogramas para visualizar los resultados.

4.6 Análisis de datos

En esta etapa, la investigadora también explica las operaciones que se hizo con la información recopilada (Arias, 2012). Para hacer esto, se usó el programa estadístico SPSS, versión 24, le permite organizar la base de datos de acuerdo con la matriz de cuestionarios. Además, en la misma etapa, se utilizó el cálculo del estadístico de prueba para verificar las hipótesis y las conclusiones de este trabajo de investigación científica. Por otro lado, para interpretar la fuerza de la relación entre dos variables, se calculó el coeficiente de valoración: mientras mayor sea el valor, mejor; el más cercano a 1 o -1, más fuerte es la relación. Además, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para verificar si

las variables tienen o no asociación o dependencia. Matrices de contingencia que se representan para ver si la variable 1 y la de la variable 2 son iguales u opuestas entre sí, si existe una relación o no y si las hipótesis generales fueron aceptadas o rechazadas.

4.7 Consideraciones éticas

La presente tesis de investigación y adherido a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Tecnológica de los Andes constituye un trabajo original, genuino y fidedigno, cuyos textos siguen al pie de la letra las normas de la séptima edición de la APA. Los datos se respaldan en la medida rigurosa de un enfoque científico y en el marco teórico se mencionan y convocan a autores para su aporte en citas y estos están bien referenciados. Asimismo, este trabajo se sustenta en valores éticos al respetar la propiedad intelectual de cada autor citado y al resaltar las ideas y conceptos clave con base en los cuales se fundamenta la investigación.

V. Resultados y discusión

5.1 Resultados

Análisis de frecuencias de las variables y dimensiones

Tabla 2

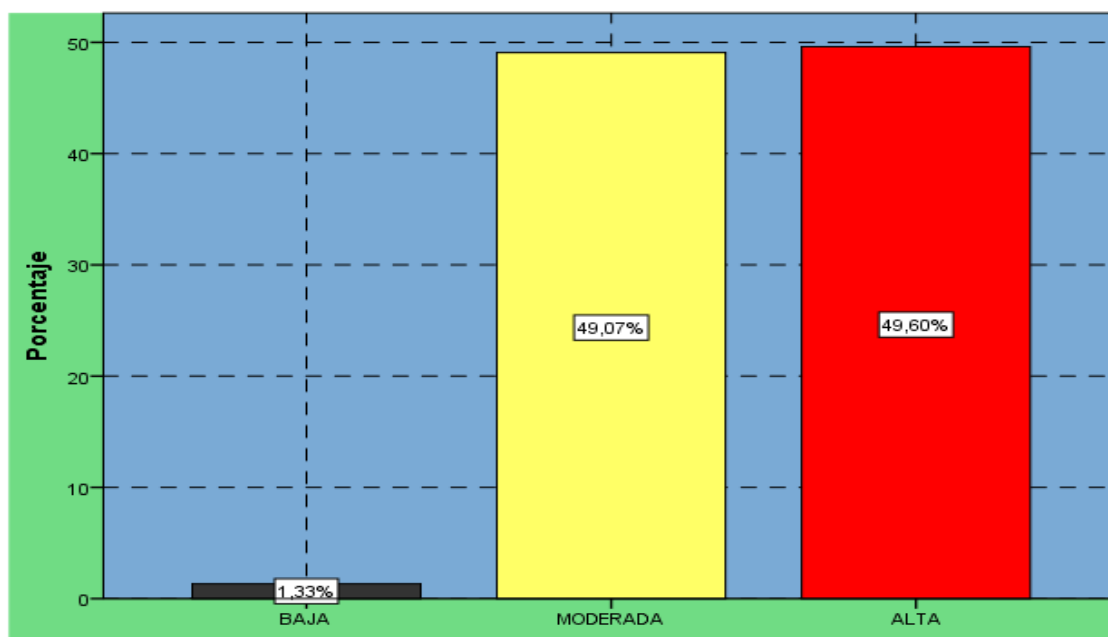
Variable I: Gestión de Cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	1,3	1,3	1,3
	Moderada	184	49,1	49,1	50,4
	Alta	186	49,6	49,6	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la gestión de cobranza en función al procesamiento de datos.

Figura 2

Variable I: Gestión de Cobranza



Nota. Se representa el nivel de gestión de cobranza en función al procesamiento de datos.

De lo señalado de la tabla 2, se muestra que el 49,6 % de los participantes perciben la gestión de la cobranza en un nivel alto, el 49,1 % la percibe como moderada y solo el

1,3 % la percibe como baja. La distribución expuesta refleja una apreciación mayoritariamente positiva de los encuestados sobre que la gestión de cobranza funciona y fue eficiente, en general. Dado que la totalidad de las respuestas se ubican en los niveles moderado y alto, se puede inferir que las autoridades cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, aunada a la poca cantidad de opiniones negativas que sugiere cierta satisfacción o confianza en el proceso.

Tabla 3

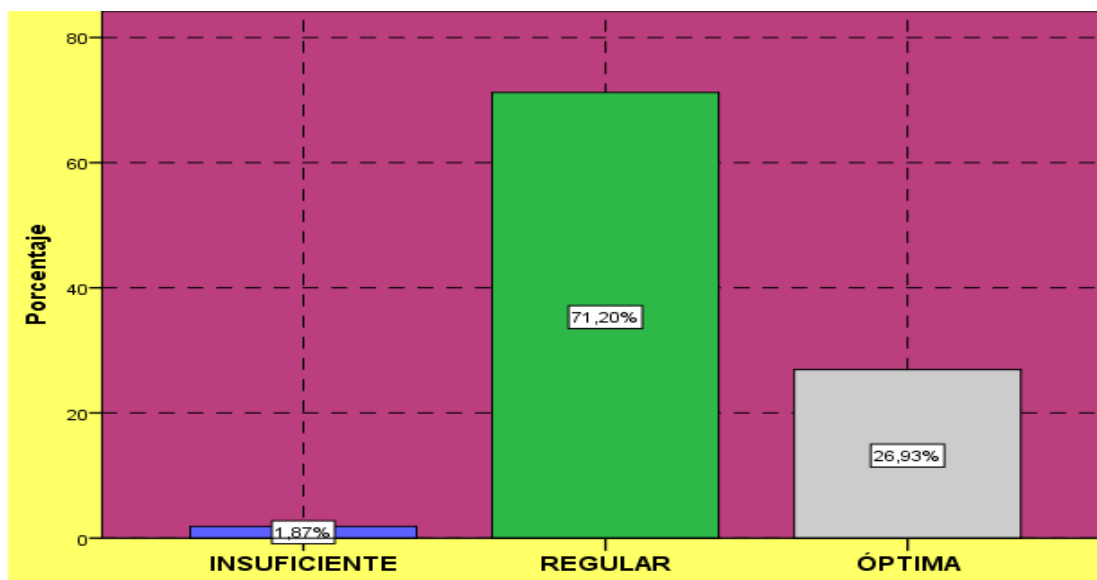
Variable D: Recaudación del Impuesto Predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	7	1,9	1,9	1,9
	Regular	267	71,2	71,2	73,1
	Óptima	101	26,9	26,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la recaudación del impuesto predial en función al procesamiento de datos.

Figura 3

Variable D: Recaudación de Impuesto Predial



Nota. Se representa el nivel de la Recaudación del Impuesto Predial en función al procesamiento de datos.

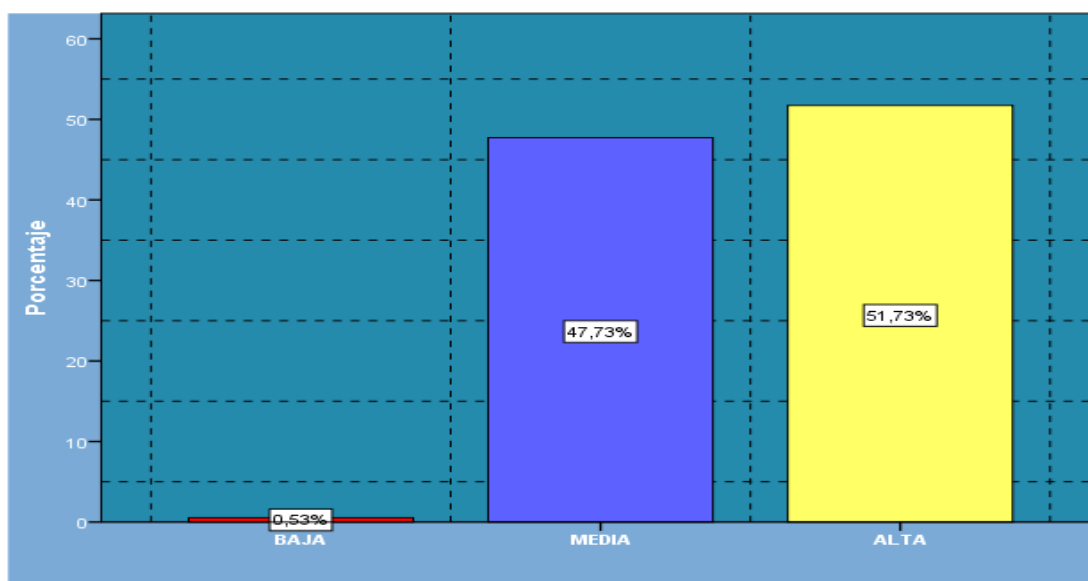
De lo consignado tabla 3 se presenta la distribución de la variable Recaudación de Impuesto Predial. De los 375 encuestados, el 71,2 % percibe que la recaudación es regular, mientras que un 26,9 % la considera óptima. Solo el 1,9 % la califica como insuficiente. Esta tendencia muestra que, si bien existe una base sólida en los procesos de recaudación, aún hay margen para mejorar hacia niveles más eficientes. El predominio de la categoría regular sugiere que los mecanismos actuales cumplen parcialmente con los objetivos esperados, pero podrían optimizarse para elevar la percepción ciudadana. Por otro lado, el hecho de que más de una cuarta parte reconozca una recaudación óptima es una señal alentadora de que algunas estrategias están dando resultados positivos. Estos hallazgos invitan a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer las acciones fiscales locales con miras a consolidar una gestión tributaria más efectiva y sostenible.

Tabla 4

Dimensión 1: Cobranza Ordinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	,5	,5	,5
	Media	179	47,7	47,7	48,3
	Alta	194	51,7	51,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la dimensión 1: Cobranza ordinaria, en función al procesamiento de datos.

Figura 4*Dimensión 1: Cobranza Ordinaria*

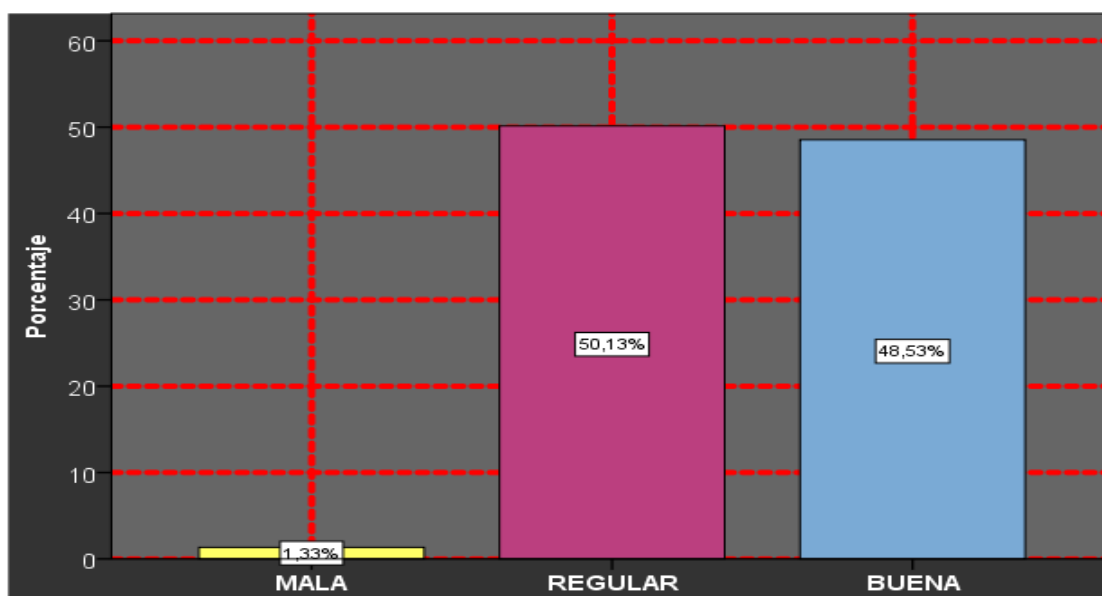
Nota. Se representa el nivel de la dimensión 1: Cobranza ordinaria, en función al procesamiento de datos.

Con referencia a la tabla 4 expone los valores porcentuales correspondientes a la dimensión *Cobranza Ordinaria*. De un total de 375 encuestados, el 51,7 % percibe que esta dimensión se desarrolla a un nivel denominado “alto”, a diferencia del 47,7 % ubicado en un nivel catalogado como “medio”. Solo el 0,5 % la considera baja. Esta distribución revela una percepción ampliamente favorable hacia el desempeño de la cobranza ordinaria, con más de la mitad de los participantes reconociendo su eficiencia. La baja proporción de respuestas negativas refuerza la idea de que este proceso es percibido como sólido y confiable. Además, la cercanía entre los niveles medio y alto permite inferir que, aunque hay áreas susceptibles de mejora, la gestión general se mantiene dentro de estándares aceptables, lo que fortalece la sostenibilidad del sistema recaudatorio en su funcionamiento cotidiano.

Tabla 5*Dimensión 2: Ejecución Coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	1,3	1,3	1,3
	Regular	188	50,1	50,1	51,5
	Buena	182	48,5	48,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la dimensión 2: Ejecución coactiva, en función al procesamiento de datos.

Figura 5*Dimensión 2: Ejecución Coactiva*

Nota. Se representa el nivel de la dimensión 2: Ejecución coactiva, en función al procesamiento de datos.

Asimismo, se observa tabla 5 presenta los resultados de la dimensión *Ejecución Coactiva*. De los 375 encuestados, el 50,1 % considera que esta se desarrolla de manera regular, mientras que el 48,5 % la califica como buena. Solo el 1,3 % percibe un desempeño deficiente. Esta distribución muestra que la mayoría de los participantes reconoce un nivel aceptable o positivo en la ejecución de los procesos coactivos. La cercanía porcentual entre las categorías regular y buena sugiere que, si bien existen

prácticas eficaces, aún se identifican aspectos perfectibles que podrían optimizarse. La baja proporción de valoraciones negativas refuerza la percepción de que el mecanismo funciona, aunque podría fortalecerse para alcanzar niveles de mayor efectividad y confianza. En conjunto, estos datos reflejan una ejecución funcional, con potencial de mejora a través de ajustes estratégicos en la gestión administrativa y operativa.

Tabla 6

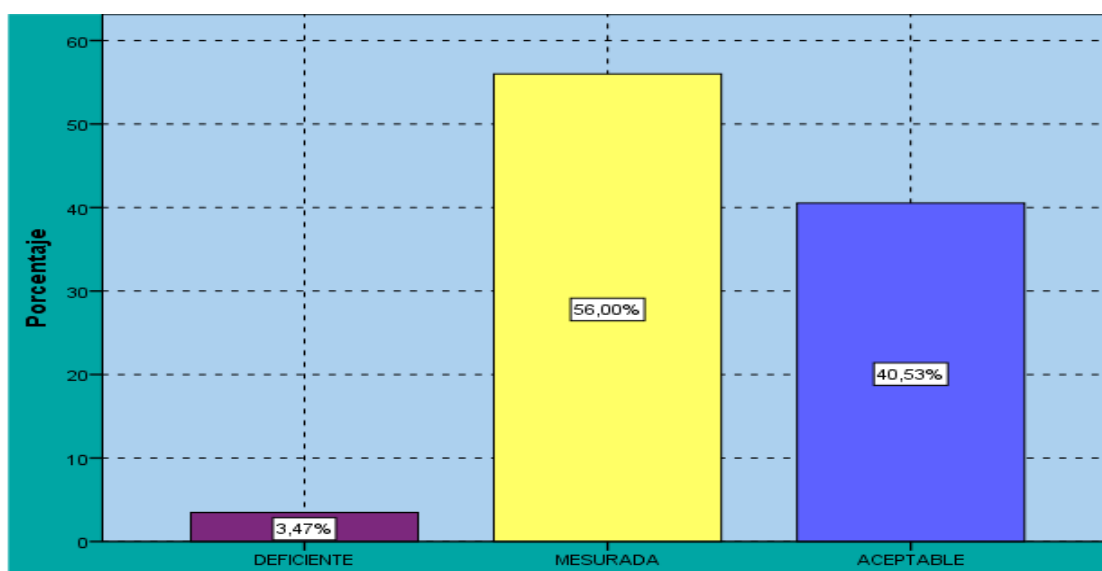
Dimensión 3: Normatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	3,5	3,5	3,5
	Mesurada	210	56,0	56,0	59,5
	Aceptable	152	40,5	40,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la dimensión 3: Normatividad, en función al procesamiento de datos.

Figura 6

Dimensión 3: Normatividad



Nota. Se representa el nivel de la dimensión 3: Normatividad, en función al procesamiento de datos.

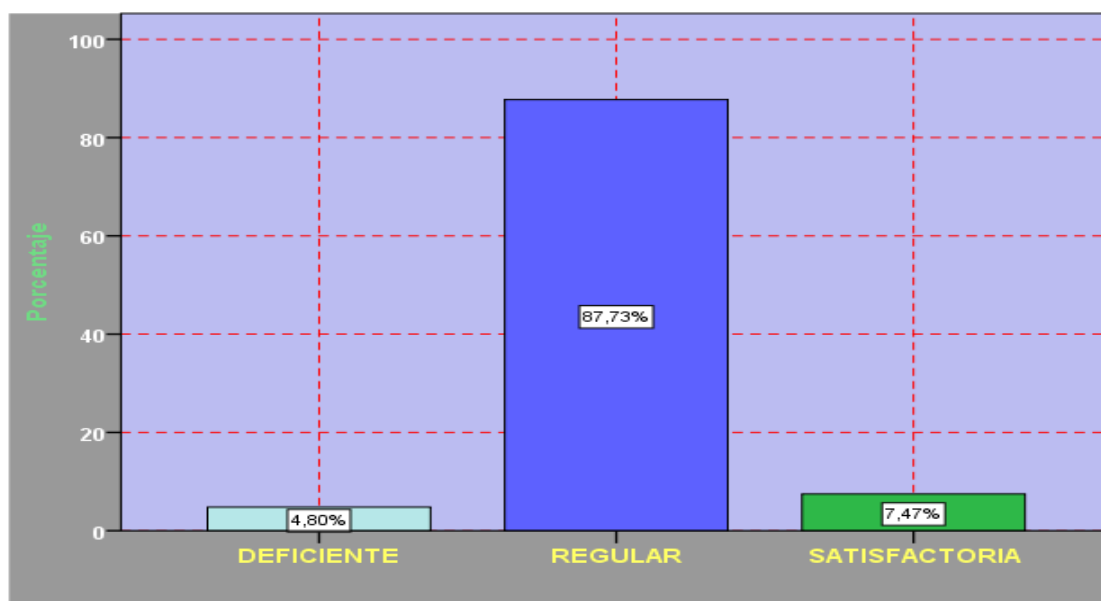
La consignación de la tabla 6 refleja una distribución de respuestas respecto a la dimensión Normatividad. De los 375 encuestados, el 56,0 % considera que la normatividad es mesurada, mientras que un 40,5 % la percibe como aceptable. Solo el 3,5 % la califica como deficiente. Esta distribución evidencia una valoración mayoritariamente positiva de los marcos normativos vigentes. La valoración positiva sugiere que las reglas y demás disposiciones aplicadas en el contexto evaluado son comprendidas y mayormente bien aceptadas por la ciudadanía o los actores involucrados. Por otro lado, que más de la mitad de los participantes perciban la normatividad como mesurada pone de manifiesto una percepción de equilibrio y proporcionalidad al aplicarla. La baja frecuencia de respuestas negativas sugiere un menor grado de inconformidad, pero también deja una puerta abierta a posibles vacíos o dificultades en la difusión o interpretación normativa. Todo ello refuerza la importancia de continuar afianzando la claridad y operatividad de la normativa tributaria para una mejor gestión pública.

Tabla 7

Dimensión 4: Plataformas Digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	4,8	4,8	4,8
	Regular	329	87,7	87,7	92,5
	Satisfactoria	28	7,5	7,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la dimensión 4: Plataformas digitales, en función al procesamiento de datos.

Figura 7*Dimensión 4: Plataformas Digitales*

Nota. Se representa el nivel de la dimensión 4: Plataformas digitales, en función al procesamiento de datos.

La tabla 7 Plataformas Digitales. De los 375 encuestados, el 87,7 % considera que el funcionamiento de estas plataformas es regular, mientras que solo un 7,5 % lo califica como satisfactorio. Un 4,8 % señala un desempeño deficiente. Esta distribución evidencia una percepción predominantemente intermedia respecto al uso y efectividad de las plataformas digitales implementadas. La alta concentración en la categoría regular sugiere que, si bien estas herramientas están operativas, no terminan de cumplir plenamente con las expectativas de los usuarios en términos de accesibilidad, eficiencia o funcionalidad. El escaso porcentaje de respuestas satisfactorias revela una brecha entre la disponibilidad tecnológica y su aprovechamiento óptimo. Asimismo, aunque minoritaria, la existencia de opiniones negativas indica la necesidad de revisar aspectos técnicos, de usabilidad o soporte. En conjunto, los resultados señalan un reto pendiente en la modernización digital de la gestión pública, especialmente si se busca fortalecer la confianza ciudadana y agilizar los procesos tributarios mediante el uso de tecnologías.

En este orden de ideas en la estadística descriptiva presentare 4 preguntas para poderlas analizar y estas son:

Tabla 8

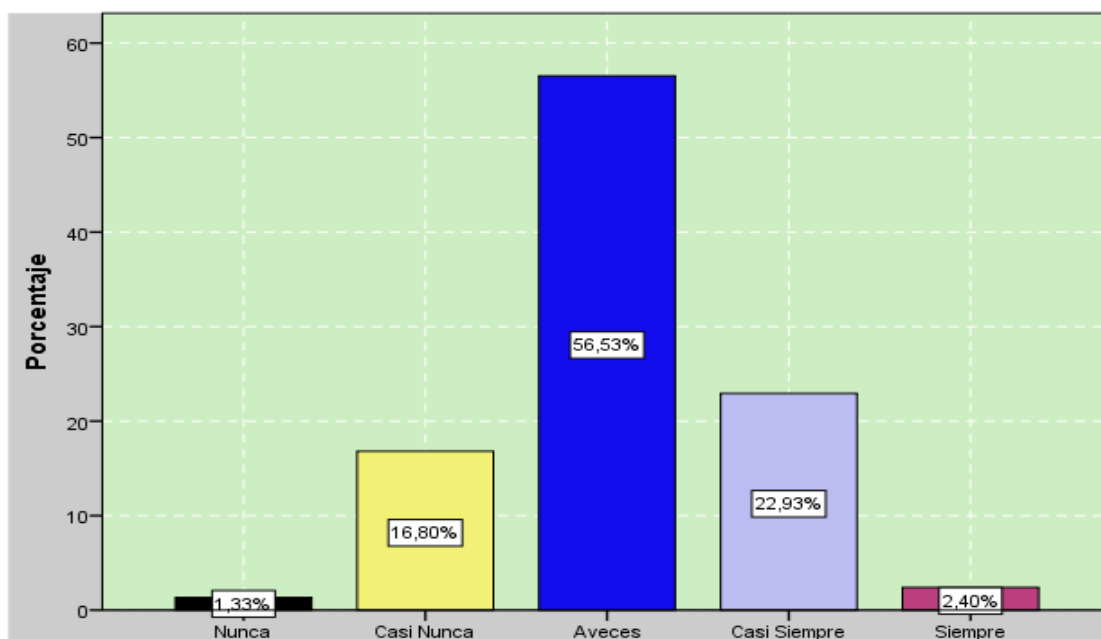
Preguntas 1 de la D1 de la VI GC

La administración tributaria aplica estrategias preventivas para fomentar el pago oportuno del impuesto predial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	63	16,8	16,8	18,1
	A veces	212	56,5	56,5	74,7
	Casi siempre	86	22,9	22,9	97,6
	Siempre	9	2,4	2,4	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la frecuencia del Ítem 1 de la D1 de la Gestión de Cobranza, en función al procesamiento de datos.

Figura 8

Preguntas 1 de la D1 de la VI GC



Nota. Se representa los valores porcentuales del Ítem 1 de la D1 de la Gestión de Cobranza, en función al procesamiento de datos.

En la tabla 8 se puede observar cómo perciben los encuestados frente a la aplicación de estrategias preventivas por parte de la administración tributaria, con el fin de promover el pago oportuno con respecto al impuesto predial. La mayoría, con el valor de 56,5 %, considera que estas estrategias se aplican “a veces”, mientras que un 22,9 % cree que ocurren “casi siempre”. Por otro lado, un 16,8 % opina que estas acciones se implementan “casi nunca” y apenas un 1,3 % piensa que “nunca” se llevan a cabo. Solo un pequeño grupo, el 2,4 %, percibe que las estrategias se aplican “siempre”. Estos datos revelan una percepción predominante de aplicación irregular, con un claro espacio para consolidar una gestión más constante y efectiva en este aspecto.

Tabla 9

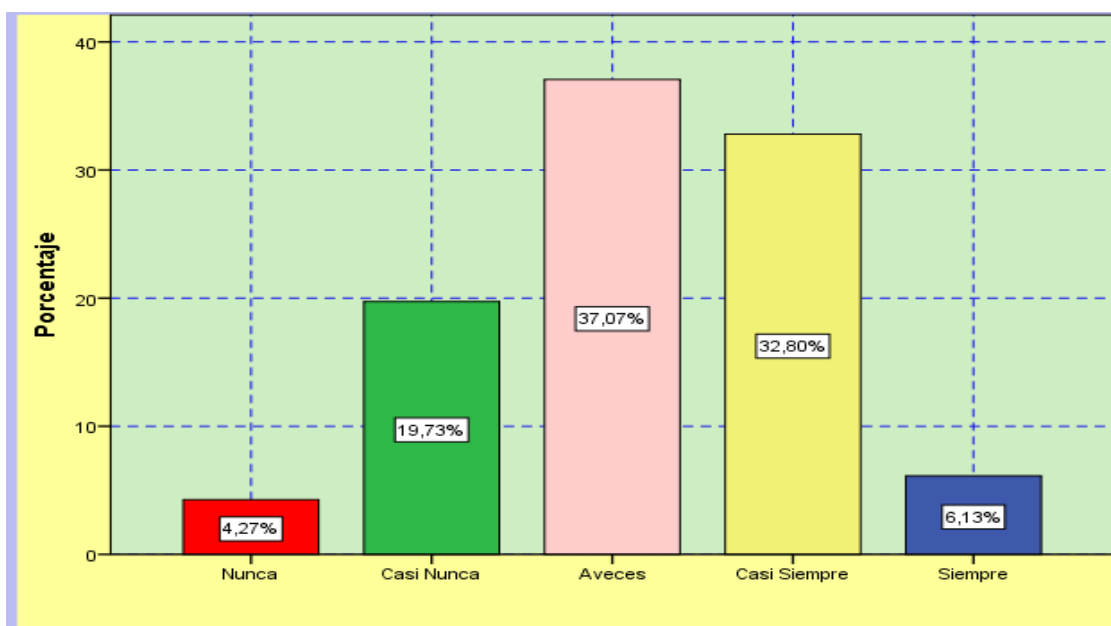
Preguntas 9 de la D2 de la VI GC

Se notifican formalmente las deudas antes de proceder con acciones de cobranza coactiva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	74	19,7	19,7	24,0
	A veces	139	37,1	37,1	61,1
	Casi siempre	123	32,8	32,8	93,9
	Siempre	23	6,1	6,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la frecuencia del Ítem 9 de la D2 de la Gestión de Cobranza, en función al procesamiento de datos.

Figura 9

Preguntas 9 de la D2 de la VI GC



Nota. Se representa los valores porcentuales del Ítem 9 de la D2 de la Gestión de Cobranza, en función al procesamiento de datos.

La tabla 9 está reflejando que, la percepción acerca de la notificación formal de las deudas antes de iniciar acciones de cobranza coactiva. El 37,1 % de los encuestados indica que esta notificación ocurre “a veces”, mientras que un 32,8 % señala que se realiza “casi siempre”. Un 19,7 % considera que sucede “casi nunca” y un 4,3 % afirma que “nunca” se lleva a cabo este procedimiento. Solo un 6,1 % percibe que la notificación se realiza “siempre”. Estos datos reflejan una práctica irregular en la comunicación previa a la cobranza coactiva, lo que podría generar incertidumbre y afectar la confianza en el proceso.

Tabla 10

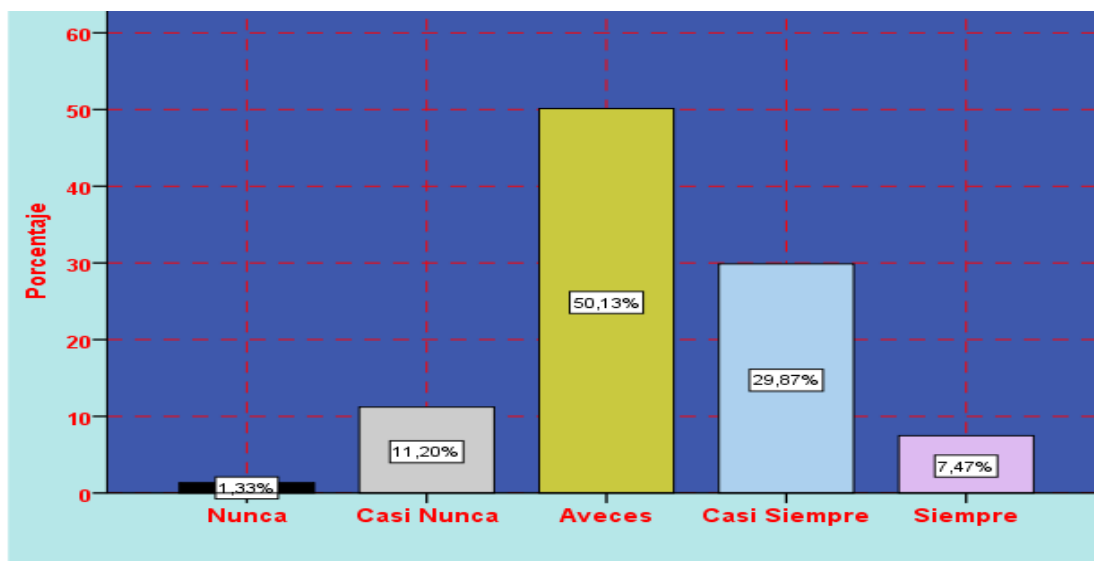
Preguntas 1 de la D3 de la VD Recaudación Impuesto Predial

La municipalidad aplica correctamente las normas tributarias relacionadas con el impuesto predial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	42	11,2	11,2	12,5
	A veces	188	50,1	50,1	62,7
	Casi siempre	112	29,9	29,9	92,5
	Siempre	28	7,5	7,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la frecuencia del Ítem 1 de la D3 de la Recaudación Impuesto Predial, en función al procesamiento de datos.

Figura 10

Preguntas 1 de la D3 de la VD Recaudación Impuesto Predial



Nota. Se representa los valores porcentuales del Ítem 1 de la D3 de la Recaudación Impuesto Predial, en función al procesamiento de datos.

La tabla 10 refleja la percepción sobre la correcta aplicación de las normas tributarias relacionadas con el impuesto predial por parte de la municipalidad. La mitad de los encuestados (50,1 %) considera que estas normas se aplican “a veces”, mientras que un

29,9 % cree que se cumple “casi siempre”. Un 11,2 % opina que ocurre “casi nunca” y un 1,3 % indica que “nunca” se aplican correctamente. Finalmente, un 7,5 % asegura que la aplicación es “siempre” correcta. Estos resultados muestran una percepción mayoritaria de cumplimiento parcial, donde la aplicación normativa no es constante ni homogénea, reflejando posibles desafíos en la gestión y supervisión tributaria municipal.

Tabla 11

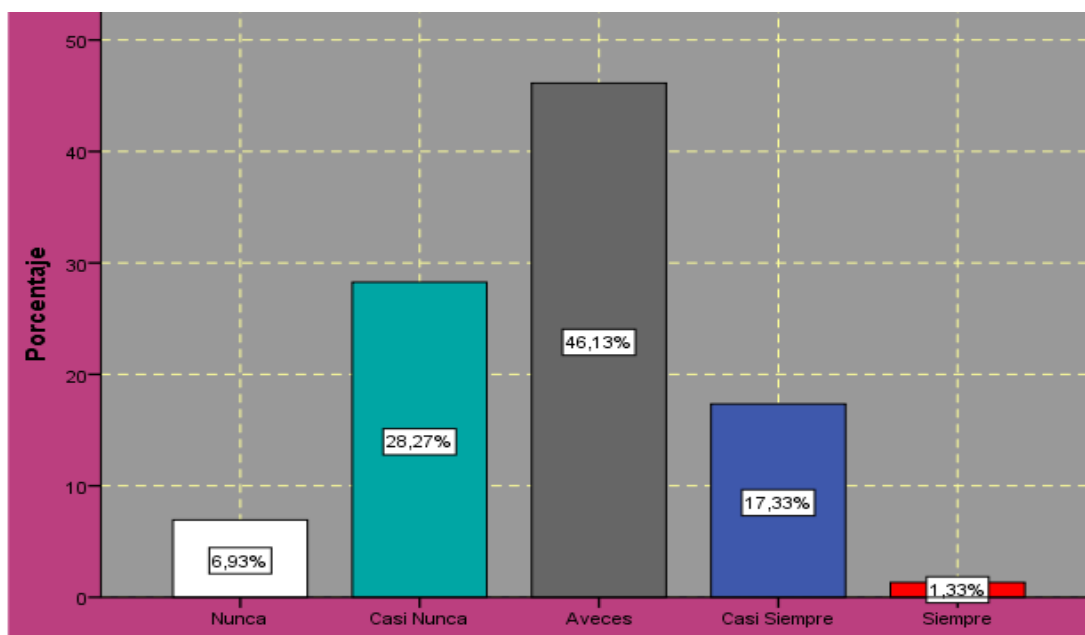
Preguntas 6 de la D4 de la VD Recaudación Impuesto Predial

Se utilizan herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza del impuesto predial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	106	28,3	28,3	35,2
	A veces	173	46,1	46,1	81,3
	Casi siempre	65	17,3	17,3	98,7
	Siempre	5	1,3	1,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. Se representa la frecuencia del Ítem 6 de la D4 de la Recaudación Impuesto Predial, en función al procesamiento de datos.

Figura 11

Preguntas 6 de la D4 de la VD Recaudación Impuesto Predial



Nota. Se representa los valores porcentuales del Ítem 6 de la D4 de la Recaudación Impuesto Predial, en función al procesamiento de datos.

La tabla 11 recoge las percepciones sobre el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza del impuesto predial. Mostrando que, el 46,1 % de toda la muestra considera que dichas herramientas se utilizan “a veces”, mientras que un 28,3 % opina que se emplean “casi nunca” y un 6,9 % señala que “nunca” se usan. Solo un 17,3 % indica que se emplean “casi siempre” y apenas un 1,3 % afirma que su uso es constante. Esta distribución evidencia una implementación limitada y poco sistemática de tecnologías en la gestión tributaria, percibida mayoritariamente como esporádica. Ello refleja un panorama en el que la innovación digital aún no ha sido plenamente integrada en los procesos municipales de recaudación.

Prueba de Normalidad de la Variable Independiente Gestión de Cobranza

Planteamiento de las Hipótesis

Ho. El conjunto de todos los datos se aproxima a una Normalidad de distribución.

Ha. El conjunto de todos los datos NO se aproximan a una Normalidad de distribución

Tabla 12

Gráfico Q-Q de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
VI: Gestión de cobranza	,096	375	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

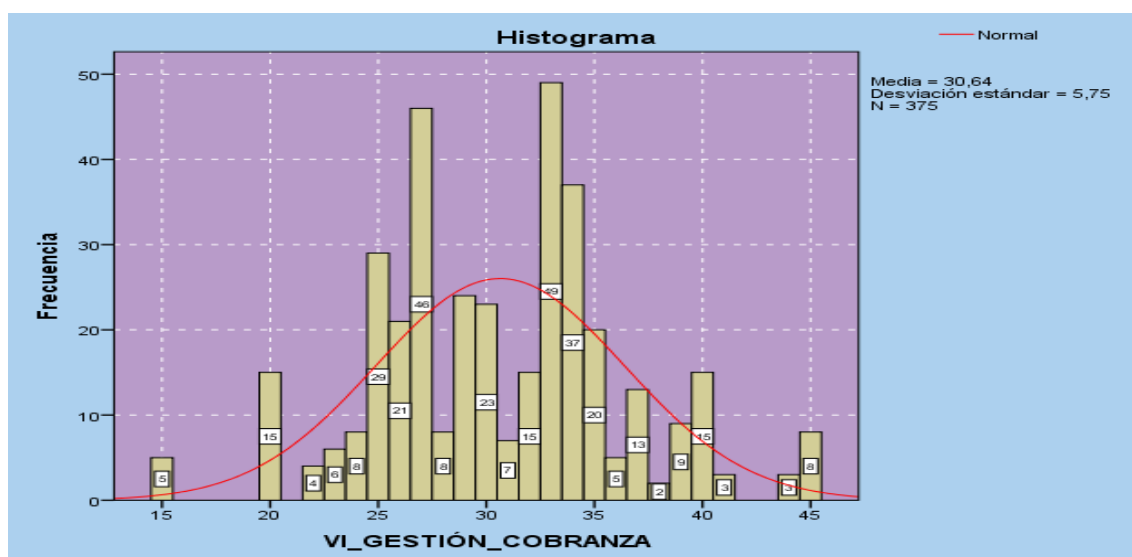
Nota. Prueba de normalidad en base al procesamiento estadístico.

DECISIÓN

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a la variable Gestión de cobranza, se obtuvo un valor de significancia de 0,000. Dado que este valor es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por tanto, se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Figura 12

Gráfico Q-Q de Normalidad



Nota. Histograma de la Gestión de Cobranza en base al procesamiento estadístico.

Prueba de Normalidad de la Variable Dependiente Recaudación Impuesto Predial

Planteamiento de las Hipótesis

Ho. El conjunto de todos los datos se aproxima a una Normalidad de distribución.

Ha. El conjunto de todos los datos NO se aproximan a una Normalidad de distribución

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
VD: Recaudación Impuesto Predial	,071	375	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

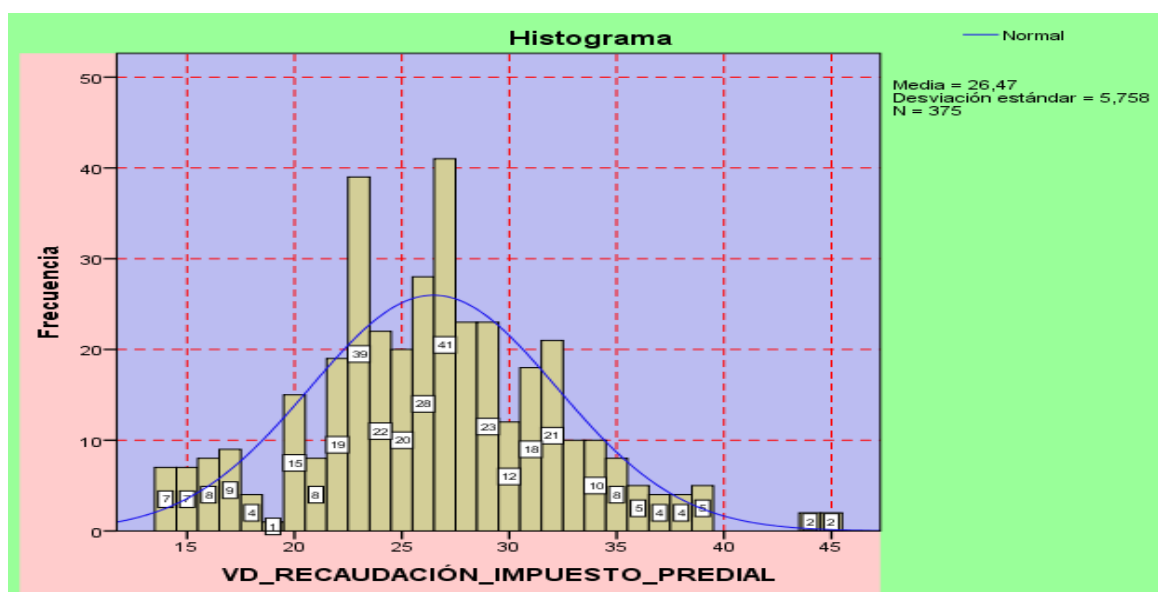
Nota. Prueba de normalidad en base al procesamiento estadístico.

DECISIÓN

En la tabla 13, la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a la variable Recaudación del Impuesto Predial arrojó un valor de significación de 0,000. Al ser menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que los datos no presentan una distribución normal.

Figura 13

Gráfico Q-Q de Normalidad



Nota. Histograma de la Recaudación Impuesto Predial en base al procesamiento estadístico.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

HIPÓTESIS GENERAL

Ho. No existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial.

Ha. existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza en la Recaudación del Impuesto Predial.

Tabla 14

Contingencia de Correlación entre las Variables

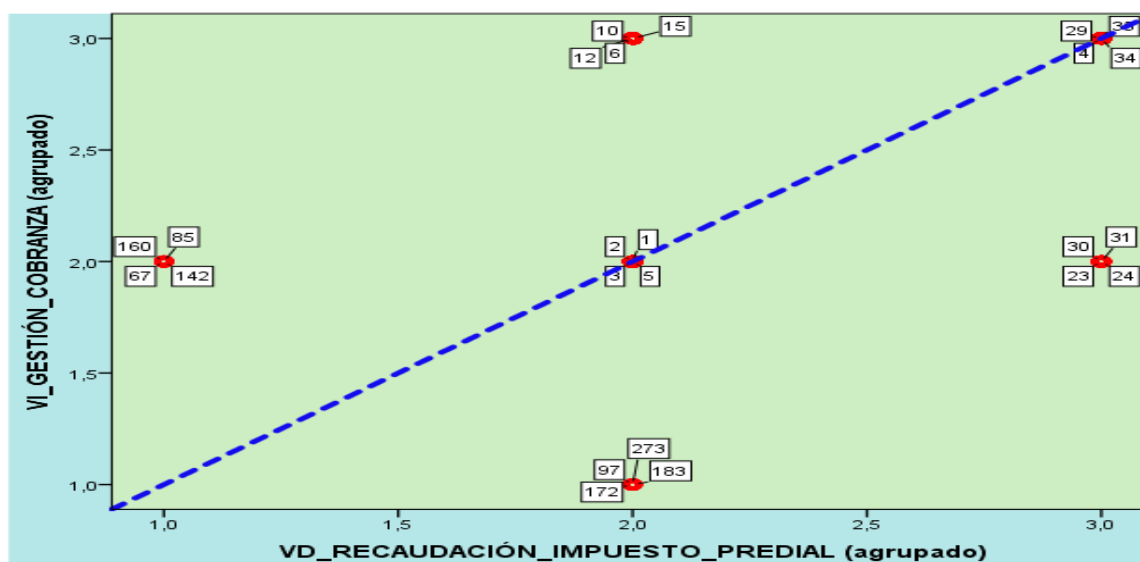
	VI: Gestión de Cobranza		VI: Gestión de Cobranza	VD: Recaudación del Impuesto Predial
Rho de Spearman	VI: Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	VD: Recaudación del Impuesto Predial	Coefficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Estadística de Rho de Spearman en base al procesamiento estadístico, VI y VD.

Figura 14

Contingencia de Correlación entre las Variables



Nota. Contingencia de correlación en base al procesamiento estadístico, VI y VD.

La tabla 14 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman, aplicada para explorar la relación entre la Gestión de Cobranza y la Recaudación del Impuesto Predial. El

coeficiente obtenido fue de 0.352, con una significancia estadística de 0.000, lo que nos indica que la relación es positiva y significativa al nivel del 1 %. En términos sencillos, cuando la gestión de cobranza se comporta de manera apropiada, se refleja en una mejora en el cobro del impuesto predial. Si bien esta fuerza es una correlación moderada, el hallazgo es relevante ya que da cuenta de que las labores establecidas en una organización, planificación y ejecución de la cobranza influyen directamente en la cantidad recaudo por la municipalidad. Por lo tanto, queda claro que una gestión adecuada no solo optimiza procesos internos, sino que también afianza la relación del contribuyente con sus deberes fiscales. En resumen, la hipótesis se verifica, y la gestión de cobranza se denomina como un factor clave frente a una recaudación tributaria efectiva.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Ho. No existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza y la Normatividad

Ha. Existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza y la Normatividad

Tabla 15

Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D3 Normatividad

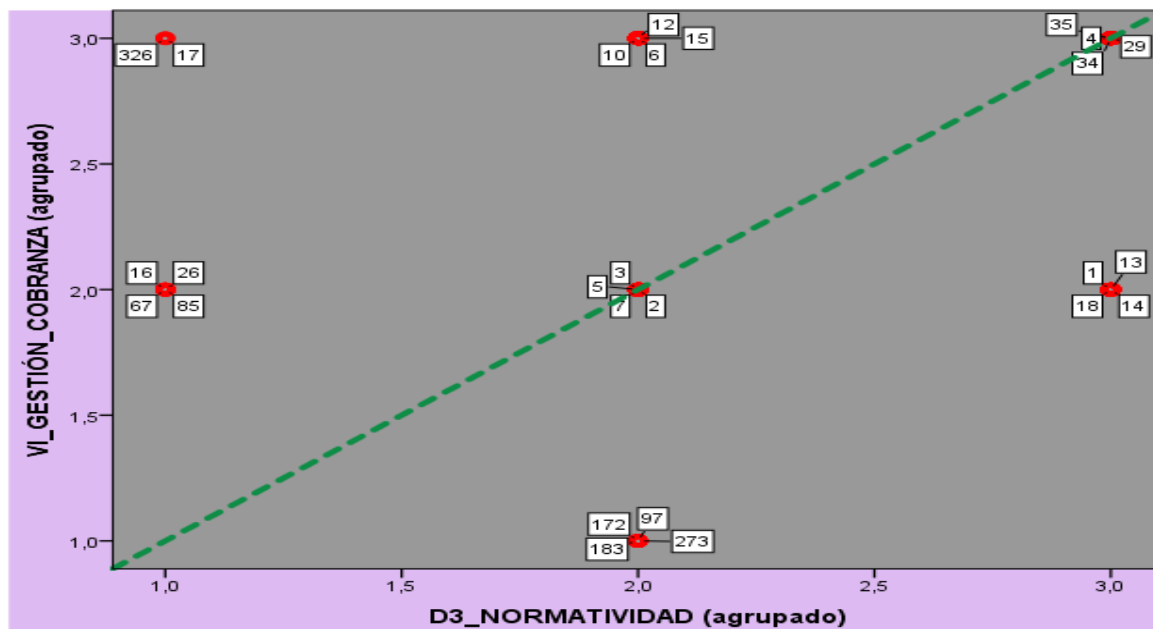
			VI: Gestión de Cobranza	D3: Normatividad
Rho de Spearman	VI: Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,254**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	D3: Normatividad	Coefficiente de correlación	,254**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Estadística de Rho de Spearman en base al procesamiento estadístico, VI y D3.

Figura 15

Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D3 Normatividad



Nota. Contingencia de correlación en base al procesamiento estadístico, VI y D3.

La tabla 15 expone resultados frente a la correlación de Spearman entre la variable Gestión de Cobranza y la dimensión Normatividad. El análisis arroja un coeficiente de 0,254 con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables. Aunque la fuerza del vínculo es baja, este resultado no es menor: sugiere que una gestión de cobranza bien estructurada y aplicada tiende a estar asociada con una percepción más favorable sobre el cumplimiento de las normas tributarias. En otras palabras, cuando las acciones de cobranza son claras, oportunas y efectivas, los contribuyentes también perciben que existe un manejo normativo más adecuado. Esta relación pone en evidencia que la legalidad y la gestión operativa no actúan de manera aislada, sino que se retroalimentan en el proceso de recaudación, consolidando un marco institucional más sólido y coherente.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Ho. No existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza y las Plataformas Digitales

Ha. Existe influencia significativa de la Gestión de Cobranza y las Plataformas Digitales

Tabla 16

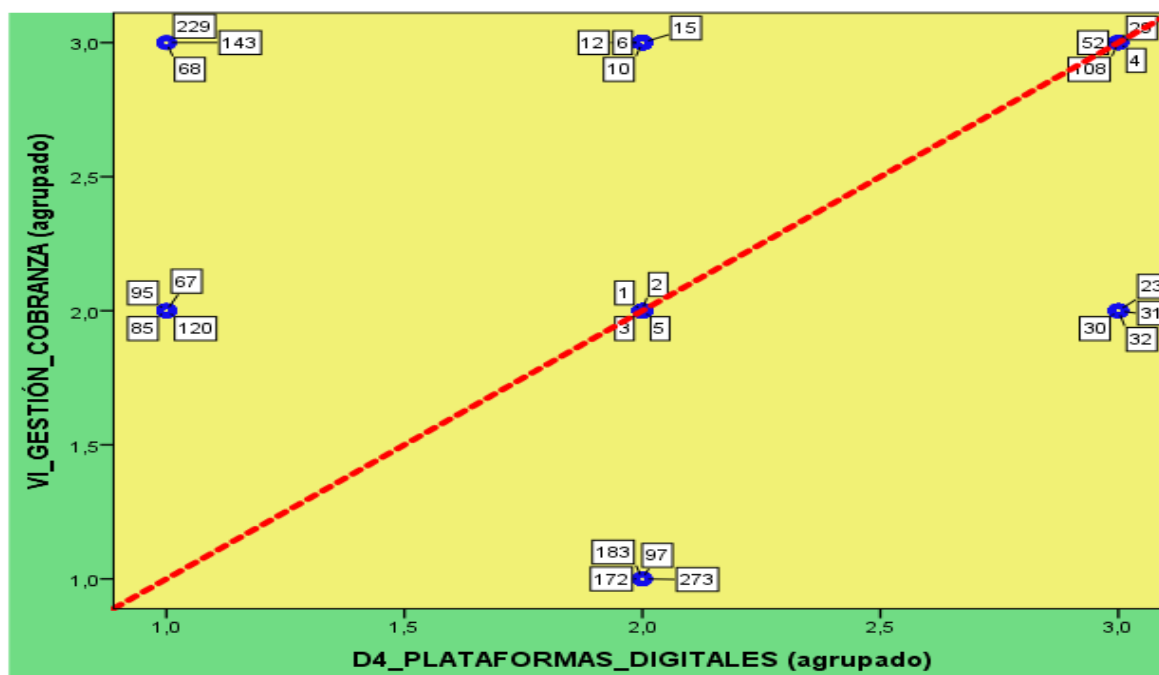
Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D4 Plataformas Digitales

		VI: Gestión de Cobranza	D4: Plataformas digitales
Rho de Spearman	VI: Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	375
D4: Plataformas digitales		Coefficiente de correlación	,090
		Sig. (bilateral)	,082
		N	375

Nota. Estadística de Rho de Spearman en base al procesamiento estadístico, VI y D4.

Figura 16

Contingencia de Correlación entre las Variable I Gestión de Cobranza y la D4 Plataformas Digitales



Nota. Contingencia de correlación en base al procesamiento estadístico, VI y D4.

La tabla 16 muestra el análisis de correlación de Spearman entre la variable Gestión de Cobranza y la dimensión Plataformas Digitales. El coeficiente obtenido es de 0,090, con un valor de significancia de 0,082. Aunque la relación es positiva, su magnitud es muy baja y, además, no logra la significancia estadística requerido ($p > 0,05$). Esto quiere decir que, no se puede establecer con seguridad la existencia de una asociación efectiva entre ambas variables. En otras palabras, según la percepción de los encuestados, el uso de plataformas digitales no guarda una relación significativa con la forma en que se gestiona la cobranza. Este resultado sugiere que, a pesar del potencial que ofrecen las herramientas tecnológicas, su integración efectiva en la gestión tributaria aún es limitada o no suficientemente visible como para generar un impacto claro en la percepción ciudadana.

5.2 Discusión de resultados

Estos hallazgos se discuten a continuación, contrastándolos con los antecedentes y las bases teóricas que sustentaron el estudio en este sentido, la relación con el objetivo general, los resultados evidenciaron una elevación positiva moderada ($Rho = 0.352$, $p < 0.01$) entre la GC y la elevación del impuesto predial, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alternativa de una influencia significativa. Este hallazgo se alinea con los planteamientos de (Díaz y Flores 2019), quienes destacaron y desligaron acerca de la gestión de cobranza eficiente para el mejoramiento del flujo efectivo que fortalece la estabilidad financiera de las entidades. Asimismo, coinciden con los resultados de (Ordoñez y Salazar 2024), quienes encontraron una compensación positiva ($Rho = 0.656$) entre las estrategias tributarias y la elevación del impuesto predial en el cantón Santo Domingo, Ecuador. En este sentido, la percepción mayoritariamente positiva de los encuestados (49.6 % calificaron la gestión de cobranza como alta y 49.1 % como moderada) sugiere que las estrategias aplicadas en Abancay, como la comunicación con los contribuyentes y la implementación de procesos estructurados, contribuirán a optimizar la respuesta. Sin embargo, la predominancia de una percepción regular en la recaudación (71.2 %) indica que, aunque la gestión de cobranza tuvo un impacto positivo, existen limitaciones estructurales que impiden alcanzar una recaudación óptima, como las señaladas por (Chávez et al. 2023), quienes identifican la ineficiencia administrativa y la falta de herramientas tecnológicas como barreras para maximizar los ingresos tributarios.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a determinar la influencia de la gestión de cobranza en la normatividad, se encontró una valoración positiva, aunque de baja magnitud ($Rho = 0.254$, $p < 0.01$), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa de una influencia significativa. Este resultado es consistente con el marco normativo

descrito mediante el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, que establece disposiciones claras para la recaudación del impuesto predial, promoviendo transparencia y cumplimiento. La percepción mayoritaria de los encuestados, que calificaron la normatividad como mesurada (56.0 %) o aceptable (40.5 %), refuerza la idea de que un marco legal claro y bien aplicado favorece la gestión de cobranza, como sugirieron (Suárez et al. 2020), quienes destacaron la importancia de una administración tributaria transparente para incentivar el cumplimiento fiscal. Comparado con el estudio de (Neira et al. 2022) en Condorcanqui, Perú, que reportó una evaluación moderada ($Rho = 0.671$) entre la gestión administrativa y la recaudación, el presente estudio indica que, aunque la normatividad en Abancay es percibida como adecuada, su impacto en la gestión de cobranza podría fortalecerse mediante una mayor difusión y aplicación consistente de las normas, especialmente en lo que respecta a la comunicación con los contribuyentes, donde solo el 7.5 % percibió una aplicación constante de las normas tributarias.

El segundo objetivo específico, que evaluó la influencia de la gestión de cobranza en torno a las plataformas digitales, los resultados no permitieron rechazar la hipótesis nula, al obtener un coeficiente de calificación bajo ($Rho = 0.090$, $p = 0.082$), indicando que no existe una relación significativa. Este hallazgo contrasta con las expectativas teóricas planteadas por (Velasgué y Mora, 2024), quienes afirman que las herramientas digitales optimizan la acumulación al mejorar la accesibilidad y reducir la morosidad. La percepción predominante de los encuestados, que calificaron el uso de plataformas digitales como regular (87,7 %) y en un 46,1 % indicaron que las herramientas tecnológicas se utilizan solo "a veces", refleja una integración limitada de la tecnología en la gestión tributaria de Abancay. Este resultado es coherente con los hallazgos de (Anchundia y Aguayoa, 2024), quienes identifican la falta de diversificación en los mecanismos de pago como un factor que limita la recaudación en el cantón Rocafuerte,

Ecuador. La escasa implementación tecnológica en Abancay, evidenciada por la baja percepción de uso constante (1.3 %), podría atribuirse a deficiencias en la infraestructura digital, la capacitación del personal o la accesibilidad para los contribuyentes, como también señalaron (Santander y Proaño, 2024) al destacar la necesidad de modernización tecnológica para agilizar los procesos tributarios.

La distribución de las percepciones sobre las dimensiones acerca de la gestión de cobranza, como la cobranza ordinaria (51.7 % alta) y la ejecución coactiva (48.5 % buena), refuerza la idea de que los procedimientos administrativos son percibidos como funcionales, aunque con áreas de mejora. La irregularidad en la aplicación de estrategias preventivas (56.5 % "a veces") y en la notificación previa a la cobranza coactiva (37.1 % "a veces") sugiere que las fases preventivas y pre-coactivas, descritas en el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial (Dirección General del Presupuesto Público et al., 2015), no se implementan de manera consistente. Esto podría explicar la percepción regular de la recaudación, ya que, como indicaron (Martínez et al. 2022), la morosidad afecta directamente la liquidez de las entidades si no se abordan oportunamente las fases iniciales de la cobranza.

En comparación con estudios anteriores, como el de (Torres, 2022) en Utcubamba, que reportó una valoración muy alta ($Rho = 0.979$) entre la gestión de cobranza y su relación con la recaudación, los resultados de Abancay muestran un impacto más moderado, posiblemente debido a diferencias contextuales, como la capacidad administrativa o el nivel de cultura tributaria.

VI. Conclusiones

1. De acuerdo con los resultados de la investigación, en la Municipalidad Provincial de Abancay en el 2024, la gestión de cobranza tuvo una influencia significativa y positiva sobre la recaudación del impuesto al predio. Así lo atestigua un coeficiente de Spearman de 0,352, que puede considerarse a un nivel significativo $p < 0,01$. Este hallazgo respaldó la hipótesis general ya que demostró que los procedimientos de cobranza aplicados, en actividades tales como la comunicación con y sobre los contribuyentes, así como la estructuración administrativa de las tareas, ayudaron a mejorar la recaudación tributaria municipal. La percepción de la gestión de cobranza en cuestión también respaldó este hecho, ya que el 49,6 % de los encuestados calificó este aspecto como alta y el 49,1 % lo calificó como moderada, lo que indica la eficacia de los procesos. Sin embargo, la percepción de la recaudación en cuestión como regular por el 71,2 % de los encuestados sugiere que, a pesar de los resultados, los procesos también se vieron limitados operativamente, lo que inhibió la informalización del ingreso.
2. Sobre los primeros resultados específicos, confirmaron una influencia significativa y positiva de la gestión de cobro en la normatividad en la Municipalidad Provincial de Abancay en el 2024, con un coeficiente estadístico de correlación de Spearman del 0,254, $p < 0,01$. Este resultado apoya la hipótesis específica, ya que la gestión del cobro organizado y transparente se ha relacionado con un puntaje más alto de percepción de conformidad, evidenciada por el hecho de que la condescendencia de la gestión de conformidad fue moderada según el 56 % de los encuestados y extremadamente 40,5 %; al mismo tiempo, 56,5 % de los participantes calificó la aplicación de los métodos preventivos como ocasional.
3. El coeficiente de Spearman indicó que el segundo objetivo específico, que era determinar si la gestión de cobranza en las plataformas digitales, ejerció una influencia

significativa en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2024, hubiera sido parcialmente rechazado. De hecho, el valor de $R = 0,090$, $p = 0,082$ no permitió rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, como el 87,7 % de los encuestados consideraron que la percepción del uso de las plataformas era regular y se aplicaban herramientas tecnológicas solo “a veces” (46,1 %) o “casi nunca” (28,3 %) al. De hecho, hubo resultados limitados en la integración de la tecnología en los procesos de cobranza. A la luz de lo anterior, se puede concluir que las plataformas digitales no eran un mecanismo central de la gestión tributaria, quizás debido a restricciones de la infraestructura tecnológica o al nivel de accesibilidad de los contribuyentes.

VII. Recomendaciones

1. Recomendar a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Abancay que elaboren e impongan un Plan de Comunicación Tributaria Integral y Estratégico, orientado a fortalecer las acciones de cobranzas preventivas. El Plan debe incluir campañas multicanales, es decir, presenciales, digitales y masivas, que fomenten una cultura tributaria y aclaren, de forma puntual, las obligaciones y los beneficios que tienen los contribuyentes. Su puesta en marcha también pretende elevar el nivel de cumplimiento espontáneo de los contribuyentes, disminuir el retraso en los pagos, hacer más eficientes los trámites de cobro y, en última instancia, favorecer una valoración más positiva del público hacia la administración local.
2. Recomendar al personal encargado de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay fortalecer sus capacidades normativas a través de capacitaciones actualizadas y permanentes. La oficina tributaria debería establecer y aplicar los requisitos legales vigentes en notificación de deudas, al igual que respetar los plazos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. En consecuencia, se espera del municipio una mayor igualdad en el trato tributario, menor inclinación a la discrecionalidad y mayor funcionalidad
3. Recomendar a las autoridades municipales, en conjunto con las áreas de tecnología de la información, desarrollar una plataforma digital integral. Con ello, se espera la creación de una solución que modernice y facilite la gestión tributaria, incluyendo la opción de pagos accesibles y la posibilidad de controlar las deudas y obligaciones pendientes. Este software no solo quiere facilitar el proceso a los contribuyentes, sino también permitir que la operación interna se lleve a cabo adecuadamente y logre superar las oportunidades limitadas que tienden a disminuir la recaudación.

VIII. Referencias

- Anchundia, M, & Aguayo, J (2024). *Recaudación de impuestos prediales y el fortalecimiento económico municipal*. Investigador MQR, 8 (4), 588-609.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.588-609>
- Arias, R., & Huaraca, R. (2021). *La fiscalización del impuesto predial y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio UNAMBA.
<http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1020>
- Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research* (15^a ed.). Cengage Learning.
https://books.google.com.pe/books/about/The_Practice_of_Social_Research.html?id=IFvjDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Banco Mundial. (2021). *Fortalecimiento de los ingresos tributarios locales en las economías en desarrollo*. Publicaciones del Banco Mundial.
<https://www.worldbank.org/en/research/local-tax>
- Campos, L., Chinchay, S., & Oblitas, R. (2022). La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201-4222.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2157
- Castellanos, A., Tello, J., Peraza, J., Manzanero, A., & Alejo, S. (2024). El impuesto predial en el Municipio de Othón Pompeyo Blanco: factores que influyen en su eficiencia recaudatoria: The property tax in the Municipality of Othón Pompeyo Blanco: factors that influence its collection efficiency. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(6), 2590 – 2602.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3184>

- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). (2016). Manual sobre recaudación y cobranza de tributos. https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2016_manual_recaudacion_cobranza.pdf
- Chávez, J., Bonilla, A., Monterroso, N., & Romero, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1052-1067. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9>
- Cruz, E., & Ovalle, A. (2022). *Cultura tributaria y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101789>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya administración y turismo*. 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Dirección General del Presupuesto Público. (2015). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Ministerio de Economía y Finanzas del Perú*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metadatos/4_Cobranza_impuestos.pdf
- El Peruano. (2004). *Texto único ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004-EF*. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma = 29>
- Gómez, M. (2020). *Estrategias de modernización de la gestión tributaria en municipios rurales*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Mamani, J., Roque, C., & Marca, H. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020.

Yachana Revista Científica, 10(2), 78-91.

<https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v10.n2.2021.661>

Martinez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia.

Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 1665-1683.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°4: cobranza*. 2da Edición. Biblioteca

Nacional del Perú N° 2015-05582.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2022). *Informe de recaudación del impuesto predial en el Perú: Desafíos y perspectivas*.

https://mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/Indicador_2_2_municipalidades_ef_g.pdf

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Revista PURIQ*. 262-285.

<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Municipalidad Provincial de Abancay. (2023). *Meta cumplida: primeros a nivel regional en recaudación predial*. Recuperado de

<https://muniabancay.gob.pe/web/2023/07/25/meta-cumplida-primeros-a-nivel-regional/>

Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J., & García, M. (2022). *Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru*. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108–121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>

Ordoñez, C., & Salazar, G. (2024). Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el cantón Santo Domingo, Ecuador. *Revista Uniandes Episteme*, 11(3), 322–333. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i3.3541>

Pinedo, E. (2024). *Gestión tributaria y recaudación de tributos municipales en una municipalidad distrital de Loreto*. *SCIÉNDO*, 27(4), 395-399. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.068>

Programa GFP Subnacional. (2024, enero 15). *Municipalidad Provincial de Abancay supera récord histórico en la meta de recaudación predial*. <https://www.gfpsubnacional.pe/2024/01/15/municipalidad-provincial-de-abancay-supera-record-historico-en-la-meta-de-recaudacion-predial-con-el-apoyo-del-programa-gfp-subnacional/>

Puerta, W. (2023). *Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial en las municipalidades distritales de la provincia de Rioja, Perú*. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 2(1), 1-11. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v2i1.39>

Rengifo, M., Torres, W., Torres, C., Seijas, J., & Martell, K. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601-610. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261

- Rojas, E. (2024). La morosidad en la recaudación del impuesto predial en los países de la alianza del pacífico: Late payments in property tax collection in the pacific alliance countries. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(5), 2011 – 2031. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2758>
- Rojas, F., & Barbarán, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222-10234. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067
- Romero, R., Soria, M, del Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). *El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú*. ECA Sinergia, 12 (3), 124-134. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583
- Salazar, J., Paucar, J., & Feijó, N. (2022). Recaudación de impuestos y su inversión en la gestión del riesgo: caso Portoviejo, Ecuador. *Revista San Gregorio* (51)171–192. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2011>
- Santander, D., & Proaño, W. (2024). *Herramientas digitales y la cultura tributaria en la dirección de emprendimiento de la Universidad Estatal Del Sur De Manabí*. Ciencia y Desarrollo, vol 27(2), 393-403. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2631>
- Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 635. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Tarrillo, O., & Callao, M. (2022). Gestión tributaria para la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota. *Revista Científica*, 7 (23), 232-249. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.12.232-249>

- Torres, J. (2022). *Factores operativos que influyen en la recaudación del impuesto predial en municipios del sur del Perú*. Repositorio Institucional de la Universidad de Arequipa.
- Torres, M. (2022). *La recaudación del impuesto predial y su impacto en la gestión de la Municipalidad Provincial de Abancay, periodo 2021* [Informe de suficiencia profesional, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/12099>
- Torres, Y. (2022). *Estrategias de gestión de cobranza y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2022*. Lima Norte – Perú: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30422>
- Valverde, N. (2023). La Recaudación del Impuesto Predial y el Cumplimiento de las Inversiones Públicas en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1300-1312. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8766
- Velásquez, O., & Amén, J. (2023). Gestión de cobranza del impuesto predial y su impacto en el presupuesto del Gadm De Portoviejo 2020-2021. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. 7(12), 73-87. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12edespmar.0304>
- Velasteguí, V., & Mora, M. (2024). *La recaudación del impuesto predial y su incidencia en el financiamiento del presupuesto público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Periodo 2023*. Dominio de las Ciencias, vol 10(4), 1403-1425. <https://doi.org/10.23857/dc.v10i4.4160>

IX. Anexos

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes