

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**Optimización de la comunicación tributaria para incrementar la
recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco –**

2024

Para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Hans Josue CALERO VITOR

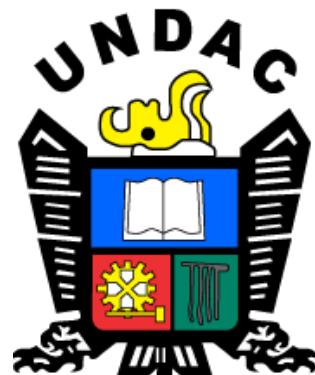
Bach. Neyer Justin PAREDES DAVILA

Asesor:

Dr. Jesús Jhonny CANTA HILARIO

Cerro de Pasco - Perú - 2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



T E S I S

**Optimización de la comunicación tributaria para incrementar la
recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco –**

2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. Melquiades Sindulfo HIDALGO MARTIN
PRESIDENTE**

**Mg. Nemías CRISPIN COTRINA
MIEMBRO**

**Mg. Diana Silvia PALOMINO ROBLES
MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 060-2025

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Hans Josue CALERO VITOR y Neyer Justin PAREDES DAVILA

Escuela de Formación Profesional

Contabilidad

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Optimización de la comunicación tributaria para incrementar la recaudación de tasas en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco - 2024

Asesor:

Dr. Jesús Jhonny CANTA HILARIO

Índice de Similitud: 21%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general; asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 000116-2025-UNDAC/DFCEC.

Cerro de Pasco, 25 de noviembre del 2025



Firmado digitalmente por BERNALDO FAUSTINO Carlos David FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.11.2025 21:05:56 -05:00

Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios por habernos dado la vida y guiarnos día a día, para poder llegar a este momento de nuestra formación profesional.

A nuestros padres quienes nos dieron la vida, por su amor y sacrificio en todos estos años de nuestra vida universitaria, con el propósito de ser un profesional que contribuya en la sociedad.

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

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por brindarnos una formación académica de excelencia, y a sus docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por su guía y mentoría a lo largo de nuestra carrera. Expresamos nuestra gratitud a la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, por abrirnos las puertas y permitirnos realizar esta investigación. A los profesionales que compartieron su tiempo y conocimientos, enriqueciendo nuestro análisis por su invaluable colaboración y amistad durante todo el proceso en la elaboración de esta tesis.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco. Se empleó un diseño no experimental correlacional, con una muestra de 43 contribuyentes y funcionarios municipales. Los datos se recolectaron mediante encuestas y cuestionarios, y se analizaron utilizando la prueba de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas ($\rho = 0.630$, $p < 0.001$). Además, se encontraron correlaciones positivas y significativas entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios ($\rho = 0.463$, $p < 0.001$), y entre la optimización de las comunicaciones tributarias y la cobranza de licencias y derechos ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$). Estos hallazgos sugieren que implementar estrategias de comunicación tributaria efectivas puede contribuir significativamente a mejorar la recaudación de tasas municipales. Se recomienda a las municipalidades priorizar la optimización de las comunicaciones tributarias dirigidas, desarrollar campañas tributarias segmentadas y persuasivas, e implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la comunicación tributaria.

PALABRAS CLAVE: Comunicación tributaria, recaudación de tasas, campañas tributarias, cobranza de arbitrios, cobranza de licencias y derechos, gestión municipal, Municipalidad Distrital de Yanacancha.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the optimization of tax communication and tax collection in the District Municipality of Yanacancha, Pasco. A non-experimental correlational design was used, with a sample of 43 taxpayers and municipal officials. Data were collected through surveys and questionnaires and analyzed using Spearman's correlation test. The results revealed a positive and significant correlation between the optimization of tax communication and tax collection ($\rho = 0.630$, $p < 0.001$). In addition, positive and significant correlations were found between the optimization of tax campaigns and the collection of excise taxes ($\rho = 0.463$, $p < 0.001$), and between the optimization of tax communications and the collection of licenses and fees ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$). These findings suggest that implementing effective tax communication strategies can significantly contribute to improving municipal tax collection. Municipalities are recommended to prioritize the optimization of targeted tax communications, develop segmented and persuasive tax campaigns, and implement a system for monitoring and evaluating tax communication.

Keywords: Tax communication, tax collection, tax campaigns, excise tax collection, license and fee collection, municipal management, District Municipality of Yanacancha

INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de los recursos públicos es un pilar fundamental para el desarrollo y bienestar de cualquier comunidad. En este contexto, la recaudación de tasas municipales juega un papel crucial, ya que constituye una fuente de financiamiento esencial para la provisión de servicios públicos de calidad y la ejecución de proyectos de infraestructura que impulsan el progreso local. Sin embargo, muchas municipalidades enfrentan desafíos significativos en la recaudación de tasas, debido a factores como la falta de conciencia tributaria, la complejidad de los trámites y la deficiente comunicación con los contribuyentes.

En este sentido, la comunicación tributaria emerge como una herramienta estratégica para mejorar la recaudación de tasas municipales. Una comunicación efectiva puede informar a los contribuyentes sobre sus obligaciones, sensibilizarlos sobre la importancia de cumplir con ellas y facilitar el acceso a los trámites y servicios relacionados con el pago de tasas. Al optimizar la comunicación tributaria, las municipalidades pueden fortalecer la relación con sus ciudadanos, fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y, en última instancia, garantizar la sostenibilidad financiera necesaria para cumplir con su misión de servicio público.

La presente investigación se enfoca en analizar la relación entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco. Se busca determinar si una comunicación tributaria efectiva puede influir positivamente en la recaudación de tasas municipales, y cuáles son los aspectos específicos de la comunicación que tienen un mayor impacto en este proceso. Para ello, se examinará la relación entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios, así como la relación entre la optimización de las comunicaciones tributarias y la cobranza de licencias y derechos.

Los resultados de esta investigación proporcionarán información valiosa para la Municipalidad Distrital de Yanacancha y otras entidades municipales con características similares, al ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar sus estrategias de comunicación tributaria y, en consecuencia, fortalecer su capacidad de recaudación y gestión de recursos. Se espera que este estudio contribuya al avance del conocimiento en el campo de la gestión pública y la comunicación tributaria, al aportar evidencia empírica sobre la importancia de la comunicación como un factor clave para el éxito de la gestión municipal.

El estudio consta de cuatro capítulos:

Primer Capítulo, se aborda de manera exhaustiva el problema de investigación, comenzando con la identificación y delimitación precisa del mismo. Se lleva a cabo una formulación clara de los problemas y objetivos que guiarán la investigación. Finalmente, se presenta una justificación sólida que respalda la relevancia del estudio, así como un análisis de las limitaciones que podrían influir en los resultados obtenidos. **En el Segundo Capítulo**, se llevó a cabo el desarrollo del marco teórico, el cual incluye un análisis exhaustivo de los antecedentes del estudio, así como las bases teóricas que sustentan la investigación. En esta sección se proporciona una definición precisa de los términos clave, se formula la hipótesis de trabajo y se realiza la identificación y operacionalización de las variables e indicadores pertinentes al tema en cuestión.

El Tercer Capítulo, abarca la metodología y las técnicas de investigación, proporcionando un análisis detallado del tipo, nivel, método y diseño de la investigación. Se describe la población y la muestra seleccionadas, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. Además, se explican las estrategias para el procesamiento y análisis de los datos, junto con el tratamiento estadístico aplicado. Se aborda también la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de

investigación. Este capítulo concluye con una reflexión sobre los aspectos éticos que guían el desarrollo del estudio.

En el Cuarto Capítulo, se exponen los resultados y la discusión derivados del trabajo de investigación. Se ofrece una descripción detallada del trabajo de campo realizado, así como un análisis exhaustivo e interpretación de los resultados obtenidos. Se incluye también la evaluación de las hipótesis planteadas, culminando con una discusión crítica sobre los hallazgos y su relevancia en el contexto del estudio

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	2
1.2.1. Delimitación espacial	2
1.2.2. Delimitación Temporal	3
1.2.3. Delimitación social.....	3
1.2.4. Delimitación conceptual.....	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos	4
1.4. Formulación de objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Problemas específicos	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.5.1. Justificación Teórica	5
1.5.2. Justificación Práctica:.....	6
1.5.3. Justificación Metodológica:	6

1.5.4. Justificación Social.....	7
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.1.1. A nivel internacional	8
2.1.2. A Nivel Nacional.....	9
2.2. Bases teóricas - científicas	11
2.2.1. Optimización de la Comunicación Tributaria	11
2.2.2. Recaudación de tasas.....	17
2.3. Definición de términos básicos	23
2.4. Formulación de hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específicas	27
2.5. Identificación de Variables	27
2.5.1. Variable Independiente	27
2.5.2. Variable Dependiente	27
2.6. Definición de variables e indicadores	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Nivel de Investigación	30
3.3. Métodos de Investigación	31
3.4. Diseño de investigación	31
3.5. Población y muestra	32

3.5.1. Población.....	32
3.5.2. Muestra.....	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	33
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Tratamiento estadístico	36
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	37

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	38
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	40
4.2.1. Optimización de la Comunicación Tributaria	40
4.2.2. Recaudación de tasas.....	49
4.3. Prueba de Hipótesis.....	58
4.2.3. Primera hipotesis Hipótesis general	59
4.2.4. Segunda hipotesis Hipótesis especifica N° 1.....	60
4.2.5. Tercera hipotesis Hipótesis especifica N° 2	61
4.4. Discusión de los resultados	62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de valoración del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 2. Lista de variables del procedimiento	34
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	34
Tabla 4. Estadísticas de escala.....	34
Tabla 5. Acciones de conciencia tributaria	40
Tabla 6. Capacitaciones de los trabajadores	41
Tabla 7. Buen clima laboral	42
Tabla 8. Acciones de sensibilización	43
Tabla 9. Nivel de conocimiento tributario.....	43
Tabla 10. Rebaja de multas	44
Tabla 11. Acciones de Desagio tributario	45
Tabla 12. Exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes	46
Tabla 13. Entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago	47
Tabla 14. Acciones de descuentos de tasas por pronto pago	47
Tabla 15. Difusión tributaria.....	48
Tabla 16. Acciones de comunicación tributaria	49
Tabla 17. Comunicación tributaria por las radios de la localidad.....	50
Tabla 18. Comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad.....	50
Tabla 19. Deudas tributarias.....	51
Tabla 20. Información tributaria.....	52
Tabla 21. Limpieza pública	53
Tabla 22. Cobro por seguridad ciudadana	54
Tabla 23. Montos y cantidad de contribuyentes	55

Tabla 24. <i>Licencias de funcionamiento</i>	55
Tabla 25. <i>Derechos de registro civil</i>	56
Tabla 26. <i>Derechos de ferias y mercados</i>	57
Tabla 27. <i>Correlación de las variables Optimización de la comunicación tributaria y Recaudación de Tasas</i>	59
Tabla 28. <i>Correlación de variables</i>	60
Tabla 29. <i>Correlación de variables</i>	61

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Acciones de conciencia tributaria	41
Gráfico 2. Capacitaciones de los trabajadores	41
Gráfico 3. Buen clima laboral	42
Gráfico 4. Acciones de sensibilización	43
Gráfico 5. Nivel de conocimiento tributario.....	44
Gráfico 6. Rebaja de multas	45
Gráfico 7. Acciones de Desagio tributario	45
Gráfico 8. Exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes	46
Gráfico 9. Entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago	47
Gráfico 10. Acciones de descuentos de tasas por pronto pago	48
Gráfico 11. Difusión tributaria.....	48
Gráfico 12. Acciones de comunicación tributaria	49
Gráfico 13. Comunicación tributaria por las radios de la localidad.....	50
Gráfico 14. Comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad.....	51
Gráfico 15. Deudas tributarias.....	52
Gráfico 16. Información tributaria.....	53
Gráfico 17. Limpieza pública	53
Gráfico 18. Cobro por seguridad ciudadana	54
Gráfico 19. Montos y cantidad de contribuyentes	55
Gráfico 20. Licencias de funcionamiento	56
Gráfico 21. Derechos de registro civil	56
Gráfico 22. Derechos de ferias y mercados	57

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El principal problema identificado en la investigación "Optimización de la Comunicación Tributaria para incrementar la Recaudación de Tasas en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco - 2024" radica en la falta de pago de impuestos por parte de los contribuyentes, esto desafío multifacético que afecta directamente la capacidad del gobierno local para brindar servicios esenciales a la comunidad. Esta situación puede atribuirse a diversas causas, como la falta de conciencia tributaria entre los ciudadanos, la percepción de que los impuestos no se utilizan de manera transparente o eficiente, la presencia de economía informal que evade las obligaciones fiscales, y posiblemente la falta de comunicación clara y efectiva por parte de la municipalidad sobre la importancia y el impacto del pago de impuestos en el desarrollo local.

La no recaudación de impuestos repercute en la limitación de recursos para mantener infraestructuras, servicios públicos, programas sociales y proyectos de desarrollo en el distrito. Esto puede traducirse en deficiencias en la prestación de

servicios básicos, deterioro de la calidad de vida de los ciudadanos, y la imposibilidad de llevar a cabo iniciativas que promuevan el crecimiento económico y social de la comunidad.

Por tanto, es crucial abordar este problema mediante estrategias de comunicación tributaria que busquen sensibilizar a los contribuyentes sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales, transmitir de manera clara y transparente cómo se utilizan los recursos recaudados, y fomentar una cultura de responsabilidad tributaria que beneficie a todos los habitantes de Yanacancha. La identificación y comprensión profunda de estas causas permitirá diseñar e implementar soluciones efectivas que mejoren la recaudación de tasas y contribuyan al desarrollo sostenible del distrito.

1.2. Delimitación de la Investigación

Frente a la problemática planteada de la investigación, metodológicamente las delimitamos en los siguientes aspectos:

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, ubicada en la provincia de Pasco, región Pasco. El estudio se centró en las áreas de la administración tributaria y recaudación de tasas dentro de la estructura organizacional de la municipalidad. Se analizaron los procesos de comunicación tributaria dirigidos a los contribuyentes del distrito, así como los mecanismos de recaudación implementados por la entidad. La delimitación espacial permitió un análisis detallado y específico de las prácticas y estrategias empleadas en este contexto geográfico particular.

1.2.2. Delimitación Temporal

El período de estudio abarcó el año 2024. Se analizaron los datos y la información correspondiente a este año fiscal, con el objetivo de Establecer si la optimización de la Comunicación Tributaria influye en la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024. Se tomaron en cuenta los cambios y las modificaciones que surgieron en la normativa tributaria y en las políticas de comunicación implementadas por la municipalidad durante este tiempo. La delimitación temporal permitió obtener una visión clara y actualizada de la situación y los resultados obtenidos en el año en cuestión.

1.2.3. Delimitación social

La investigación se enfocó en los actores sociales involucrados en el proceso de comunicación tributaria y recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Esto incluyó a los funcionarios y empleados de la administración tributaria municipal, los contribuyentes del distrito (personas naturales y jurídicas), y los representantes de organizaciones sociales y comunitarias que tuvieron un rol en la promoción del cumplimiento tributario. Se analizaron las interacciones y las relaciones entre estos actores, así como sus percepciones y actitudes hacia la comunicación tributaria y el pago de tasas.

1.2.4. Delimitación conceptual

El estudio se centró en los siguientes conceptos clave:

- a) **Comunicación Tributaria:** Se definió como el conjunto de estrategias y herramientas utilizadas por la Municipalidad Distrital de Yanacancha para informar, orientar y sensibilizar a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias, los beneficios del cumplimiento y los mecanismos de pago disponibles.

- b) **Recaudación de Tasas:** Se entendió como el proceso mediante el cual la municipalidad obtuvo los ingresos provenientes del cobro de tasas por los servicios públicos que presta a los ciudadanos del distrito.
- c) **Optimización:** Se refirió a la mejora continua de los procesos de comunicación tributaria y recaudación de tasas, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de los recursos públicos.
- d) **Cumplimiento Tributario:** Se definió como el grado en que los contribuyentes cumplieron con sus obligaciones fiscales, pagando las tasas correspondientes en tiempo y forma.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la optimización de la Comunicación Tributaria influye en la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se deben optimizar las campañas tributarias para mejorar la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024?
- b. ¿De qué manera la optimización de las comunicaciones tributarias mejora la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer si la optimización de la Comunicación Tributaria influye en la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024

1.4.2. Problemas específicos

- a.** Establecer la manera como optimizar las campañas tributarias para mejorar la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024.
- b.** Determinar la manera como la optimización de las comunicaciones tributarias mejora la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024

1.5. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica por la necesidad de mejorar la eficiencia en la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, durante el año 2024. A pesar de los esfuerzos realizados, la recaudación de tasas no ha alcanzado los niveles óptimos, lo que limita la capacidad de la municipalidad para financiar proyectos y servicios esenciales para la comunidad

1.5.1. Justificación Teórica

Este estudio se basa en la teoría de la comunicación persuasiva y la teoría del comportamiento del contribuyente. La teoría de la comunicación persuasiva comunica información clara, precisa y adaptada a las necesidades del público objetivo, que puede influir positivamente en sus actitudes y comportamientos. En este caso, se busca aplicar estos principios para mejorar la percepción de los contribuyentes sobre la importancia del pago de tasas y fomentar el cumplimiento voluntario.

La teoría del comportamiento del contribuyente, por otro lado, analiza los factores que influyen en la decisión de los ciudadanos de cumplir o no con sus obligaciones fiscales. Estos factores pueden ser económicos, sociales, psicológicos o culturales. Comprender estos factores es fundamental para diseñar estrategias de comunicación tributaria efectivas que aborden las necesidades y preocupaciones de los contribuyentes.

1.5.2. Justificación Práctica:

Los resultados de esta investigación proporcionarán a la Municipalidad Distrital de Yanacancha herramientas y estrategias concretas para optimizar su comunicación tributaria y mejorar la recaudación de tasas. Se espera que la implementación de estas estrategias conduzca a un aumento en los ingresos municipales, lo que permitirá financiar proyectos de infraestructura, mejorar los servicios públicos y promover el desarrollo sostenible del distrito.

Además, este estudio servirá como referencia para otras municipalidades y entidades públicas que enfrentan desafíos similares en la recaudación de ingresos. Los hallazgos y las recomendaciones de esta investigación podrán ser adaptados y aplicados en otros contextos, contribuyendo así a mejorar la gestión financiera de las instituciones públicas en general.

1.5.3. Justificación Metodológica:

La investigación empleará una metodología mixta, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Se realizó un análisis estadístico de los datos de recaudación de tasas de la municipalidad, así como encuestas y entrevistas a contribuyentes y funcionarios municipales. Esta combinación de métodos permitirá obtener una visión integral y profunda del problema de investigación,

así como validar los resultados obtenidos a través de diferentes fuentes de información.

La investigación utilizo herramientas de análisis de contenido para evaluar la efectividad de los mensajes y canales de comunicación utilizados por la municipalidad. Esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades de la comunicación actual, así como proponer mejoras y ajustes necesarios.

Finalmente, respecto a este acápite nuestra investigación se justifica por su relevancia teórica, su utilidad práctica y su rigor metodológico. Se espera que los resultados de este estudio contribuyan significativamente a mejorar la gestión financiera de la Municipalidad Distrital de Yanacancha y a promover el cumplimiento tributario de sus ciudadanos.

1.5.4. Justificación Social

En el ámbito social, esta investigación es relevante y significativa debido a su impacto directo en la comunidad de Yanacancha. Al abordar el problema de la falta de pago de impuestos y promover una mayor conciencia tributaria, se busca fortalecer la responsabilidad cívica de los contribuyentes y contribuir al bienestar colectivo. El éxito de esta investigación no solo beneficiará a la municipalidad en términos de recaudación y gestión financiera, sino que también mejorará la calidad de vida de los ciudadanos al garantizar la prestación adecuada de servicios públicos esenciales y promover un desarrollo sostenible en el distrito.

1.6. Limitaciones de la Investigación

La principal restricción reside en la especificidad geográfica y temporal, centrada únicamente en el ámbito de la Municipalidad Distrital de Yanacancha durante el año 2024. Esto impide la extrapolación directa de los hallazgos a otras jurisdicciones con contextos administrativos o socioeconómicos divergentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel internacional

(Jaramillo Garcia & Aucanshala Naula, 2013), en su estudio sobre la gestión optimizada de impuestos seccionales para el ilustre municipio de Riobamba, determinaron que las urgencias de desarrollo de los gobiernos locales obligan a sus autoridades a planificar cuidadosamente el progreso comunitario para garantizar el bienestar ciudadano. La conclusión clave es que esta planificación exige la concurrencia de dos pilares esenciales: datos fidedignos y la suficiencia de recursos financieros a disposición.

La meta esencial de la administración tributaria no es meramente incrementar los ingresos, sino establecer una mayor certidumbre en la data disponible y fomentar la equidad fiscal.

Esto implica generar un balance justo entre los contribuyentes que cumplen diligentemente, que suelen ser minoría, y aquellos pendientes de regularización, cuya participación es crucial para que el municipio pueda honrar

sus obligaciones financieras y ejecutar los proyectos de desarrollo propuestos. La exigencia ciudadana de resultados gubernamentales solo es sostenible si existe una contraparte de cumplimiento tributario. (p.144)

(Onelar Sayas, 2003), En su trabajo de tesis para su licenciatura titulado “La cultura tributaria y el desarrollo de estrategias gerenciales aplicadas por la institución recaudadora de Venezuela” El objetivo primordial es estimular la adopción de una cultura tributaria sólida entre los contribuyentes.

La investigación, de naturaleza descriptiva, se centró en una muestra específica: las entidades de recaudación dentro de los barrios periféricos de Caracas. El análisis exhibe las diversas tácticas gubernamentales orientadas a ampliar la base tributaria de ciudadanos. Dentro de estas tácticas, la mejora de la cultura fiscal se establece como el pilar central y la estrategia fundamental abordada en el trabajo.

(Medina Quispe, 2005), en su tesis de post grado titulado “evasión y defraudación impositiva en profesionales independientes”, se analizó los factores determinantes de esta problemática en dicho sector y propuso estrategias de solución para el gobierno boliviano.

El autor concluye que el motivo principal de la evasión fiscal es la insuficiencia de la conciencia tributaria, la cual moldea la propensión a evadir. Esta debilidad en la percepción del deber fiscal condiciona la conducta de importantes segmentos de la sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones impositivas.

2.1.2. A Nivel Nacional

(Gomez Gallardo & Macedo Bujele, 2007), en su trabajo de investigación “la difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo

peruano”, de carácter descriptivo básico, señalan que el estudio del ámbito fiscal ha experimentado progresos notables en los años recientes.

El estudio destaca que la cultura tributaria se fundamenta en principios éticos y valores orientados al bien común. Por ello, el sistema educativo busca sensibilizar activamente a docentes y estudiantes en la práctica continua de estos valores esenciales, específicamente en lo que respecta a la obligación fiscal.

Adicionalmente, el trabajo incluye un análisis detallado de los programas educativos que han sido implementados en el país desde la fundación de la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria). El propósito de esta revisión es evaluar los esfuerzos de los gobiernos sucesivos para elevar el nivel de la cultura fiscal entre todos los contribuyentes peruanos.

(La Roca A., 2004), en su tesis “Evasión Tributario e informalidad en el Perú”, llevó a cabo un análisis de los niveles de evasión fiscal en el país. El estudio identifica una de las causas principales de este fenómeno en las regiones de mayor productividad como la ausencia de una cultura tributaria sólida por parte de los contribuyentes.

La investigación emplea un enfoque microeconómico y se apoya en datos provenientes de la encuesta de hogares del INEI. Además, el autor se dedica a clarificar conceptos clave como evasión tributaria, economía irregular y la distinción con las actividades ilegales.

(Caahuana Capani, 2010), en la tesis “Incidencia del incumplimiento de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la municipalidad Distrital de Yauli, en el ejercicio 2009”. desarrolló una investigación de tipo aplicada-básica con un nivel explicativo.

Las principales conclusiones del estudio son:

Se halló una incidencia positiva o directa que evidencia cómo el incumplimiento fiscal de los contribuyentes en el pago de impuestos municipales afecta el nivel de recaudación en la Municipalidad Distrital de Yauli durante el año 2009.

El componente cognitivo del incumplimiento de los contribuyentes (es decir, lo que saben o entienden sobre sus obligaciones) muestra una influencia positiva y significativa sobre el nivel de recaudación municipal en el periodo de 2009.

El incumplimiento de las obligaciones tributarias municipales es determinado en gran medida como un problema cultural. Un factor crucial ha sido la falta de conciencia tributaria, la cual se origina en la insuficiencia de educación fiscal de los contribuyentes.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Optimización de la Comunicación Tributaria

Definición.

“La optimización de las cobranzas, implica la mejora de los procesos y estrategias para asegurar la recaudación eficiente y oportuna de los ingresos municipales. Esto abarca diversas áreas y se enfoca en minimizar las pérdidas por morosidad, maximizar la eficiencia de los recursos y mejorar la experiencia del contribuyente. No se puede vincular directamente con el texto que proporcionaste previamente, ya que ese texto describe un plan estratégico general y no se centra específicamente en las cobranzas municipales.”.

Importancia.

El gobierno local debe guiarse, internamente, por sus propios acuerdos y principios fundamentales (políticos, fundacionales o estatutarios) para mantener su rumbo y cohesión. Mirando hacia afuera, debe anticiparse al futuro, analizando posibles escenarios para tomar decisiones inteligentes y prepararse para lo que viene.

Dimensiones e indicadores Automatización de procesos:

Implementar sistemas tecnológicos para automatizar tareas como la emisión de recibos, el seguimiento de pagos y la generación de reportes, reduciendo errores manuales y tiempos de procesamiento.

Mejora de la comunicación:

Establecer canales de comunicación eficientes con los contribuyentes para facilitar el pago de impuestos y responder a sus consultas de manera oportuna, minimizando la confusión y las demoras. Esto podría incluir notificaciones digitales, atención telefónica personalizada y plataformas online de pago.

Estrategias de prevención de morosidad:

Implementar medidas proactivas para prevenir la morosidad, como la educación financiera a los contribuyentes, planes de pago flexibles y programas de incentivos para pagos puntuales.

Gestión eficiente de la cartera de morosos:

Desarrollar estrategias para gestionar de manera eficiente la cartera de contribuyentes morosos, incluyendo acciones de cobranza amigables, pero firmes, y el uso de mecanismos legales cuando sea necesario.

Análisis de datos:

Utilizar herramientas de análisis de datos para identificar patrones de morosidad, evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza y tomar decisiones basadas en información precisa.

Capacitación del personal:

Capacitar al personal involucrado en el proceso de cobranza para que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva.

Estrategia de Comunicación

La televisión es un recurso que se debe explotar aprovechando los Programas de mayor sintonía como Tele Noticias siendo sus componentes como sigue:

- Difusiones tributarias
- Comunicación efectiva
- Comunicaciones tributarias
- Medios de comunicación
- Medios de información
- Notificación por escrito
- Llamadas telefónicas
- Medios visuales

Cultura Tributaria

El desarrollo de una cultura tributaria en un territorio debe ser un proceso ininterrumpido para garantizar que el cumplimiento de los pagos por parte de los contribuyentes se realice de forma espontánea y voluntaria.

Una propuesta innovadora para alcanzar este objetivo podría centrarse en la implementación y consolidación de **Círculos de Interés Tributario**, como mecanismos para fomentar el conocimiento y la participación cívica en materia fiscal, Aquí tenemos:

- Conciencia tributaria
- Capacitaciones
- Círculos de Interés Tributarios
- Adecuado clima laboral
- Comunicación efectiva
- Potestad tributaria
- Nivel de morosidad
- Sensibilización
- Nivel de conocimiento
- Rebaja de Multas

Otorgamiento de Incentivos a los Contribuyentes.

En nuestro país se han venido otorgando beneficios a los que pagan fuera de plazo, antes que a los vecinos cumplidores de sus obligaciones tributarias.

- Rebaja de multas
- Desafío tributario
- Exoneraciones
- Canastas
- Descuentos

Evaluación.

Las estrategias llegan a desarrollarse en grandes rasgos según la eficiencia que se obtiene después de su aplicación.

Estrategias de Financiamiento.

Boscán & Sandra (2006), definen las estrategias de financiamiento como aquellas relativas a la determinación de metas y opciones de acción enfocadas en la obtención de los recursos económicos necesarios para cubrir los requerimientos de liquidez de una organización, con el fin de financiar sus operaciones tanto a corto como a largo plazo.

El propósito central de esta estrategia emana del objetivo general del plan estratégico del negocio. Sin embargo, comúnmente se vincula directamente al establecimiento de una estructura de capital deseada o a la consecución de un costo de capital óptimo.

Estrategias de Pensamiento

A menudo se establece una distinción conceptual entre inteligencia y pensamiento; sin embargo, para el desarrollo de estrategias de pensamiento, ambos términos pueden ser tratados como conceptos equivalentes a efectos prácticos.



Se postula que existe una posibilidad real y significativa de optimizar la inteligencia. Incluso, se sostiene que el retraso intelectual es atribuible a entornos socioculturales deficientes. Algunos investigadores adoptan una postura más avanzada, afirmando que incluso las limitaciones biológicas de la inteligencia son potencialmente reversibles.

Estrategia Corporativa.

Según PORTER, (2000), la estrategia corporativa se define como un modelo o patrón de decisiones que, a la vez que determina y revela los objetivos, propósitos o metas de la organización, genera las políticas y planes fundamentales para alcanzarlos. Este patrón también delimita la esfera de negocios a la que aspira la compañía, establece el tipo de organización económica y humana que es o pretende ser, y especifica la naturaleza de las contribuciones (económicas y no económicas) que se buscan aportar a sus stakeholders (accionistas, empleados, clientes y comunidades).

La decisión estratégica inherente a este patrón se caracteriza por su efectividad a largo plazo y por impactar a la compañía de múltiples maneras, ya que compromete y concentra una porción considerable de sus recursos en función de los resultados anticipados. Este modelo permite la especificación de metas particulares a lograr mediante una secuencia temporal de decisiones de inversión e implementación, y rige directamente la movilización de recursos para concretar dichas decisiones. Finalmente, la estrategia corporativa es entendida como un proceso organizacional que consta de dos fases esenciales: la formulación y la implantación

Estrategias Mediante Tecnologías.

La importancia de poseer una estrategia de sistemas de información adecuada no debería ser ponderada únicamente por la proporción que el costo de TI representa sobre el gasto total de la organización. Más bien, la alta dirección debe considerar el beneficio sistemático de poder planificar estrategias de negocio con el respaldo y soporte de los sistemas de información pertinentes.

De manera análoga a la esfera empresarial, donde se toman decisiones sobre los productos y servicios ofrecidos al mercado, el ámbito tecnológico se enfoca en determinar aquellas tecnologías que resultan críticas para el desarrollo y la consolidación del negocio al cual brindan soporte.

2.2.2. Recaudación de tasas

Definición.

La Ley de Tributación Municipal (2001) establece que las tasas constituyen contribuciones tributarias instituidas por los Concejos Municipales.

La obligación de pago surge a raíz de la prestación efectiva por parte del gobierno local de un servicio de naturaleza pública o administrativa que, conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades, se encuentra reservado a dichas entidades.).

Es importante destacar que no se catalogan como tasas aquellos montos que la Municipalidad percibe a cambio de un servicio originado en un acuerdo contractual celebrado con individuos o empresas privadas.

Además, las municipalidades tienen prohibido exigir el pago de tasas por las actividades ordinarias de fiscalización o control de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, aún cuando estas acciones se deriven de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades.

Ejemplo: Cuando se concede una licencia para la apertura de un negocio, como una fuente de soda, los costos asociados a la inspección regular para verificar que las operaciones autorizadas cumplan con las condiciones óptimas de salubridad e higiene no pueden ser transferidos al costo del establecimiento mediante el cobro de una tasa.

Sin embargo, la propia Ley de Tributación Municipal contempla una excepción: si las actividades en cuestión requieren un control o fiscalización de carácter extraordinario, podrán ser objeto de una tasa específica. Esto solo es viable si el Congreso de la República emite una Ley expresa que autorice dicho cobro.

Tasas que pueden Imponer Las Municipalidades.

Arbitrios

Son las tasas que se satisfacen como contraprestación por la provisión o el sostenimiento de un servicio público, el cual es individualizado en el contribuyente. (Javier A. L., 2011).

Derechos

Son las tasas que el ciudadano debe abonar al gobierno municipal por la tramitación de procedimientos administrativos o por el uso particular de activos que son propiedad de la municipalidad. (Javier A. L., 2011)

Licencias

Específicamente, las licencias de apertura de establecimiento son tasas de pago único que son requeridas para poder iniciar la operación de un local industrial, comercial o de servicios. (Javier, 2011).

Estacionamiento de Vehículos

Son las tasas impuestas a quienes estacionen vehículos en áreas comerciales de alto tráfico vehicular, bajo las regulaciones y límites establecidos por la Municipalidad Distrital correspondiente, en este caso, Yanacancha, Pasco – 2024.

Criterios que Caracterizan al Sistema Tributario

Al examinar los principios que definen un sistema tributario, se identifican varios elementos clave:

- **Eficacia:** Se observa en la tendencia a basar la recaudación principalmente en los impuestos indirectos.
- **Capacidad de Pago:** Se manifiesta en la concentración de la recaudación en un número reducido de contribuyentes.
- **Esfuerzo Tributario:** Se concibe como la necesidad de seguir incrementando la presión fiscal.
- **Elasticidad:** Si el sistema es inelástico, la variación porcentual en el nivel de recaudación será inferior a la variación porcentual del Producto Bruto Interno (PBI).

Se subraya que la estructura tributaria vigente en el país prioriza los principios de simplicidad y rendimiento (recaudación).

Esto se debe a los esfuerzos post-reforma tributaria para simplificar y concentrar la captación de recursos en los principales gravámenes, a la par que se trabaja en la ampliación de la base tributaria.

Tasas Municipales.

La tasa es un tributo cuya obligación nace de la prestación efectiva por parte del Estado de un servicio público que está individualizado en el contribuyente. (Javier, 2011).

Es fundamental entender que las tasas municipales no son impuestos en su esencia; constituyen una contraprestación por los servicios que la municipalidad provee al ciudadano. Por lo tanto, el pago se realiza por la obligación derivada del beneficio directo que estos servicios brindan.

Normatividad y Aplicación

La aplicación de estas tasas se circunscribe al sector público, y para el contexto de esta investigación, se aplica a la gestión tributaria de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2024. Para su implementación, los Gobiernos Locales deben utilizar el instrumento normativo conocido como Ordenanzas Municipales.

Problemas Prácticos y Financiamiento Local

Es notorio el elevado índice de incumplimiento y morosidad en la recaudación de tributos a nivel de gobiernos locales, tanto en la capital como, de manera más acentuada, en el interior del país. En estas jurisdicciones, la principal fuente de financiamiento no son los tributos recaudados directamente, sino las transferencias del Gobierno Nacional (como el Foncomún, el Canon Minero y las Regalías).

Por ello, es una práctica común que las municipalidades recurran a las denominadas "amnistías tributarias" (que son técnicamente condonaciones) y a descuentos por pronto pago de arbitrios, como estrategias desesperadas para incrementar la recaudación.

Lo más problemático es que estas cargas tributarias a menudo son percibidas como irrazonables e injustas por parte de los obligados al pago (ciudadanos, empresas, etc.). Finalmente, se evita la superposición de tributos y la creación de impuestos antitécnicos (y las consecuentes distorsiones económicas) porque la creación de impuestos está vedada a los Gobiernos Regionales y Locales.

Tasa de Transporte Público:

Son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano.

Otras tasas:

Son las tasas que debe pagar todo aquél que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie la autorización prevista en el Artículo 67.

Las tasas municipales no son Impuestos en términos esenciales sino se realiza la cobranza por una prestación de servicios que realiza la municipalidad, entonces por lo cual decimos que las tasas municipales no son impuestos sino una contraprestación por lo cual los contribuyentes acuden a tributar por que es su obligación por los servicios que brinda las municipalidades.

Para estos efectos los Gobiernos Locales deben recurrir al instrumento normativo conocido como Ordenanza Municipales.

En la práctica gran parte de las Municipalidades Distritales no suelen cumplir con el requisito de la ratificación, de tal modo que estos

Gobiernos Locales continúan creando y modificando sus contribuciones y tasas sin mayor posibilidad de apoyo técnico y control.

Lo más grave es que esta clase de cargas tributarias son percibidas como poco razonables e injustas por parte de los obligados al pago tales como los ciudadanos, empresas, instituciones, etc.

En la medida que los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales no pueden crear impuestos, se evita la superposición de estos tributos, creación de impuestos anti técnicos, saturación de la presión tributaria, distorsiones en la economía, etc.

Tributos.

Son tributos cuya obligación se genera por la prestación efectiva de un servicio público por parte de la municipalidad. (Javier, 2011)

Es una clase del género tributo, que halla su fuente jurídica en la voluntad unilateral y coactiva del Estado, que impone al contribuyente el pago de un determinado valor por la realización de una actividad o la prestación de un servicio con relación a ese contribuyente, no representa un pago por compra de un servicio sino una retribución por la utilización de los bienes públicos.

Tributo cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público. (BORGJAS, 2000).

Normatividad Legal.

La aplicación de las tasas se da en el sector público y a líneas de la investigación se realizan en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2024.

Conocido es el alto índice de morosidad e incumplimiento que existe en la recaudación de tributos a nivel de los gobiernos locales, en la capital y más aún en el interior del país, donde la principal fuente de financiamiento no son los tributos que las municipalidades recaudan directamente sino las transferencias

que reciben del Gobierno Nacional por concepto de Foncomún, Canon Minero, Regalías y, otros ingresos especiales. Así resulta práctica cotidiana que las municipalidades otorguen las conocidas “amnistías tributarias” – en estricto se trata de condonación - y descuentos por pago adelantado de arbitrios, como mecanismos que pretenden lograr una mayor recaudación.

2.3. Definición de términos básicos

Contribuyentes

Son las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal según el derecho privado y las personas jurídicas. Que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.

Elusión Tributaria

Consiste en la utilización de medios que utiliza el deudor tributario para obtener una reducción de la carga tributaria sin transgredir la ley.

Evasión

Es la negación al pago de impuestos en forma parcial o total, este acto reviste dos aspectos de evasión: a) Absoluta, en la que el contribuyente escapa de impuestos con lo cual merma los ingresos del estado. Y b) Relativa, cuando la carga tributaria es trasladado a otra tercera persona con la cuales incurre en delito o fraude. Simultáneamente al pago de un tributo que legalmente se adecua. Toda acción u omisión dolosa violaría de las disposiciones tributarias destinadas a reducir total o parcial la carga tributaria en el provecho propio o de terceros. El código penal la tipifica como una modalidad de defraudación tributaria.

Fecha de Vencimiento

Fecha límite para el cumplimiento de una obligación, momento desde el cual es exigible la deuda y es de observancia obligatoria.

Fecha Límite de Pago

Termino de plazo para el cumplimiento de una obligación tributaria momento a partir del cual la deuda es exigible; de observancia obligatoria y sujeta a la liquidación de accesorios y multas.

Función de Recaudación

Es función de la administración tributaria recaudar los tributos. A tal efecto. Podrá contratar differentemente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la administración tributaria.

Gasto Público

Es la definición de las inversiones de recursos estatales. Son los ingresos de nuestro dinero que realiza el estado, conforme a la ley, para cumplir sus fines que no son otros que la satisfacción de las necesidades públicas. Se define como el empleo de medios económicos realizado por las instituciones públicas.

Impuesto Directo

Cuyo efecto e incidencias verifica en el propio contribuyente no existiendo la probabilidad de ser trasladado.

Infracción Tributaria

Es toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias de índole sustancial o formal. Constituye infracción que sancionara la administración tributaria.

Municipalidad

Es un órgano de gobierno local, institución pública y un órgano del estado.

Multa

Es una sanción pecuniaria (pago en dinero) que se aplica de acuerdo a las infracciones. Consignadas en las tablas I y II del código tributario estas sanciones son un porcentaje de la UIT vigente a la fecha en que se cometió la infracción. las multas impagadas se actualizan aplicando la tasa de interés moratorio (TIM)

Evasión Fiscal

Es toda eliminación o disminución de un monto tributario producido dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logran tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales.

Fuente Imponible

Es aquella parte de la riqueza del contribuyente de la cual este toma para cancelar la obligación que significa el pago del impuesto.

Gravamen

Carga impuesta sobre un inmueble o sobre un caudal.

Impuestos

Es una prestación monetaria directa, de carácter definitivo y sin contraprestación, recabada por el estado de los particulares, compulsivamente y de acuerdo a reglas fijas, para financiar servicios de interés general u obtener finalidades económicas o sociales.

Impuestos Atrasados (o en Mora)

Es aquel no pagado en una fecha determinada, después de la cual se aplica una multa. Aun cuando la multa puede condonarse posteriormente y una parte de los ingresos reducirse o cancelarse, el saldo pendiente del pago del impuesto continúa siendo considerado como omitido, mientras no se reduzca o se cancele.

Incumplimiento

Falta de responsabilidad ante un deber, compromiso u obligación, es decir, no ejecución de un deber legal.

Ingresos

Dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contrapartida por la venta de bienes y servicios.

Tasa Municipal

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el estado de un servicio público individualizado en el contribuyente (Javier, 2011)

Estrategias

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

Estrategia de Cobranza

Estrategias de cobranza consta en utilizar estrategias para realizar la recaudación de los tributos municipales adecuadamente los cuales en mención son: Estrategia de Comunicación, Cultura Tributaria, Rebaja de Multas, Otorgamiento de Incentivos a los contribuyentes, etc. Y podemos encontrar referente a estrategias de cobranza.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La optimización de la comunicación tributaria mejora significativamente la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024 (**H₁**)

La optimización de la comunicación tributaria no mejora significativamente la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024 (**H₀**)

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Optimizar las campañas tributarias mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024
- b. La optimización de las comunicaciones tributarias mejora significativamente la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024

2.5. Identificación de Variables

2.5.1. Variable Independiente

Optimización de la comunicación tributaria

2.5.2. Variable Dependiente

Incremento de la Recaudación de Tasas

2.6. Definición de variables e indicadores

VARIABLE IND.	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
	Estrategia de comunicación tributaria, es el patrón de los principales		Conciencia tributaria Capacitaciones Clima laboral Sensibilización	
OPTIMIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA	objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir, dichas metas establecidas, de tal manera que definan en qué clase de negocio esta o quiere estar la empresa y que clase	OPTIMIZACIÓN DE CAMPAÑAS TRIBUTARIA	tributaria Nivel de conocimiento Rebaja de multas Desagio tributario Exoneraciones Canastas Descuentos	(1) nunca (2) casi nunca (3) regularmente (4) casi siempre (5) siempre
	de empresa es o quiere ser. (Andrews, 2010)	OPTIMIZACIÓN DE COMUNICACIÓN TRIBUTARIA	Difusiones tributarias Comunicación tributaria Comunicación radial Comunicación televisiva Notificación de deuda Llamadas telefónicas Página Web	

VARIABLE DEPEND.	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
COBRANZA DE TASAS	<p>Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el estado de un servicio público individualizado en el contribuyente (Javier, 2011)</p> <p>Las municipalidades no pueden cobrar tasas por la fiscalización o control de actividades comerciales, industriales o de servicios, que deben efectuar de acuerdo a sus atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades. Y son: Arbitrios municipales, licencias municipales y derechos municipales.</p>	COBRANZA DE ARBITRIOS MUNICIPALES	Limpieza publica Seguridad ciudadana Cobranza activa Cobranza coactiva	(1) nunca (2) casi nunca (3) Regularmente (4) casi siempre (5) siempre
		COBRANZA DE LICENCIAS Y DERECHOS MUNICIPALES	Licencia de funcionamiento Registro civil Ferias y mercados	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es **Aplicada**, toda vez que este tipo de estudio se centra en resolver problemas prácticos y específicos. En este caso, el estudio busca optimizar la comunicación tributaria para mejorar la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco. El objetivo principal es implementar soluciones concretas para mejorar la gestión tributaria municipal.

3.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es Descriptivo – Explicativo Correlacional Causal; porque busca determinar la relación que existe entre dos o más variables. En este estudio, se busca establecer la relación entre la "Optimización de la comunicación tributaria" (Variable independiente) y la "Cobranza de tasas" (Variable dependiente). El objetivo es determinar si existe una correlación significativa entre estas variables, es decir, si la optimización de la comunicación tributaria está asociada con un aumento en la recaudación de tasas.

3.3. Métodos de Investigación

En esta investigación, se aplicó rigurosamente el método científico, empleando los métodos inductivo-deductivo y de análisis-síntesis. Estos enfoques metodológicos facilitaron la exploración de la correlación entre las variables en estudio. El análisis estadístico de los datos se llevó a cabo con el apoyo del software SPSS versión 26, permitiendo una evaluación precisa y detallada de las relaciones identificadas.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación se orientó a evaluar la causalidad entre las categorías, variables, objetos o conceptos en estudio. Se adoptó un diseño general no experimental, específicamente un diseño transaccional único (Hernández, Fernández & Baptista, 2013, p. 154).

La medición de la correlación entre las variables de Optimización de la comunicación tributaria y la Recaudación de tasas municipales en la Municipalidad Distrital de Yanacancha constituyó un elemento central del análisis.

En consecuencia, este trabajo se adscribió a un diseño **no experimental de tipo correlacional.**

- No experimental, porque no se manipula la variable.
- Correlacional, porque se determina la relación de las variables.

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Trabajadores de la Municipalidad distrital de Yanacancha

V₁ = Es la medición de la variable independiente

V₂= Es la medición de la variable Dependiente

r = Relación entre las dos variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está conformada por todo el personal administrativo que labora en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

3.5.2. Muestra

La muestra específica es: 08 funcionario que incluye al alcalde y regidores, 35 trabajadores del área de presupuesto y tesorería, que hacen un total de 43 personas a encuestar.

CUADRO N° 01 MUESTRA Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2024			
Nº	Unidad de Análisis	Detalle	Total
1.	Autoridades	Alcalde, Regidores	08
2.	Trabajadores del área administrativa	Funcionarios MDY	35
Total Muestra			43

El muestreo es no probabilístico (intencional, intencionado o de criterio del asesor de la investigación y de las tesistas). Porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte del investigador con ayuda del asesor de nuestra investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación: Mediante esta técnica se realizó la observación de la labor que cumple el personal de la municipalidad respecto al cobro de las tasas y su instrumento la ficha de observación

Encuesta, Servicio como medio de indagación para recolectar datos sobre las dimensiones de las variables de estudio y su instrumento el Cuestionario (Likert).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Validez

Para (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Bapista, 2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se pretende medir” (p.201)”

Dado que la consistencia de los resultados de la investigación tiene valor científico, los dispositivos de medición deben ser confiables y válidos, por lo tanto, para determinar la validez de los instrumentos de medición antes de que fueran utilizados, pasaron por un proceso de validación de contenido.

En nuestro estudio, el proceso de validación de contenido se realizó a través del juicio de expertos, que tuvo en cuenta tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems del instrumento.

Confiabilidad

Para determinar la consistencia interna del instrumento de investigación se aplicará el coeficiente de alpha de cronbach mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

S^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems ST²: Varianza de la suma de los

Ítems

Tabla 1. Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor alfa de Cronbach	Apreciación
[0. 95 a + > Excelente	Muy elevada o
[0.90 - 0.95>	Elevada
[0.85 - 0.90>	Muy buena
[0.80 - 0.85>	Buena
[0.75 - 0.80>	Muy Respetable
[0.70 - 0.75>	Respetable
[0.65 - 0.70> Aceptable	Mínimamente
[0.40 - 0.65>	Moderada
[0.00 - 0.40>	Inaceptable

Tabla 2. Lista de variables del procedimiento

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	43
	Excluido ^a	0
	Total	43
		100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

Tabla 4. Estadísticas de escala

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
88,16	164,806	12,838	22

Interpretación:

Profundizando en la interpretación de los resultados de fiabilidad, y considerando la perspectiva de Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), es crucial destacar que un Alfa de Cronbach de 0.904 no solo indica una alta consistencia interna del instrumento, sino que también sugiere que las dimensiones o ítems que lo componen están midiendo un mismo constructo de manera coherente y precisa.

Hernández Sampieri y colaboradores enfatizan que la fiabilidad de un instrumento es una condición necesaria, aunque no suficiente, para garantizar la validez de los resultados de una investigación. En este sentido, un Alfa de Cronbach elevado, como el obtenido en este estudio, fortalece la confianza en que el instrumento está midiendo lo que realmente se pretende medir, minimizando el error aleatorio y aumentando la probabilidad de obtener conclusiones válidas y generalizables.

Además, es importante considerar que, según Hernández Sampieri, la interpretación del Alfa de Cronbach debe realizarse en el contexto específico de la investigación. En este caso, al tratarse de un estudio que evalúa la relación entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas municipales, un Alfa de Cronbach de 0.904 sugiere que el instrumento es capaz de capturar de manera precisa y consistente las percepciones, actitudes o conocimientos de los participantes en relación con estas variables. No obstante, Hernández Sampieri advierten que un Alfa de Cronbach demasiado alto (cercano a 1.0) puede indicar redundancia entre los ítems del instrumento, lo que sugiere que algunos ítems podrían estar midiendo lo mismo y, por lo tanto, ser

innecesarios. En este caso, aunque el Alfa de Cronbach de 0.904 es elevado, no llega a niveles que sugieran redundancia, por lo que se considera aceptable.

Por lo que, la interpretación de los resultados de fiabilidad, desde la perspectiva de Hernández Sampieri y colaboradores, destaca la importancia de considerar tanto el valor del Alfa de Cronbach como el contexto de la investigación y las características del instrumento de medición. En este caso, un Alfa de Cronbach de 0.904 indica una alta consistencia interna del instrumento, lo que fortalece la confianza en la validez de los resultados y permite realizar inferencias más sólidas sobre la relación entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas municipales.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizó la tabulación e ingreso de datos del cuestionario; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales serán base para la interpretación y discusión. Por lo que, se dará inicio con la utilización del programa SPSS para realizar la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial. Realizando también la contrastación de Hipótesis mediante la prueba Rho de Pearson.

3.9. Tratamiento estadístico

Utilizando el software SPSS versión 26, se consideró con un 95% de confianza el análisis descriptivo detallado de las variables y sus dimensiones, representadas por tablas de frecuencias y gráficos correspondientes, y la validación estadística de las variables con correlación Rho de Pearson, donde se propusieron contraste de hipótesis. nivel y margen de error 5% ($\alpha < .05$)

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La presente investigación se adhiere a los principios éticos fundamentales que rigen la investigación científica. Se ha priorizado el respeto a la dignidad y los derechos de todos los participantes involucrados. En este sentido, se obtendrá el consentimiento informado de cada individuo antes de su participación, asegurando que comprendan plenamente los objetivos, procedimientos y posibles riesgos asociados con el estudio. Se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados, protegiendo la identidad de los participantes y evitando la divulgación de información personal.

Además, se evitará cualquier forma de coerción o influencia indebida sobre los participantes, respetando su libertad para decidir si desean participar o no en la investigación. Se informará a los participantes sobre su derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello conlleve consecuencias negativas.

En el análisis y la interpretación de los datos, se actuará con objetividad y transparencia, evitando cualquier sesgo o manipulación que pueda distorsionar los resultados. Se reconocerá y citará adecuadamente todas las fuentes de información utilizadas, respetando los derechos de autor y evitando el plagio.

Finalmente, se asegurará que los resultados de la investigación se utilicen de manera responsable y ética, contribuyendo al bienestar de la comunidad y evitando cualquier uso que pueda causar daño o perjuicio a terceros.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, durante el periodo comprendido entre 01 de abril del 2025 al 15 de julio del 2025. La ejecución de esta etapa crucial de la investigación se realizó en varias fases, cada una diseñada para recopilar datos relevantes y garantizar la validez de los resultados.

Fase 1: Coordinación y Permisos

Inicialmente, se estableció contacto con las autoridades de la Municipalidad Distrital de Yanacancha para presentar formalmente el proyecto de investigación y solicitar los permisos necesarios para acceder a la información y a los participantes. Se sostuvieron reuniones con funcionarios clave para explicar los objetivos del estudio, los beneficios esperados y las garantías de confidencialidad y anonimato para los participantes. Una vez obtenidos los permisos, se coordinaron los horarios y los espacios para llevar a cabo las encuestas y entrevistas.

Fase 2: Capacitación del Equipo de Campo

Se conformó un equipo de campo integrado por tres encuestadores y entrevistadores, quienes recibieron una capacitación exhaustiva sobre los objetivos de la investigación, los instrumentos de recolección de datos y los protocolos éticos que debían seguirse. Se realizaron simulacros de encuestas y entrevistas para asegurar que el equipo estuviera preparado para abordar cualquier situación que pudiera surgir durante el trabajo de campo.

Fase 3: Recolección de Datos Cuantitativos

Se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra representativa de 43 individuos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo aleatorio estratificado, asegurando la representatividad de los diferentes grupos de contribuyentes (por ejemplo, según el tipo de tasa que pagan o su ubicación geográfica). Las encuestas se aplicaron de forma presencial, en lugares públicos de fácil acceso para los contribuyentes, como la plaza principal, el mercado municipal y las oficinas de la municipalidad.

Fase 4: Revisión y Control de Calidad

Diariamente, se revisaron las encuestas y entrevistas completadas para verificar su calidad y detectar posibles errores u omisiones. Se aplicaron técnicas de control de calidad para asegurar la consistencia y la validez de los datos recopilados. En caso de detectar errores u omisiones, se contactaba a los encuestadores o entrevistadores para corregirlos.

Fase 5: Digitalización de Datos

Una vez finalizada la recolección de datos, se procedió a digitalizar la información contenida en las encuestas y entrevistas. Se creó una base de datos

en el software SPSS versión 26, donde se ingresaron todos los datos de forma organizada y sistemática. Se aplicaron técnicas de validación de datos para asegurar la exactitud de la información ingresada.

Fase 6: Análisis Preliminar de Datos

Se realizó un análisis preliminar de los datos para identificar patrones y tendencias que pudieran ser relevantes para la investigación. Se calcularon estadísticas descriptivas para resumir las características de la muestra y las variables de estudio. Se elaboraron gráficos y tablas para visualizar los datos de forma clara y concisa.

Este trabajo de campo proporcionó una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación, permitiendo obtener conclusiones válidas y confiables sobre la relación entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

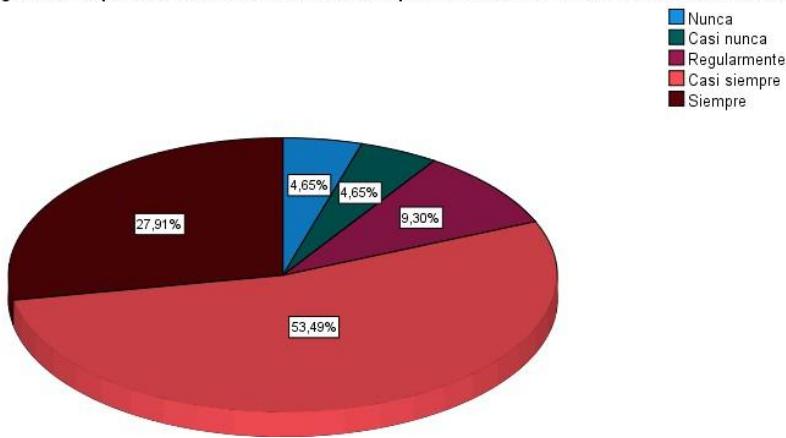
4.2.1. Optimización de la Comunicación Tributaria

Tabla 5. Acciones de conciencia tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de conciencia tributaria?					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	Regularmente	4	9,3	9,3	18,6
	Casi siempre	23	53,5	53,5	72,1
	Siempre	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 1. Acciones de conciencia tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de conciencia tributaria?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 23 (53,5%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de conciencia tributaria, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

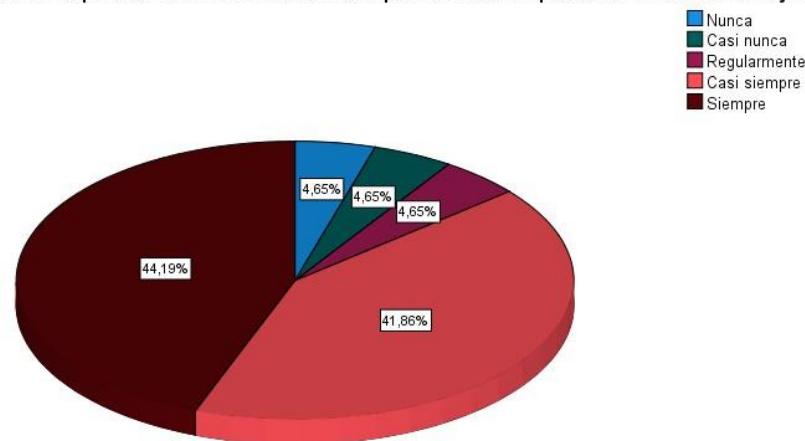
Tabla 6. Capacitaciones de los trabajadores

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve las capacitaciones de sus trabajadores?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	Regularmente	2	4,7	4,7	14,0
	Casi siempre	18	41,9	41,9	55,8
	Siempre	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 2. Capacitaciones de los trabajadores

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve las capacitaciones de sus trabajadores?



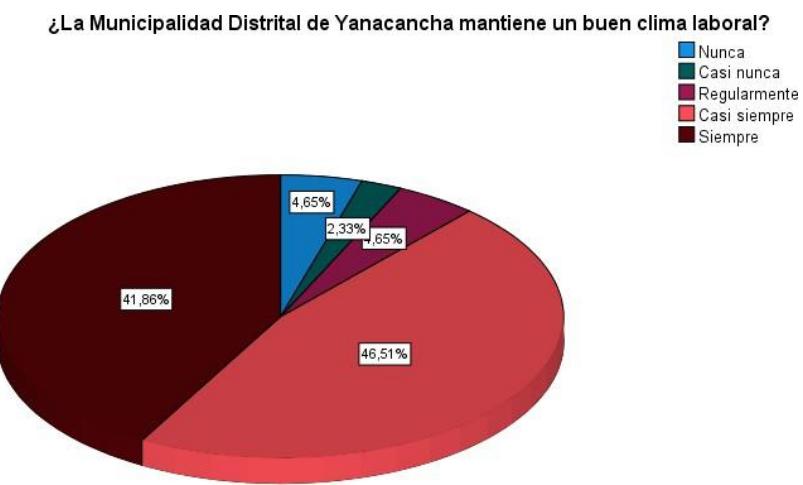
Interpretación:

La mayoría de los encuestados 19 (44,2%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve las capacitaciones de sus trabajadores, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

Tabla 7. Buen clima laboral

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha mantiene un buen clima laboral?					
Válido	Nunca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	1	2,3	2,3	7,0
	Regularmente	2	4,7	4,7	11,6
	Casi siempre	20	46,5	46,5	58,1
	Siempre	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 3. Buen clima laboral



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 20 (46,5%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha mantiene un buen clima laboral, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que casi nunca.

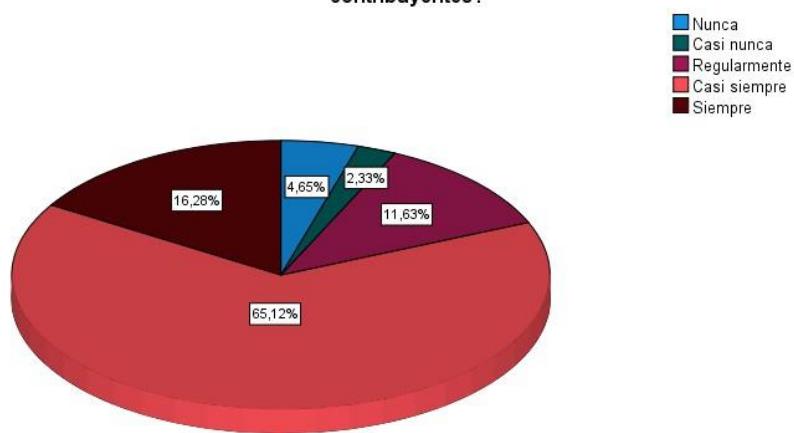
Tabla 8. Acciones de sensibilización

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de sensibilización orientada hacia los contribuyentes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	1	2,3	2,3	7,0
	Regularmente	5	11,6	11,6	18,6
	Casi siempre	28	65,1	65,1	83,7
	Siempre	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 4. Acciones de sensibilización

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de sensibilización orientada hacia los contribuyentes?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 28 (65,1%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de sensibilización orientada hacia los contribuyentes, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que casi nunca.

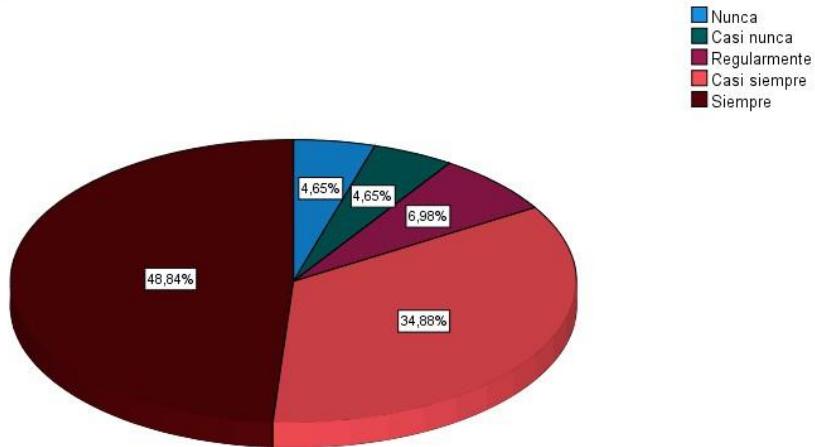
Tabla 9. Nivel de conocimiento tributario

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha posee un nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	Regularmente	3	7,0	7,0	16,3
	Casi siempre	15	34,9	34,9	51,2
	Siempre	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 5. Nivel de conocimiento tributario

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha posee un nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 21 (48,8%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha posee un nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

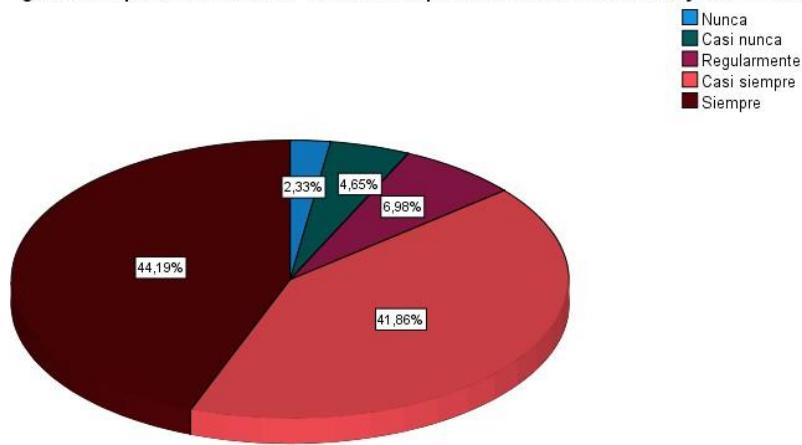
Tabla 10. Rebaja de multas

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de rebaja de multas?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	3	7,0	7,0	14,0
	Casi siempre	18	41,9	41,9	55,8
	Siempre	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 6. Rebaja de multas

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de rebaja de multas?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 19 (44,2%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de rebaja de multas, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

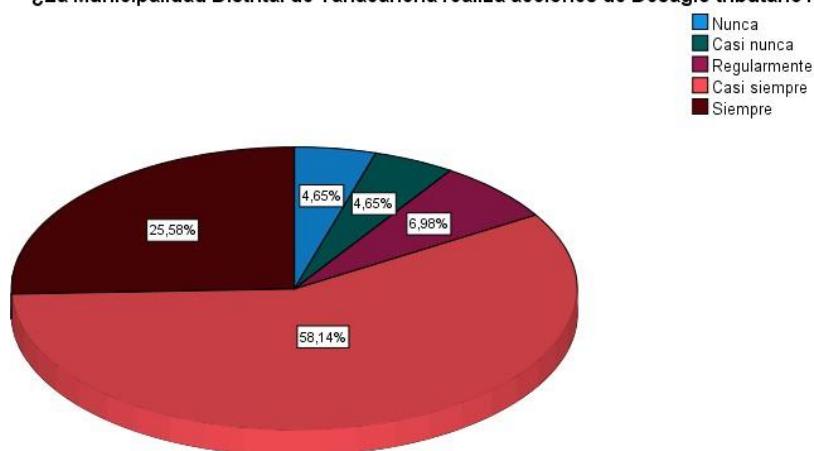
Tabla 11. Acciones de Desagio tributario

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de Desagio tributario?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
					acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	Regularmente	3	7,0	7,0	16,3
	Casi siempre	25	58,1	58,1	74,4
	Siempre	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 7. Acciones de Desagio tributario

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de Desagio tributario?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 25 (58,1%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de Desagio tributario, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

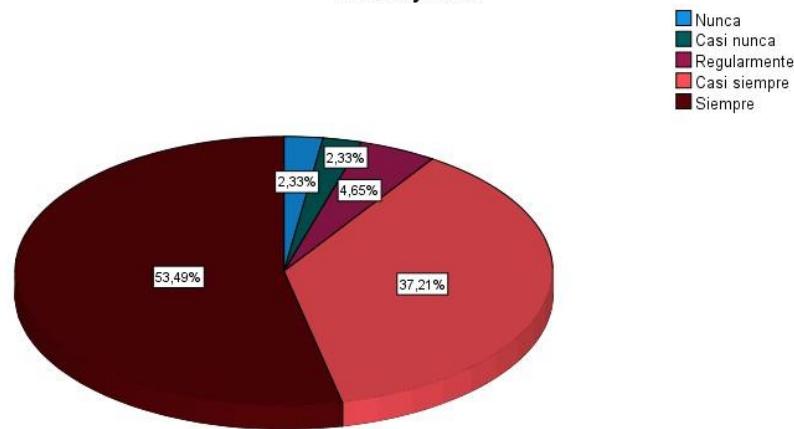
Tabla 12. Exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha contempla las exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	2,3	4,7
	Regularmente	2	4,7	4,7	9,3
	Casi siempre	16	37,2	37,2	46,5
	Siempre	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 8. Exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha contempla las exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 23 (53,5%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha contempla las exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

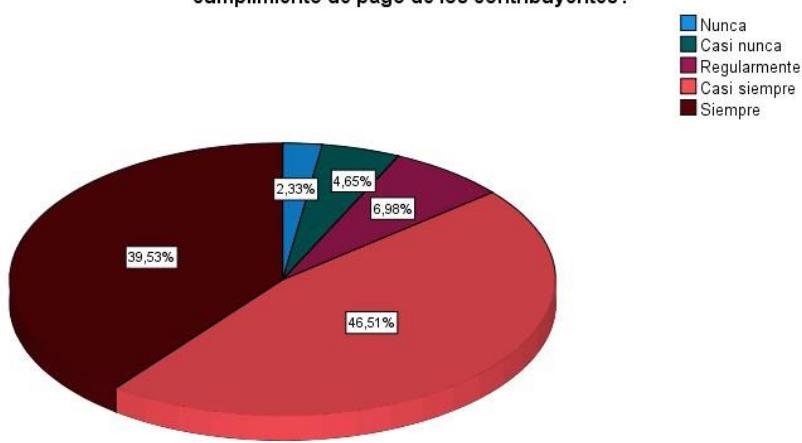
Tabla 13. Entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promociona acciones de entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago de los contribuyentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	3	7,0	7,0	14,0
	Casi siempre	20	46,5	46,5	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Gráfico 9. Entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promociona acciones de entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago de los contribuyentes?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 20 (46,5%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promociona acciones de entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago de los contribuyentes, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

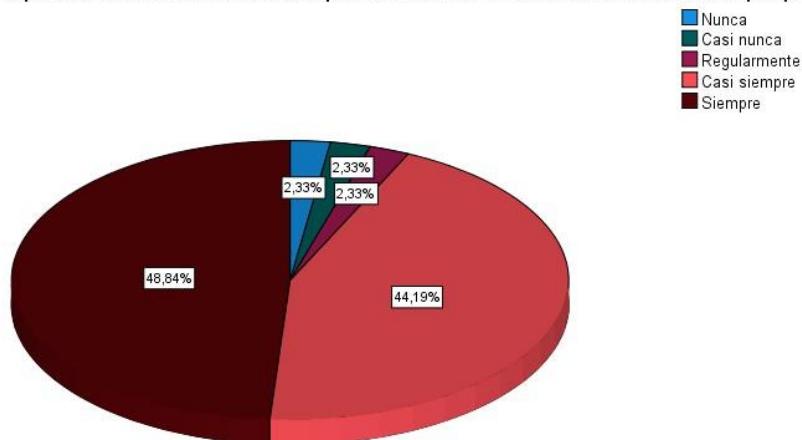
Tabla 14. Acciones de descuentos de tasas por pronto pago

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de descuentos de tasas por pronto pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	2,3	4,7
	Regularmente	1	2,3	2,3	7,0
	Casi siempre	19	44,2	44,2	51,2
	Siempre	21	48,8	48,8	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Gráfico 10. Acciones de descuentos de tasas por pronto pago

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de descuentos de tasas por pronto pago?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 21 (48,8%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de descuentos de tasas por pronto pago, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

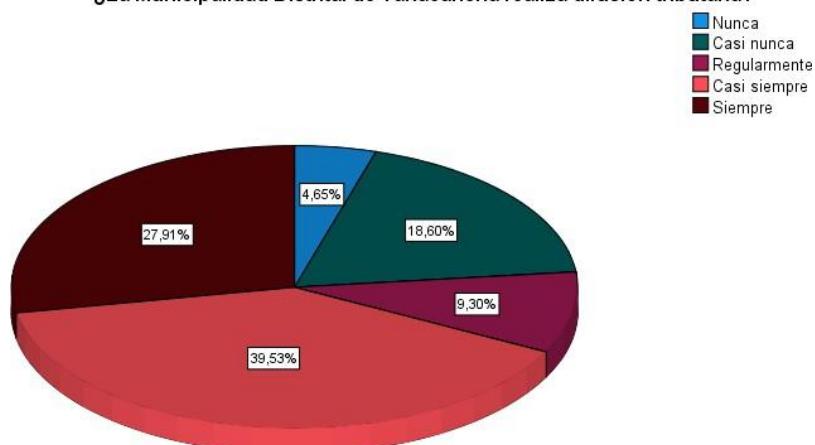
Tabla 15. Difusión tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza difusión tributaria?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	8	18,6	18,6	23,3
	Regularmente	4	9,3	9,3	32,6
	Casi siempre	17	39,5	39,5	72,1
	Siempre	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 11. Difusión tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza difusión tributaria?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 17 (39,5%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza difusión tributaria, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

4.2.2. Recaudación de tasas

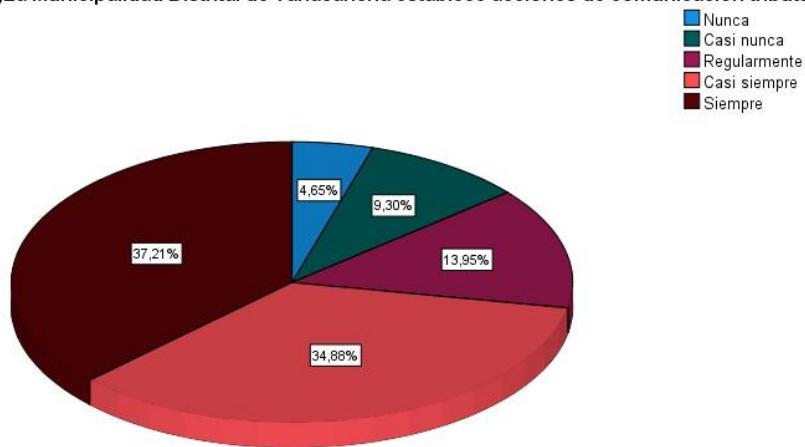
Tabla 16. Acciones de comunicación tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha establece acciones de comunicación tributaria?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	4	9,3	9,3	14,0
	Regularmente	6	14,0	14,0	27,9
	Casi siempre	15	34,9	34,9	62,8
	Siempre	16	37,2	37,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 12. Acciones de comunicación tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha establece acciones de comunicación tributaria?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 16 (37,2%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha establece acciones de comunicación tributaria, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

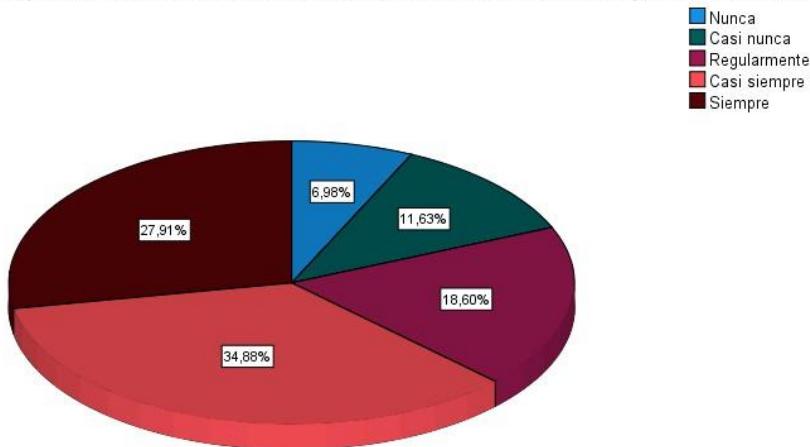
Tabla 17. Comunicación tributaria por las radios de la localidad

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por las radios de la localidad?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Nunca	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	5	11,6	11,6	18,6
	Regularmente	8	18,6	18,6	37,2
	Casi siempre	15	34,9	34,9	72,1
	Siempre	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	100,0

Gráfico 13. Comunicación tributaria por las radios de la localidad

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por las radios de la localidad?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 15 (34,9%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por las radios de la localidad, mientras que 3 (7,0%) de los encuestados expresan que nunca.

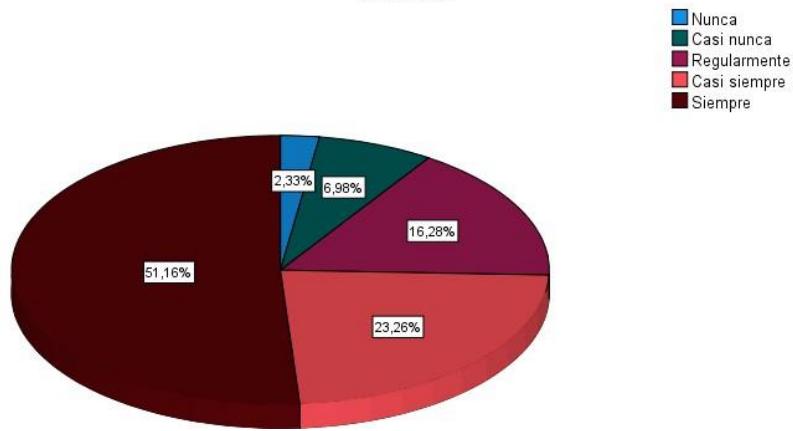
Tabla 18. Comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Nunca	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	3	7,0	7,0	9,3
	Regularmente	7	16,3	16,3	25,6
	Casi siempre	10	23,3	23,3	48,8
	Siempre	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	100,0

Gráfico 14. Comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 22 (51,2%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

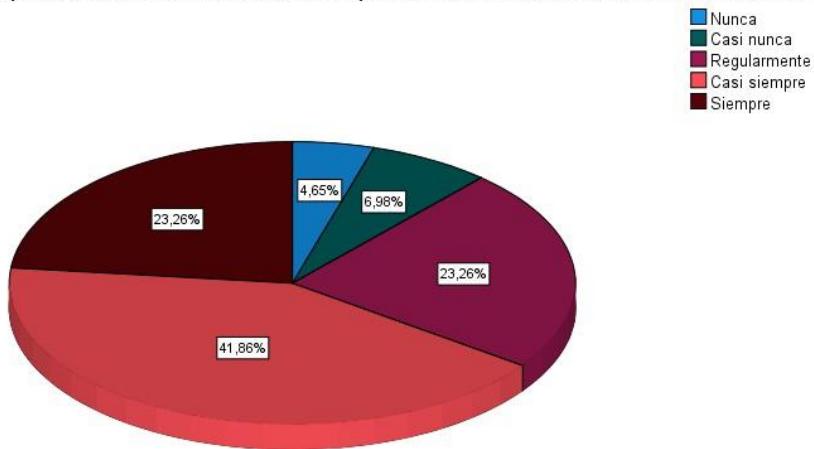
Tabla 19. Deudas tributarias

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cumple con notificar las deudas tributarias a los contribuyentes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	3	7,0	7,0	11,6
	Regularmente	10	23,3	23,3	34,9
	Casi siempre	18	41,9	41,9	76,7
	Siempre	10	23,3	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 15. Deudas tributarias

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cumple con notificar las deudas tributarias a los contribuyentes?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 18 (41,9%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha cumple con notificar las deudas tributarias a los contribuyentes, mientras que 2 (4,7%) de los encuestados expresan que nunca.

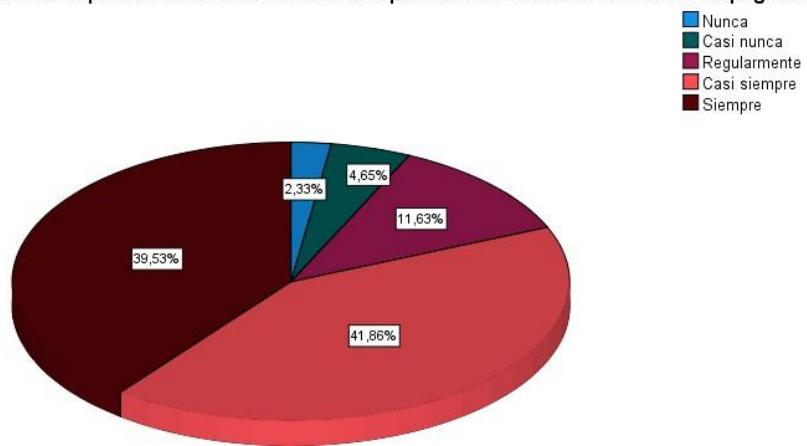
Tabla 20. Información tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve información tributaria vía página web?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	5	11,6	11,6	18,6
	Casi siempre	18	41,9	41,9	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 16. Información tributaria

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve información tributaria vía página web?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 18 (41,9%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve información tributaria vía página web, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

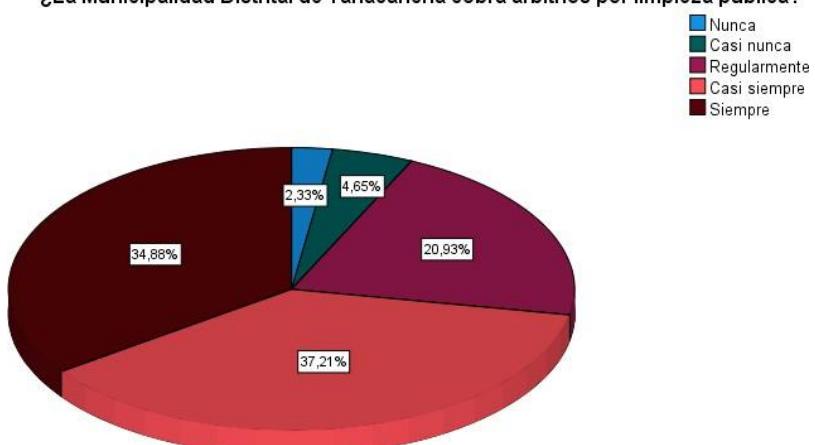
Tabla 21. Limpieza pública

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra arbitrios por limpieza pública?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	9	20,9	20,9	27,9
	Casi siempre	16	37,2	37,2	65,1
	Siempre	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 17. Limpieza pública

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra arbitrios por limpieza pública?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 16 (37,2%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra arbitrios por limpieza pública, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

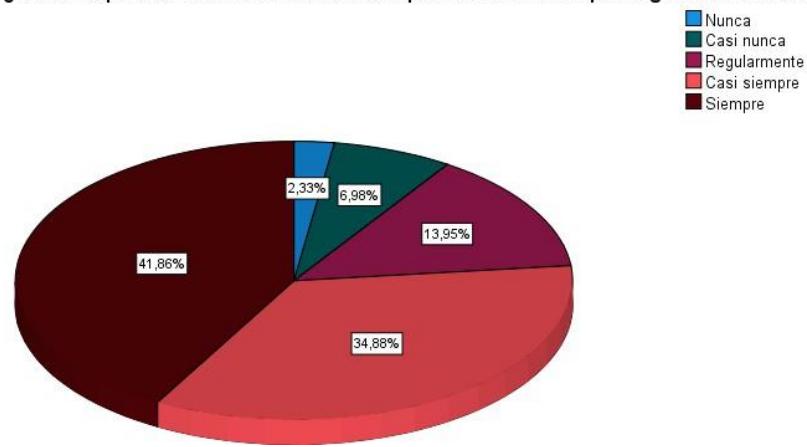
Tabla 22. Cobro por seguridad ciudadana

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve el cobro por seguridad ciudadana?

Válido	Nunca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	3	7,0	7,0	9,3
	Regularmente	6	14,0	14,0	23,3
	Casi siempre	15	34,9	34,9	58,1
	Siempre	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 18. Cobro por seguridad ciudadana

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve el cobro por seguridad ciudadana?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 18 (41,9%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve el cobro por seguridad ciudadana, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

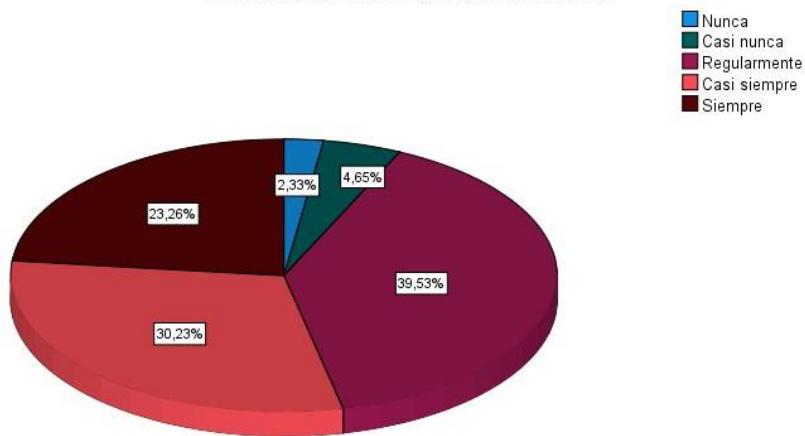
Tabla 23. Montos y cantidad de contribuyentes

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha conoce los montos y cantidad de contribuyentes que se encuentran en cobranza activa o coactiva?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	17	39,5	39,5	46,5
	Casi siempre	13	30,2	30,2	76,7
	Siempre	10	23,3	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 19. Montos y cantidad de contribuyentes

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha conoce los montos y cantidad de contribuyentes que se encuentran en cobranza activa o coactiva?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 17 (39,5%) expresan que regularmente la Municipalidad Distrital de Yanacancha conoce los montos y cantidad de contribuyentes que se encuentran en cobranza activa o coactiva, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

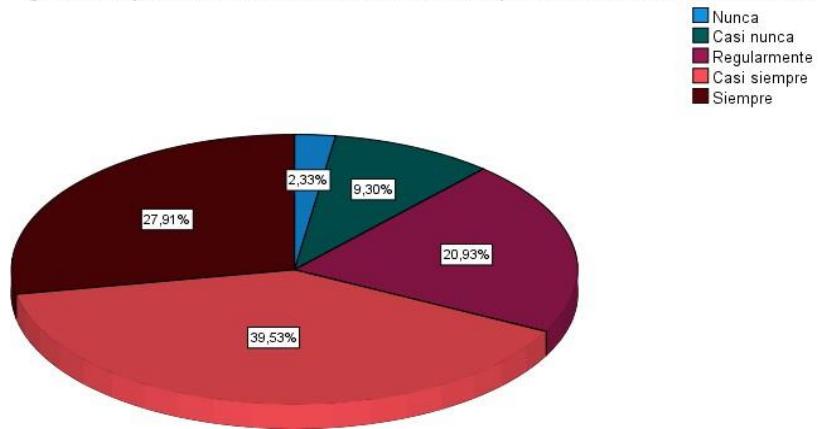
Tabla 24. Licencias de funcionamiento

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por licencias de funcionamiento?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	4	9,3	9,3	11,6
	Regularmente	9	20,9	20,9	32,6
	Casi siempre	17	39,5	39,5	72,1
	Siempre	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 20. Licencias de funcionamiento

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por licencias de funcionamiento?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 17 (39,5%) expresan que casi siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por licencias de funcionamiento, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

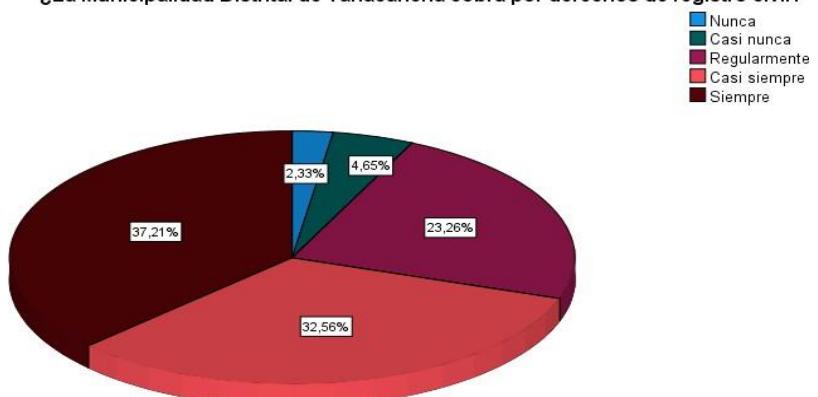
Tabla 25. Derechos de registro civil

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de registro civil?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regularmente	10	23,3	23,3	30,2
	Casi siempre	14	32,6	32,6	62,8
	Siempre	16	37,2	37,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Gráfico 21. Derechos de registro civil

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de registro civil?



Interpretación:

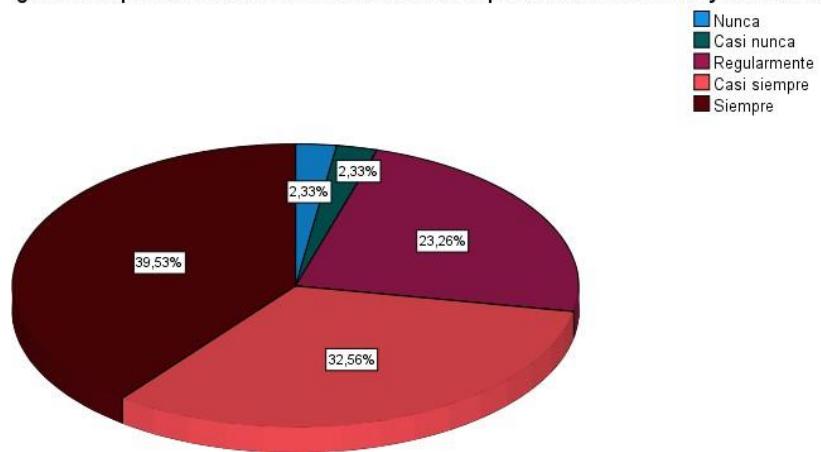
La mayoría de los encuestados 16 (37,2%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de registro civil, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

Tabla 26. Derechos de ferias y mercados

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de ferias y mercados?				
Válido	Nunca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
				Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	4,7
	Regularmente	10	23,3	27,9
	Casi siempre	14	32,6	60,5
	Siempre	17	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Gráfico 22. Derechos de ferias y mercados

¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de ferias y mercados?



Interpretación:

La mayoría de los encuestados 17 (39,5%) expresan que siempre la Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de ferias y mercados, mientras que solo 1 (2,3%) de los encuestados expresa que nunca.

4.3. Prueba de Hipótesis

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), las hipótesis en una investigación científica actúan como directrices esenciales que orientan la indagación hacia la resolución del problema planteado o la comprensión del fenómeno en estudio. Estas proposiciones, que pueden ser únicas o múltiples, o incluso estar ausentes en ciertos diseños exploratorios, cumplen una función crucial al establecer una relación predictiva o descriptiva entre las variables consideradas. En esencia, las hipótesis son conjeturas informadas que el investigador somete a prueba empírica, buscando evidencia que las respalde o refute. (P.126)

En el contexto de esta investigación, la prueba de hipótesis se fundamenta en la necesidad de validar o rechazar las proposiciones establecidas previamente, tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas. Al emplear pruebas no paramétricas de correlación de Spearman, se busca determinar si existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables en estudio: **la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas municipales.**

La elección de las pruebas no paramétricas se justifica por la naturaleza de los datos recopilados. El instrumento de recolección de datos, diseñado con 22 ítems, utiliza una escala ordinal para algunas preguntas y una escala de Likert para las dimensiones que conforman las variables. Estas escalas, al no cumplir con los requisitos de normalidad y homogeneidad de varianzas, hacen que las pruebas paramétricas sean inapropiadas. La correlación de Spearman, por su parte, es una técnica robusta que permite evaluar la relación entre variables ordinales o no paramétricas, sin necesidad de asumir distribuciones específicas.

La prueba de hipótesis, por tanto, se convierte en un proceso fundamental para determinar si los datos empíricos respaldan las conjeturas teóricas planteadas en la investigación. Al contrastar las hipótesis, se busca obtener evidencia objetiva que permita tomar decisiones informadas sobre la validez de las relaciones propuestas entre las variables, contribuyendo así al avance del conocimiento en el ámbito de la comunicación tributaria y la gestión municipal.

4.2.3. Primera hipótesis Hipótesis general

La optimización de la comunicación tributaria mejora significativamente la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024. (**H_a**)

Hipótesis nula

La optimización de la comunicación tributaria no mejora significativamente la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024. (**H₀**).

Tabla 27. Correlación de las variables Optimización de la comunicación tributaria y Recaudación de Tasas

		Correlaciones	
		X	Y
Rho de Spearman	Optimización de la comunicación tributaria	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,630**
		N	43
	Recaudación de Tasas	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	.43
		N	43

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

Interpretación.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa ($\rho = 0.630$, $p < 0.001$) entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas. Esta correlación, significativa al nivel 0.01 (bilateral), sugiere que a medida que

aumenta la optimización de la comunicación tributaria, también tiende a aumentar la recaudación de tasas, y viceversa. La magnitud de la correlación indica una relación moderada a fuerte entre las variables, lo que implica que la optimización de la comunicación tributaria tiene un impacto considerable en la recaudación de tasas en el contexto estudiado.

4.2.4. Segunda hipótesis Hipótesis específica Nº 1

Optimizar las campañas tributarias mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024. (**H_a**).

Optimizar las campañas tributarias no mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024. (**H₀**).

Tabla 28. Correlación de variables

Correlaciones			X	Y
Rho de Spearman	Optimización de las campañas tributarias	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Cobranza de arbitrios	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Interpretación.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman indican una correlación positiva y estadísticamente significativa ($\rho = 0.463$, $p < 0.001$) entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios. Esta correlación, significativa al nivel 0.01 (bilateral), sugiere que, al mejorar la optimización de las campañas tributarias, también tiende a incrementarse la cobranza de arbitrios, y viceversa. La magnitud de la correlación indica una

relación moderada entre las variables, lo que implica que la optimización de las campañas tributarias tiene un impacto notable en la cobranza de arbitrios en el contexto estudiado.

4.2.5. Tercera hipótesis Hipótesis específica N° 2

La optimización de las comunicaciones tributarias mejora significativamente la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024. (**H_a**).

La optimización de las comunicaciones tributarias no mejora significativamente la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024. (**H₀**).

Tabla 29. Correlación de variables

Correlaciones			X	Y
Rho de Spearman	Optimización de las comunicaciones tributarias	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Cobranza de licencias y derechos	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Interpretación.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$) entre la optimización de las comunicaciones tributarias y la cobranza de licencias y derechos. Esta correlación, significativa al nivel 0.01 (bilateral), sugiere que a medida que se optimizan las comunicaciones tributarias, la cobranza de licencias y derechos tiende a aumentar, y viceversa. La magnitud de la correlación indica una relación moderada a fuerte entre las variables, lo que implica que la

optimización de las comunicaciones tributarias tiene un impacto considerable en la cobranza de licencias y derechos en el contexto estudiado.

4.4. Discusión de los resultados

Los resultados de esta investigación revelaron una correlación positiva y significativa entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas ($\rho = 0.630$, $p < 0.001$), lo cual se alinea con la literatura existente sobre la importancia de la cultura y conciencia tributaria. En consonancia con Medina Quispe (2005) y Caahuana Capani (2010), quienes identificaron la debilidad en la conciencia tributaria como un factor clave en la evasión e incumplimiento, nuestros hallazgos sugieren que una comunicación tributaria optimizada puede fortalecer esta conciencia, traduciéndose en un mayor cumplimiento y, por ende, en una mejor recaudación. Específicamente, la correlación positiva entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios ($\rho = 0.463$, $p < 0.001$) respalda la idea de que estrategias de comunicación dirigidas y efectivas pueden influir directamente en el cumplimiento de obligaciones tributarias específicas.

En el contexto de la gestión municipal, nuestros resultados refuerzan la perspectiva de Jaramillo Garcia & Aucanshala Naula (2013) sobre la relevancia de la información confiable y la disponibilidad económica. La optimización de las comunicaciones tributarias ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$) demostró ser un factor significativo en la mejora de la cobranza de licencias y derechos, lo que sugiere que una comunicación clara y accesible sobre los procedimientos y beneficios asociados a estos pagos puede incentivar el cumplimiento. Esto se conecta con la tesis de Onelar Sayas (2003) sobre la necesidad de estrategias gerenciales para

fomentar una cultura tributaria, ya que la comunicación optimizada puede considerarse una herramienta gerencial clave para lograr este objetivo.

Finalmente, los hallazgos de nuestra investigación confirman la importancia de la comunicación tributaria como un factor influyente en la recaudación de tasas municipales. Al comparar nuestros resultados con estudios previos, se evidencia que la optimización de la comunicación tributaria no solo contribuye a fortalecer la conciencia tributaria y reducir la evasión, sino que también puede generar beneficios económicos concretos al mejorar la cobranza de arbitrios, licencias y derechos. Estos resultados resaltan la necesidad de que las municipalidades inviertan en estrategias de comunicación efectivas y adaptadas a las necesidades de sus contribuyentes, como una forma de promover el cumplimiento tributario y garantizar la sostenibilidad financiera

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de los resultados de las pruebas de hipótesis realizadas:

Conclusión General:

1. La prueba de correlación de Spearman reveló una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la optimización de la comunicación tributaria y la recaudación de tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco ($\rho = 0.630$, $p < 0.001$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general (H1) que establece que la optimización de la comunicación tributaria mejora significativamente la recaudación de tasas. Esto sugiere que implementar estrategias efectivas de comunicación tributaria, que incluyan información clara, accesible y oportuna sobre las obligaciones tributarias, puede generar un impacto positivo en la recaudación de tasas municipales.

Conclusiones Específicas:

2. La prueba de correlación de Spearman mostró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios ($\rho = 0.463$, $p < 0.001$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, que establece que optimizar las campañas tributarias mejora significativamente la cobranza de arbitrios. Esto indica que el diseño e implementación de campañas tributarias efectivas, que utilicen canales de comunicación adecuados y mensajes persuasivos, pueden influir positivamente en el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los arbitrios municipales.
3. La prueba de correlación de Spearman reveló una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la optimización de las comunicaciones tributarias y la cobranza de licencias y derechos ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$). Por lo tanto,

se acepta la hipótesis específica 2, que establece que la optimización de las comunicaciones tributarias mejora significativamente la cobranza de licencias y derechos. Esto sugiere que proporcionar información clara, oportuna y accesible sobre los requisitos, procedimientos y beneficios asociados con las licencias y derechos municipales puede fomentar el cumplimiento de estas obligaciones por parte de los contribuyentes.

Por lo que podemos decir que, los resultados de esta investigación respaldan la idea de que la optimización de la comunicación tributaria, tanto a nivel general como en aspectos específicos como las campañas tributarias y las comunicaciones sobre licencias y derechos, puede contribuir significativamente a mejorar la recaudación de tasas municipales.

RECOMENDACIONES

1. Dado que la optimización de las comunicaciones tributarias mostró la correlación más fuerte con la cobranza de licencias y derechos ($\rho = 0.675$), se recomienda enfocar los esfuerzos en mejorar la claridad, accesibilidad y disponibilidad de la información relacionada con estos trámites. Esto podría incluir la creación de guías simplificadas, la implementación de plataformas en línea para realizar trámites y el establecimiento de canales de comunicación directos para resolver dudas. Esto aborda directamente el objetivo de mejorar la recaudación a través de una comunicación más efectiva.
2. Considerando la correlación positiva entre la optimización de las campañas tributarias y la cobranza de arbitrios ($\rho = 0.463$), se recomienda diseñar campañas específicas para diferentes tipos de contribuyentes y obligaciones. Estas campañas deben utilizar mensajes persuasivos que resalten los beneficios del cumplimiento (mejores servicios, desarrollo comunitario) y las consecuencias del incumplimiento. Esto responde al problema de la baja recaudación y busca aumentar la conciencia tributaria, como se planteó en las hipótesis.
3. Para asegurar que las estrategias de comunicación sean efectivas, se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar el impacto de las acciones de comunicación en la recaudación y la satisfacción del contribuyente. Esto podría incluir encuestas de satisfacción, análisis de datos de recaudación y seguimiento de las consultas y quejas de los contribuyentes.

Los resultados de este monitoreo deben utilizarse para ajustar y mejorar las estrategias de comunicación, garantizando que se estén cumpliendo los objetivos planteados. Finalmente, nuestra investigación subraya la importancia crítica de una comunicación tributaria optimizada como un factor determinante para mejorar la recaudación de

tasas municipales. Los resultados obtenidos demuestran que al priorizar la claridad, accesibilidad y efectividad de las comunicaciones, y al diseñar campañas tributarias segmentadas y persuasivas, las municipalidades pueden fortalecer la conciencia tributaria de sus ciudadanos, fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y, en última instancia, garantizar la sostenibilidad financiera necesaria para brindar servicios públicos de calidad y promover el desarrollo local. La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación continua permitirá a las municipalidades adaptar sus estrategias de comunicación a las necesidades cambiantes de sus contribuyentes, asegurando un impacto positivo y duradero en la recaudación y la gestión tributaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrews, K. R. (2010). *THE CONCEPT OF CORPORATE ESTRATEGIA.*
- Caahuana Capani, Y. (2010). *Incidencia de los incumplimientos de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la municipalidad distrital de Yauli.* . Lima.
- Gomez Gallardo, L., & Macedo Bujele, J. (2007). *La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo peruano.* Lima - Peru.
- Jaramillo Garcia, B. K., & Aucanshala Naula, L. A. (2013). *Optimización de la gestion de recaudacion impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba.* Guayaquil-Ecuador.
- Javier, A. L. (2011). *MANUAL DE TRIBUTACION MUNICIPAL.*
- Javier, A. L. (2011). *MANUAL DE TRIBUTACION MUNICIPAL.*
- La Roca A., J. (2004). *Evasión Tributario e informalidad en el Perú.* Lima.
- Medina Quispe, P. (2005). *Evasión y defraudación impositiva en profesionales independientes.* Lima - Peru.
- MUÑOZ, M. A. (2006). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE PROCESOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD FINAL DE LAS OBRAS PUBLICAS.* LIMA.
- Onelar Sayas, R. (2003). *Cultura tributaria y el desarrollo de estrategias.* Lima - Peru.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado trabajador del Gobierno Regional de Pasco, estamos realizando un trabajo de investigación sobre la “**OPTIMIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE TASAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA, PASCO - 2024**” en ese

sentido le pedimos su colaboración respondiendo las preguntas del cuestionario con sinceridad y veracidad, el cual será totalmente confidencial y anónimo.

Instrucciones: Marque una sola respuesta con un aspa en la alternativa de cada pregunta que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras. Utilizar las siguientes alternativas:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Regularmente	4	Casi siempre	5	Siempre
1	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de conciencia tributaria	1	2	3	4	5			
2	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve las capacitaciones de sus trabajadores?	1	2	3	4	5			
3	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha mantiene un buen clima laboral?	1	2	3	4	5			
4	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de sensibilización orientada hacia los contribuyentes?	1	2	3	4	5			
5	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha posee un nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes?	1	2	3	4	5			
6	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de rebaja de multas?	1	2	3	4	5			
7	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza acciones de Desagio tributario?	1	2	3	4	5			
8	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha contempla las exoneraciones que por ley asiste a algunos contribuyentes?	1	2	3	4	5			
9	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promociona acciones de entrega de canastas como premio de cumplimiento de pago de los contribuyentes?	1	2	3	4	5			
10	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve acciones de descuentos de tasas por pronto pago?	1	2	3	4	5			
11	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza difusión tributaria?	1	2	3	4	5			
12	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha establece acciones de comunicación tributaria?	1	2	3	4	5			
13	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por las radios de la localidad?	1	2	3	4	5			
14	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha realiza comunicación tributaria por los canales de televisión de la localidad?	1	2	3	4	5			
15	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cumple con notificar las deudas tributarias a los contribuyentes?	1	2	3	4	5			
16	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve información tributaria vía página web?	1	2	3	4	5			
17	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra arbitrios por limpieza pública?	1	2	3	4	5			
18	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha promueve el cobro por seguridad ciudadana?	1	2	3	4	5			
19	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha conoce los montos y cantidad de contribuyentes que se encuentran en cobranza activa o coactiva?	1	2	3	4	5			
20	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por licencias de funcionamiento?	1	2	3	4	5			
21	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de registro civil?	1	2	3	4	5			
22	¿La Municipalidad Distrital de Yanacancha cobra por derechos de ferias y mercados?	1	2	3	4	5			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

MATRIZ DE CONSISTENCIA
OPTIMIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE TASAS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE YANACANCHA, PASCO - 2024

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES, COMPONENTES E INDICADORES	METODOLOGÍA					
				TIPO, NIVEL, MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	ÁMBITO DE ESTUDIO, POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN, TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la optimización de la Comunicación Tributaria influye en la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿De qué manera se deben optimizar las campañas tributarias para mejorar la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024? ¿De qué manera la optimización de las comunicaciones tributarias mejora la cobranza de licencias y derechos en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer si la optimización de la Comunicación Tributaria influye en la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer la manera como optimizar las campañas tributarias para mejorar la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024.</p> <p>Determinar la manera como la optimización de las comunicaciones tributarias mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024</p> <p>.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La optimización de la comunicación tributaria mejora significativamente la Recaudación de Tasas en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco - 2024 (H1)</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Optimizar las campañas tributarias mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024</p> <p>La optimización de las comunicaciones tributarias mejoran significativamente la cobranza de arbitrios en la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco 2024</p>	<p>VARIABLE1: Optimización de la comunicación tributaria</p> <p>COMPONENTES: X_1: Optimización de campañas tributaria X_2= Optimización de comunicación tributaria</p> <p>VARIABLE 2: Cobranza de tasas</p> <p>COMPONENTES: Y_1= Cobranza de arbitrios municipales Y_2= Cobranza de licencias y derechos municipales</p>	<p>TIPO: Aplicado</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>MÉTODOS: Científico Estadístico Análisis-Síntesis Deductivo-Inductivo</p> <p>DISEÑO: General:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>V 1</td> <td>r</td> <td>V 2</td> </tr> </table>	V 1	r	V 2	<p>ÁMBITO DE ESTUDIO: TASAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA</p> <p>POBLACIÓN: La población está conformada por todo el personal administrativo que labora en la Municipalidad distrital de Yanacancha.</p> <p>MUESTRA: La muestra específica es: 08 funcionario que incluye al alcalde y regidores, 35 trabajadores del área de presupuesto y tesorería, que hacen un total de 43 personas a encuestar.</p> <p>MUESTREO: Muestreo No Probabilístico Intencionado.</p>	<p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Documentos Normativos y Legales • Encuestas <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Resumen de la Ley y demás documentos normativos inherentes a la temática de estudio. • Guía de Observación • Cuestionario Impreso <p>PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Se recolectará la información de acuerdo a las actividades programadas Para recopilar la información se procederá a construir los instrumentos de medición: El cuestionario y guía de Análisis Documentario (Validándolos).</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Utilizaremos la codificación, tabulación y técnicas estadísticas para luego procesar la información en el programa SPSS y realizar el análisis e interpretación, Prueba de Hipótesis Rho de Pearson considerando: la generalización, comprobación y Comparación. Discusión, conclusiones y Recomendaciones.</p>
V 1	r	V 2							