



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**POLÍTICAS DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO
VEHICULAR DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE CHICLAYO, AÑO 2021**

**PRESENTADO POR
KATHERINE MELISSA CELIS CARRANZA**

**ASESOR
MARIA ROSA CRUZADO PUENTE**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**POLÍTICAS DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
CHICLAYO, AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
KATHERINE MELISSA CELIS CARRANZA**

**ASESORA:
DRA. MARIA ROSA CRUZADO PUENTE**

LIMA – PERÚ

2023

**POLÍTICAS DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
CHICLAYO, AÑO 2021**

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Dra. MARIA ROSA CRUZADO PUENTE

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Presidente: Dra. MARIA ROSA CRUZADO PUENTE

Miembro: Dra. JHEIMMY GRACE AREVALO ALTAMIRANO

Secretario: Dra. JESSICA KARINA FERNANDEZ SALAZAR

Dedicatoria

A Alexa, mi hija que siempre será el amor de mi vida; para que cada una de mis metas alcanzadas le quede de ejemplo.

Agradecimiento

A mis padres Flor y Ricardo; quienes me impulsan a ser mejor cada día y me ayudan a levantarme en cada caída.

PAPER NAME

TESIS FINAL KATHERINE CELIS-13.04.2
023 %281%29.docx

AUTHOR

Katherine CELIS CARRANZA

WORD COUNT

19876 Words

CHARACTER COUNT

113448 Characters

PAGE COUNT

93 Pages

FILE SIZE

475.1KB

SUBMISSION DATE

Apr 16, 2023 10:55 AM GMT-5

REPORT DATE

Apr 16, 2023 11:01 AM GMT-5

- **15% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

- **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded sources

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Tabla de contenidos | vi |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCIÓN..... | xi |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 2 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 3 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 3 |
| 1.5. Limitaciones del estudio | 5 |
| 1.6. Viabilidad del estudio | 5 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 6 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 6 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 13 |
| 2.2.1 Políticas de Cobranza | 13 |
| 2.2.2 Recaudación del impuesto patrimonial vehicular del satch. | 19 |
| 2.3 Términos técnicos | 25 |
| 2.4 Formulación de hipótesis..... | 26 |
| 2.5 Operacionalización de las variables | 27 |
| 2.5.1 Variable independiente..... | 27 |
| 2.5.2 Variable dependiente | 28 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA | 29 |
| 3.1 Diseño metodológico..... | 29 |
| 3.1.1 Tipo de investigación | 29 |
| 3.1.2 Estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis..... | 29 |
| 3.2 Población y muestra | 30 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 32 |

| | | |
|-------|--|-----------|
| 3.3.1 | Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos | 32 |
| 3.3.2 | Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos | 33 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 33 |
| 3.5 | Aspectos éticos | 34 |
| | CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 35 |
| 4.1 | Resultados de la encuesta | 35 |
| 4.2 | Análisis de fiabilidad | 57 |
| 4.3 | Contrastación De Hipótesis | 58 |
| 4.4 | Caso práctico CGT: INGRESOS ACOMULADOS AL MES DE DICIEMBRE | 71 |
| | CAPÍTULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 73 |
| 5.1 | Discusión | 73 |
| 5.2 | Conclusiones | 76 |
| 5.3 | Recomendaciones | 77 |
| | FUENTES DE INFORMACIÓN | 78 |
| | Referencias | 78 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, establecer la relación entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo, la investigación fue básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal descriptivo correlacional longitudinal, la población y muestra estuvo compuesta por cuarenta trabajadores públicos de esta institución, quienes con sus respuestas a las incógnitas que se les asignaron permitieron conocer la relación existente entre las dimensiones y las variables, que fueron materia del presente investigación, siendo la encuesta como técnica y como instrumentos los cuestionarios aplicados, el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,646 teniendo que la consistencia interna de la escala utilizada es baja, la misma que fue validada para determinar su validez y confiabilidad, una de las tablas que fueron analizadas sobre las políticas de cobranza, se logró establecer que un 62.5 % de los entrevistados manifestaron que las políticas implementadas en esta municipalidad si están cumpliendo con los objetivos, mientras que el 12,5% manifestaron que estas políticas no están cumpliendo con los motivos esperados, se realizó un análisis del coeficiente de correlación de Pearson la misma la suma utilidad para establecer la correlación entre las variables y dimensiones materia del presente estudio, logrando obtener que entre la variable políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio vehicular se halla correlación positiva media siendo su coeficiente de Pearson de 0,646 y una significancia bilateral de 0, 000 confirmándose la hipótesis alterna.

Palabras clave: Políticas de cobranza, políticas de desarrollo, contribución presupuestaria y tributación.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to establish the relationship between collection policies and their effect on the collection of the vehicular property tax of the Chiclayo tax administration service, the research was basic with a quantitative approach, non-experimental design, cutting-edge cross-sectional descriptive correlational longitudinal, the population and sample was made up of forty public workers from this institution, who with their answers to the unknowns that were assigned to them allowed us to know the relationship between the dimensions and the variables, which were the subject of this investigation, being the survey as a technique and the applied questionnaires as instruments, the Cronbach's Alpha coefficient is 0.646, taking into account that the internal consistency of the scale used is low, the same that was validated to determine its validity and reliability, one of the tables that were When analyzing the collection policies, it was possible to establish that 62.5% of the interviewees stated that the policies implemented in this municipality are meeting the objectives, while 12.5% stated that these policies are not meeting the expected reasons. , an analysis of the Pearson correlation coefficient was carried out, which is very useful to establish the correlation between the variables and dimensions that are the subject of this study, obtaining that between the variable collection policies and collection of the vehicular property tax there is a positive correlation. average being its Pearson coefficient of 0.646 and a bilateral significance of 0.000, confirming the alternative hypothesis.

Keywords: Collection policies, development policies, budget contribution and taxation.

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación es de mucha importancia para las instituciones públicas y en este caso en particular para una municipalidad provincial, esta investigación es un aporte para que las municipalidades locales y provinciales las mismas que puedan adoptar políticas de cobranza que los conlleve a enriquecer la recaudación de sus tributos que administran sus municipalidades.

La comunicación es un medio de llegar a todos los contribuyentes, manifestándoles la necesidad de contar con sus contribuciones los mismos que si se llegan a realizar en los tiempos previstos, estos servirán para realizar obras públicas que serán de mucha utilidad para la ciudadanía en general, manifestarles también que sus contribuciones serán bien administradas y que la ciudadanía podrá solicitar la información necesaria de los gastos o inversiones que se realizan con sus contribuciones a través del portal de transparencia, creo que con una comunicación efectiva esta municipalidad provincial lograra cumplir con sus objetivos.

Debemos tener en cuenta que si logramos una automatización, a través del uso de la tecnología esta nos permitirá un ahorro de tiempo, de recursos y será de mucha utilidad para esta municipalidad, puesto que se ahorra muchas horas hombre en dar una solución a los inconvenientes que puedan existir en este servicio de administración tributaria, permitiéndonos conocer en tiempo real cuantos contribuyentes cumplen con sus obligaciones y quienes necesitan una comunicación para que puedan efectuar con sus compromisos tributarios, es uso de la automatización es hoy en día uno de los procesos más utilizados en todos los organismos tanto públicas como privadas.

A todo lo antes señalado, y haciendo uso también de la estandarización e implementación de transacciones, las cuales van a permitir definir los objetivos, realizar un mapeo de las actividades que se realizan diariamente permitiendo diseñar nuevos procesos, los cuales permitirán la capacitación constante a los servidores públicos, teniendo en cuenta siempre que este, es un SAT es un ente recaudador y por tal razón se debe dar un servicio de calidad a todos los contribuyentes en general.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito internacional, en el portal web Motor (2021), Se mencionó que en la vecina Colombia, la recaudación del impuesto a los autos ronda el 90% de lo previsto en julio de 2021. Como se puede apreciar, el monto es grande, lo que también muestra cierta madurez en cuanto a la cultura de pago voluntario de los colombianos. Sin embargo, esta situación no puede compararse con las dificultades a que se enfrentan todos los días los automovilistas cuando circulan por la carretera, que se encuentra en malas condiciones y no es segura para los ciudadanos.

En su revista de investigación para Estévez (2018) Gracias a la adecuada gestión de la administración tributaria por parte de la unidad controladora (Servicio de Impuestos Internos) y las recientes reformas, la tributación en la provincia de Santa Elena se ha incrementado paulatinamente en los últimos años, pero el monto recaudado por las sanciones impuestas ha mantenido una tendencia ascendente. Además, existe un nivel de preparación ciudadana en materia tributaria que facilita el análisis de las acciones de los lineamientos brindados por una adecuada administración de los servicio de Impuestos Internos y conduce a reclamos de que la educación fiscal está por debajo de la ciudadanía.

Con respecto al entorno nacional, según Gastelumendi (2018), Destaca que los habitantes con problemas de morosidad en la región más poblada de Lima no son necesariamente los más pobres. El argumento de no pagar debido a la arraigada corrupción municipal es una excusa que utilizan muchos peruanos para evitar pagar los impuestos municipales. Como resultado, la mayoría no paga, pero son muy exigentes, pero la consecuencia de esta negligencia es la subprestación de los servicios públicos. Mencione zonas como Villa El Salvador y San Juan de Lurigancho, con índices de morosidad que rondan el 75% y el 60% respectivamente, donde los municipios son muy indulgentes con la recaudación de impuestos porque, a pesar de su potestad, no ejercen acciones de fiscalización. Finalmente, es importante resaltar que las amnistías tributarias son

un modelo ilegítimo, ya que empoderan a quienes no pagan impuestos y reducen la efectividad del proceso de recaudación voluntaria.

En el ámbito Regional, Radio Programas del Perú (2020) Describe la repentina reducción de los impuestos municipales por la declaración del estado de emergencia por el Covid-19 en la ciudad de Chiclayo, al punto que en abril de 2020 solo se recibió el 5% de la recaudación habitual; los limitados fondos así obtenidos no fueron suficientes para pagar todos los salarios de los empleados municipales. La autoridad fiscal afirmó que la prestación de servicios esenciales no se ha detenido y los residentes tendrán una ventana de corto plazo para pagar sus impuestos a tiempo.

Para finalizar, en resumen, los problemas de Chiclayo en el contexto institucional se describen como índices de morosidad correspondientes a los impuestos prediales de 47%, 48% y 45% en 2018, 2020 y 2021, respectivamente, lo que demuestra que se implementaron estrategias de recaudación y controles para hacer cumplir las cantidades que no hayan sido recibidas por la autoridad fiscal no producirán los resultados esperados. Esto se ve agravado cuando el bajo volumen de recolección no es suficiente para mantener y mejorar los numerosos sistemas de señalización, semáforos y caminos para vehículos de motor. El problema descrito representa una seria amenaza para los automovilistas y peatones en la ciudad capital de Lambayeque.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal:

¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?

1.2.2 Problemas específicos:

a ¿Cuál es la relación entre la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?

- b. ¿Cuál es la relación entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?
- c. ¿Cuál es la relación entre la estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

1.3.2 Objetivos específicos:

- a. Determinar la relación que existe entre la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.
- b- Establecer la relación que existe entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.
- c. Identificar la relación que existe entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo

1.4. Justificación de la investigación

Durante el último quinquenio en la provincia de Chiclayo se incrementó la transferencia de vehículos, no obstante, la recaudación por este tributo municipal no siguió esa misma tendencia, situación que generó inquietud ante el incremento de la morosidad y los bajos niveles de recaudación del indicado tributo y esto como consecuencia de la falta de interés de parte de los ciudadanos para realizar

el pago de sus tributos, así como la desconfianza que existe a las autoridades ediles. Este escenario motivará a la implementación de soluciones creativas, ordenadas e innovadoras que le permita al gobierno provincial lograr sus metas recaudatorias en beneficio de la comunidad Chiclayana

1.41 Justificación Social

Toda entidad pública y en este caso el servicio de administración tributaria de Chiclayo, requiere un trabajo serio en cuanto diseñar estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto vehicular y la capacidad recaudatoria del impuesto al patrimonio vehicular, por lo que se requiere de un trabajo que permita realizar la cobranza de este impuesto, ya que es indispensable que se diseñen estrategias para la cobranza ya que al recaudar estos impuestos permitirá cumplir con las metas y la satisfacción de la población.

1.4.2 Justificación Teórica

Dada la existencia de diferentes enfoques, teorías y modelos analíticos para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular, debido a que se integra información desde los enfoques de recaudación del impuesto vehicular y enfoques teóricos sobre el impacto del impuesto al patrimonio vehicular, el presente trabajo de investigación se justifica teóricamente. Centrándose en discutir si Amnistía tributaria es la solución necesaria para lograr la recaudación de este impuesto que permita a este servicio de administración tributaria alcanzar sus objetivos, brindará comprensión y administración en realidades concretas.

1.4.3 Justificación Metodológica

Para lograr la finalidad de este trabajo de investigación se ha organizado un proceso sistemático y metodológico, técnicas de investigación cuantitativas orientadas a la estrategia de recolección e influencia en la capacidad de recolección de datos. Utiliza recolección, procedimientos jerárquicos de los elementos describen, explican y analizan la información obtenida. A la Autoridad de la Administración Tributaria donde el impuesto esté excepto de recaudación.

1.5. Limitaciones del estudio

En su revista para Arteaga (2018) Cada estudio tiene sus propias limitaciones. Estas limitaciones pueden surgir debido a limitaciones metodológicas o al diseño del estudio. No hace falta decir que esto puede ser divisivo para el resto de su investigación. La mayoría de los investigadores son reacios a discutir las limitaciones de su estudio porque creen que reducirá el valor de su trabajo a la vista del público. Recuerde que es importante mostrarle a la audiencia los límites de su investigación, usted reconoce que es consciente de estas limitaciones y sus efectos. Es esencial que explique cómo las limitaciones de su estudio pueden afectar el análisis y las conclusiones a las que llegará.

1.6. Viabilidad del estudio

En su revista de investigación para Rodríguez (2021) La viabilidad de la investigación tiene mucho que ver con los recursos disponibles para llevar a cabo la investigación. Entre los diversos tipos de recursos necesarios para realizar con éxito experimentos e investigaciones científicas, se destacan los recursos físicos, humanos, económicos y financieros entre otros. El actual estudio resultará ser viable en razón que la autora dispone de los recursos que financiarán cada etapa del informe de tesis, disponibilidad de tiempo, también se contará con la asesoría personalizada de la Universidad que dará soporte académico al desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de un proyecto o también conocido como introducción de investigación o hipótesis de un problema, es todo trabajo realizado previamente sobre el tema que se investiga y proporciona información relacionada con la investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, en su trabajo de investigación para Aguirre (2018) el investigador hace referencia a la variable capacidad recaudadora, un estudio descriptivo exploratorio, el objetivo fue examinar el desarrollo de la recaudación del impuesto vehicular en la ciudad de Machala. Durante el acopio de información, se utilizaron cuestionarios. Básicamente, se llegó a la conclusión que las metas previstas correspondientes a las líneas tributarias del presupuesto nacional para 2013-2017 no se lograron debido a la baja de los ingresos tributarios por la disminución de las ventas de automóviles. Asimismo, demuestra que la recaudación efectiva se logra cuando las expectativas se basan en criterios cercanos a la realidad social y económica del país, además de establecer mecanismos de control para que los ciudadanos paguen sus obligaciones, de naturaleza tributaria.

Comentario:

Este autor a que hacemos referencia en este trabajo, ayudara en mi trabajo de investigación a que, proponiendo estrategias de cobranza, estas influirán en la mejorar la recaudación de este tributo por parte del servicio de administración tributaria.

En su revista de investigación para Martinez et al. (2022) estos autores a que hacemos referencia en esta investigación, estudia la variable estrategias de cobranza. El fin general de este estudio es sugerir estrategias para la reducir el retraso en esta ciudad, Garzón, Colombia. Usa un diseño de estudio no experimental, la manipulación de las variables que son objeto de estudio, así como la encuesta, la muestra está compuesta de seis empleados de la oficina de

montaje, se evalúa aplicando encuestas con la finalidad de recoger la Información sobre el estado de esta organización. Se permite concluir que la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia, no cuenta con estrategias de recolección idóneas, así como la escasez de capacitación de los trabajadores para llevar a cabo efectivamente el trabajo de cobro de deudas, falta motivación tanto para los empleados como para los clientes, provocando que la empresa se enfrente a un alto nivel de infracciones de los clientes, que afectan beneficios de la empresa.

Comentario:

Los autores que referenciamos en esta investigación ayudan en mi investigación a que si diseñamos estrategias, para la recaudación del impuesto vehicular este mejorará y por consiguiente las metas de este servicio de administración tributaria de esta municipalidad se lograrán, lo que permitirá realizar mejoras y más obras para esta ciudad.

En su revista de investigación para Martínez (2020) La finalidad de esta investigación, es valorar la cultura tributaria como elemento disuasorio de la evasión fiscal, cuya finalidad es que se mejoré la recaudación tributaria en Panamá. Los métodos utilizados se construyen en forma de investigación no experimental, descriptiva, interpretativa y bibliográfica. Los métodos de acumulación de información, incluyeron encuestas para comparar los resultados con estudios previos de otros autores. De ello concluye que los estados, a través de sus órganos de gobierno, pueden garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes a través de medidas educativas a nivel nacional, incluyendo escuelas, colegios y universidades.

Comentario:

Este autor que mencionamos en esta investigación, aportara en mi trabajo a que si consentizamos a la ciudadanía a realizar el pago de sus obligaciones tributarias y a pagarlas en el momento oportuno estas permitirán recaudar la mayor cantidad posible y por consiguiente se realizarán las obras que la ciudadanía necesita.

2,1.2 Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, en su trabajo de investigación para Ventura y Cancha (2020) estos investigadores hacen referencia a la variable capacidad

recaudadora, es un estudio de línea base y diseño no experimental, su finalidad fue analizar la recaudación y regulación financiera de los impuestos vehiculares en la provincia del Cusco. Para recolectar la información se utilizaron cuestionarios. Los autores concluyen principalmente que la recaudación del IPG se realiza sin tener en cuenta el registro que define el mundo de los contribuyentes, situación que ha generado malestar por parte de los ciudadanos obligados puntualmente a cumplir con sus obligaciones tributarias, etc.

Comentario:

Este investigador a que hacemos referencia en este trabajo nos ayuda a analizar la variable capacidad recaudadora, en la que si seguimos los lineamientos o procedimientos que establecen las entidades públicas en cuanto a la recaudación estas van a lograr sus objetivos como es la mayor capacidad de tributos recaudados, repercutiendo en mejores obras para la ciudadanía.

En su trabajo de investigación para Canchan (2022) Este estudio se propone como finalidad, identificar tácticas recaudatorias para aumentar la recaudación de impuestos especiales para lo cual se ha realizado un estudio descriptivo mediante un diseño no experimental. La información proviene de nueve empleados del SAT-Huamanga que fueron entrevistados durante unos 40 minutos. Para definir la estrategia, se debe implementar el plan estratégico institucional en coordinación con todos los departamentos de la unidad estructural. Concluyendo que la mejor estrategia es sensibilizar a la ciudadanía sobre el uso de los impuestos y crear una cultura tributaria.

Comentario:

Este autor contribuirá con su investigación a que si realizamos estrategias o políticas de cobranza en este servicio de administración tributaria, repercutirá a que haya menos morosidad por parte de los ciudadanos y mejorar de sobremanera recaudación de los tributos que administra esta municipalidad y por consiguiente cumplan sus metas en cuanto a la recaudación.

En su tesis de maestría según Ponce (2020) El propósito de este estudio es esclarecer la relación entre la recaudación tributaria y la administración tributaria en la ciudad de Culebra en el año 2020. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y correlativo. La muestra estuvo

conformada por 38 trabajadores del distrito de Culebra. Se utilizaron encuestas como técnica de recolección de datos para la variable administración tributaria y gestión tributaria, y cuestionarios como medios para cada variable. Los resultados obtenidos se evaluaron estadísticamente mediante los programas EXCEL y SPSS, se determinaron los coeficientes de correlación según Spearman y los datos obtenidos se presentaron en forma tabular y estadística. Los resultados revelaron que las variables de control 2020 fueron altamente significativas ($p < 0.01$) y moderadamente positivas ($r = 0.630$) correlacionadas con las variables administrativas de Culebra.

Comentario:

Este autor nos permite analizar la conexión que hay entre la recaudación de tributos y la administración municipal y se concluye que siempre va a existir una relación, porque es la misma municipalidad que diseña sus políticas de cobranza a los contribuyentes, ya sea que estos cumplen o no cumplen con realizar sus pagos oportunamente.

En su tesis de investigación para Robles (2018). Por lo tanto, la finalidad principal del actual trabajo es establecer cómo incidir en la política de recaudación en la gestión financiera de las organizaciones de servicios públicos Colegio de Arquitectos E.I.R.L. Distrito de Puente Piedras, 2016; en orden promover y velar por el perfeccionamiento de los mecanismos y herramientas aquí utilizados compañía. Para obtenerlo, se exploró y analizó el área de acopio con el fin de desarrollar un cuestionario en detalle, que también se puede aplicar a diferentes áreas, sintonice para escuchar la perspectiva global de la compañía sobre temas de actualidad. por lo que entonces se analiza y se proporciona información oportuna sobre el trabajo actual. Cocluye que según el diagnóstico, es posible determinar los puntos principales pasar por el área de recogida para poder plantear políticas de recogida que cumplan con las expectativas y se adapta a la realidad actual de la organización.

Comentario:

Este autor que referenciamos en esta investigación, nos permite determinar que existiendo políticas de cobranzas en las entidades estatales, estas permitieran tener una clara visión de que hacer para poder lograr una mayor recaudación de

este impuesto patrimonial, permitiendo efectuar obras en beneficio de la población en general.

En su trabajo de investigación para Aguilar (2020) Este estudio puede examinar la cuestionable recaudación de impuestos en la provincia de Talara, cuya finalidad es establecer el nivel de relación entre las estrategias de recaudación y la recaudación de impuestos de la ciudad. El estudio tiene un carácter básico, diseño no experimental correlacional y metodología cuantitativa, y se realizó entre 20 trabajadores del municipio de la provincia de Talara, los datos de las variables y sus dimensiones se obtuvieron mediante métodos de encuesta y cuestionarios obtenidos a través de la herramienta. En cuanto a la investigación estadística, la relación entre las variables estudiadas muestra que la correlación de Pearson es positiva, pues es igual a 0.789, que es muy cercana a 1. Se concluyó que el municipio de Talara debe contar con un sistema estratégico y tecnología para recolectar y realizar resultados efectivos. gravando así a los contribuyentes para generar sus propios ingresos y realizar mejoras públicas en Talara. , inversiones, proyectos y servicios.

Comentario:

Este autor nos permite analizar la variable recaudación de impuestos en donde nos refiere que si diseñamos estrategias o políticas de cobranza, la recaudación mejorara en las municipalidades, e ahí la importancia que tienen estas políticas para lograr la mejor recaudación posible y reduciendo significativamente la morosidad de los contribuyentes.

En el trabajo de Benites et al. (2020) en relación con las estrategias de recolección de variables. El propósito de este estudio fue proponer la aplicación de estrategias recaudatorias para incrementar la eficiencia recaudatoria de la administración tributaria de la SAT de Trujillo. Hoy, la organización es un líder nacional entre organizaciones similares, y el objetivo estratégico de la organización es innovar financieramente estrategias de financiación basadas en la ciencia que son cada vez más relevantes para el entorno macroeconómico nacional dinámico y en evolución, y mantener esta posición de liderazgo a través de la creatividad. Como metodología se utiliza un diseño cuasiexperimental con encuestas y entrevistas. Concluyó que la implementación de la propuesta

permitiría que la recaudación de impuestos sea más eficiente, mejore sus problemas centrales, brinde mejores servicios y juegue un papel de liderazgo.

Comentario:

Estos autores a que referenciamos en esta investigación aportarán en que, diseñando estrategias o políticas de cobranza en las instituciones públicas, estas repercutirán en una mejor recaudación de impuestos o tributos y por consiguiente en mejores servicios para la ciudadanía en general.

En su tesis para Gutierrez et al. (2021) El presente estudio de investigación de una empresa de hoteles de la ciudad de Lima, tiene como finalidad establecer el impacto de la política de cobranza en la liquidez mediante la identificación de técnicas y métodos de cobranza utilizados por las autoridades competentes. Por ejemplo, ventas, cobranza y administración. Este estudio es aplicado e interpretativo, ya que el análisis y elaboración de la posición económica y financiera del periodo de reporte 2017-2019 permite comprender los resultados del abuso del proceso de cobranza. Esto permitirá a los clientes realizar los pagos en las fechas de vencimiento, capacitando a los involucrados en el privilegio de de prestamos y el cobro de deudas, lo que brindará a la empresa mayor liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras.

Comentario:

Estos autores nos permiten analizar la variable políticas de cobranza, la cual nos permitan tener la mayor recaudación posible y las instituciones públicas tendran mayor liquidez permitiendo lograr sus metas y por consiguiente en mejores obras para la ciudadanía que siempre busca eso que sus autoridades realicen obras en bien de los pobladores en general.

En el ámbito Regional, en Ferreñafe, Gonzales (2018) En este trabajo el investigador hace hincapié a la variable estrategias de cobranza. Es un estudio descriptivo prospectivo, cuya finalidad fue desarrollar un conjunto de estrategias que tengan un impacto en el crecimiento de los ingresos relacionados con la disposición a pagar de los contribuyentes. Se emplearon procedimientos de análisis de documentos y encuestas en el desarrollo de recopilación de datos primarios. El autor concluye que para aumentar la recaudación de impuestos es

necesario desarrollar estrategias de comunicación que permitan a los ciudadanos desarrollar una educación en el pago de sus obligaciones tributarias.

Finalmente, existe una opinión para que se destine los recursos necesarios para el personal, capital humano útil para implementar mecanismos de capacitación en la cuestión de la gestión fiscal de la ciudad.

Comentario:

Este referente citado, permitirá a través de su investigación a que si diseñamos estrategias o políticas de cobranza estas nos ayudaran a tener una mayor recaudación de los tributos que administra las entidades municipales y lo que siempre espera la ciudadanía es que con sus tributos cancelados repercuta en la ejecución de obras en beneficio de la colectividad.

En su trabajo, Carrión (2022), el objetivo general de este estudio es proponer una estrategia de recaudación de fondos para reducir la morosidad entre los estudiantes de una universidad privada de Chiclayo. El estudio tuvo un diseño descriptivo no experimental utilizando una muestra de 177 estudiantes universitarios entrevistados en línea. Finalmente, se aprobó la propuesta del plan estratégico. Los resultados mostraron que el 57% de los estudiantes de la muestra tenían un índice alto de morosidad y el 50% de los encuestados tenían un índice de morosidad medio. Por lo tanto, se concluyó que la situación escolar fue diagnosticada con base en la verificación del juicio de expertos a través de planes de acción y se sugirieron estrategias de recolección.

Comentario

Este autor, nos permite tener en cuenta a que si diseñamos estrategias de recaudación, permitira reducir los indices de morosidad y por consiguiente mayor recaudación, permitiendo cumplir las metas propuestas por las entidades públicas, e ahí la importancia de diseñar estrategias de recaudación.

En su tesis de maestria para Agurto (2022) El presente estudio tiene como propósito proponer métodos recaudatorias para la recaudación de los tributos prediales para las instituciones objeto de estudio. Los métodos utilizados fueron tipo basica, no experimentales y focalizados; la población estuvo compuesta por ciento treinta y seis empleados del servicio de administración tributaria, la muestra estuvo compuesta por cien empleados, encuesta como técnica y

cuestionario como herramienta. Los efectos muestran una baja tasa en la recaudación del impuesto predial (37%), lo que significa que el SATCH, los empleados municipales no están cumpliendo con las metas tributarias, la morosidad es alta, se ha planteado desarrollar una propuesta para perfeccionar la recaudación de los tributos municipales, que incluye cuatro estrategias principales, las cuales son: cultura tributaria, actualización y modernización del catastro municipal, ampliación del acceso e información para dicha tributación, implementación de programas de incentivos al contribuyente y distribución a los contribuyentes para la introducción de recursos recaudatorios.

Comentario:

Este autor manifiesta la necesidad de implementar métodos o políticas de cobranza para que las entidades públicas logren mejorar sus índices de recaudación de los tributos que estas administran, porque según las investigaciones realizadas existe un alto grado de morosidad de parte de los ciudadanos en pagar sus tributos.

2.2 Bases teóricas

Carrero (2021) menciona que los fundamentos teóricos del trabajo de grado son coherentes con los contenidos que darán sustento a la investigación realizada. Su desarrollo se basa en las diversas variables abordadas en la investigación para conformar el marco teórico

2.2.1 Políticas de Cobranza

El Municipio de Monte San Juan, Cuscatlán, establece en su manual de recaudación de impuestos que las políticas y estrategias son herramientas eficientes y prácticas para lograr que se reduzca la morosidad de los impuestos locales. Como tal, esta herramienta técnica está destinada a mejorar la gestión de reclamaciones de pago de obligaciones tributarias, ya sean judiciales o extrajudiciales.

Además, el documento de lineamientos recaudatorios describe el proceso a seguir para lograr una mayor efectividad en la recaudación de impuestos y las distintas entidades que deben participar activamente en el proceso recaudatorio, explicando las actividades de la empresa en la recaudación y recaudación de impuestos, aporta consistencia y formalidad a también incluye los procedimientos

básicos para la cobranza ordinaria, extrajudicial y judicial, las formas propuestas para llevar a cabo este control y las bases legales para regular la morosidad.

En su Manual de Políticas y estrategias de cobro para García (2019) Su finalidad es apoyar al municipio de la ciudad de México, en especial al área de tributación; arreglar la recaudación de impuestos municipales en el corto plazo, establecer y promover políticas y estrategias de cobranza apropiadas; estará preparado esfuerzos para lograr que los ciudadanos morosos paguen sus deudas al municipio y así asegurarlo a corto y mediano plazo impuesto a pagar. Actualmente, el consejo trabaja solo, recaudar impuestos, pero no es fácil seguir las pautas de los funcionarios del distrito fiscal para implementar el proceso de notificación en curso deuda de los contribuyentes en la ciudad. Se adjunta el manual de estrategia y política de recaudación de la ciudad, quieren herramientas efectivas y prácticas para asegurar la reducción de la deuda Impuesto municipal; por qué esta herramienta técnica pretende fortalecer las unidades de catastro y de papel de acuerdo con la ley general de impuestos municipales son La unidad central de todos los poderes ejecutivos; porque su propósito es servir Pago de obligaciones tributarias, ya sea judicial o extrajudicial.

1. **Políticas de cobro:** La política de cobranza de una empresa es el procedimiento que sigue débito a su cuenta dentro de un período determinado La empresa puede realizar una valoración parcial comprobando el nivel de cuenta calculado la estrategia de adquisición que no se puede elegir debe basarse en su recuperación sin verse afectada duración de la actividad del ciudadano. Las empresas deben tener cuidado de no ser demasiado agresivas con la gestión de cobranza. Identifique las diferentes técnicas de cobranza que utiliza las organizaciones sobre sus políticas de cobranza en general.
2. **Estrategias de cobranza tributaria municipal:** La autoridad competente de la oficina de impuestos municipales es proporcionar la capacidad de administrar, administrar y controlar los ingresos de una manera especial en materia tributaria y gestión de sus funciones para mejorar la eficiencia de las operaciones tributarias. En definitiva, aplicar las técnicas correspondientes en la normativa **legal del municipio,**

representa también un mandato de especialización en una actividad exclusiva que es las herramientas humanas y técnicas utilizadas para el desarrollo de sus actividades. Dado que esta dependencia es importante en la gestión del gobierno local, las siguientes son estrategias de liderazgo para los jefes de departamento. Impuestos (registro/cuenta corriente y cobro de deudas).

En su revista de investigación para Aguilar (2020), una estrategia de cobranza es un conjunto sistemático de acciones encaminadas a mejorar el proceso de pago de los ciudadanos. Una estrategia de gestión de grupo eficaz tiene como objetivo reducir la morosidad. Por lo tanto, se debe trabajar para desarrollar sistemas sofisticados que incluyan comunicación, automatización, estandarización e implementación óptima de transacciones comerciales.

2.2.1.1 Comunicación.

Para el investigador Thompson (2008), la comunicación es el medio de comunicación o asociación mediante el cual las personas envían o intercambian mensajes. En otras palabras, cuando nos comunicamos con seres queridos, amigos, colegas, socios, clientes, etc., nos conectamos con ellos y damos, recibimos o intercambiamos ideas, información o significado.

En este mismo contexto para Torres (2020) La comunicación implica la transmisión de mensajes a través de un canal (aéreo, móvil, impreso o medio audiovisual) entre un emisor y otro receptor. La llave para una comunicación positiva es el éxito del proceso, es decir, que la información sea transmitida y entendida claramente por el receptor sin mala interpretación u omisión de información. Toda comunicación, ya sea intencional o no, tiene algún efecto sobre el destinatario de la información. El efecto suele ser perfecto si la información se entiende completamente.

De igual forma, para Fedor (2016), el lenguaje es la herramienta que le permite a una persona realizar o expresar sus pensamientos, ideas y sentimientos, reflejados en los símbolos lingüísticos que crean la comunicación. La formación de la comunicación debe realizarse en el contexto adecuado y utilizar las palabras como un mensaje claro. El lenguaje y la comunicación **están**

entrelazados, creando un fenómeno complejo con muchos componentes diferentes. Su éxito o fracaso no depende del azar o la casualidad, sino de si podemos controlar en mayor o menor medida nuestra comunicación.

En su revista de investigación Salas (2017), la comunicación para el desarrollo como proceso social busca un entendimiento común de todos los participantes en las iniciativas de desarrollo, sienta las bases para las iniciativas de desarrollo y se desarrolló en Roma en 2007. Sentó las bases para la primera reunión de comunicación. Es un proceso social basado en el diálogo y la actividad empresarial que posibilita el uso de diversas herramientas y métodos.

La comunicación para el desarrollo consta de 3 campos separados pero relacionados: la comunicación social, la comunicación educativa y la comunicación institucional.

La comunicación social: Es el proceso de movilizar y apoyar a las personas y comunidades no solo para tratar de encontrar la raíz del problema, sino también para tener la confianza para resolverlo. Curiosamente, los medios de comunicación estuvieron particularmente involucrados en este proceso. Cuando se trata de medios locales, el interés del proyecto es local. También se pueden utilizar con éxito otros medios como el teatro, la música y la danza.

La comunicacción educacional: Un taller destinado a proporcionar a los destinatarios los conocimientos y habilidades necesarios para realizar e implementar cambios en las decisiones de desarrollo. Los medios audiovisuales se utilizan predominantemente y siguen las pautas de Bandura sobre la teoría del aprendizaje social, la educación, etc.

La comunicación institucional: Esto incluye el intercambio de información entre todas las partes involucradas en el proyecto, incluidas las agencias gubernamentales relevantes, las ONG y las comunidades.

2.2.1.2 Automatización.

En su revista de investigación para Hernandez (2022) La automatización de la cobranza es un proceso que optimiza el tiempo y los recursos, ya que requiere menos procesamiento en tareas repetitivas para lograr el éxito de la

cobranza para cualquier negocio. Por lo tanto, las estrategias de recuperación deben automatizarse, personalizarse e implementarse en función de los objetivos de esta institución.

En este mismo contexto en su revista de investigación para Ailbirt (2020) Actualmente, debido a la actual pandemia, que ha acelerado el salto hacia la digitalización en todos los sectores, las áreas de recogida se ven ante la necesidad de incorporar nuevas modalidades de cobranza con menores costes operativos en un corto plazo de tiempo. Por un lado, se permite a los empleados liberar tiempo para cosas importantes, dedicado a tareas que traen resultados a toda empresa. Por otro lado, esta tecnología puede agilizar la toma de decisiones al obtener datos de manera inmediata, insensible al volumen de transacciones (carga de trabajo) e innovando constantemente.

De igual manera, para Castro (2021), la cobranza es parte integral de las operaciones comerciales y el flujo de efectivo está garantizado, pero las estrategias, la supervisión amplia, y el personal, la tecnología para asegurar que los clientes paguen a tiempo, no es una tarea fácil que requiere importantes recursos financieros. recursos. Que sea breve. Automatizar el proceso de seguimiento de carteras y cobros de clientes es una gran solución para las empresas porque reduce el riesgo de no cobrar cuentas críticas a tiempo o activarlas debido al papeleo pesado y múltiples documentos electrónicos.

En su revista de investigación para Tormo (2020) La automatización de la contabilidad es una opción que puede utilizar para agilizar los procesos en el departamento de contabilidad de su organización. Las empresas están implementando cada vez más la automatización de la contabilidad para optimizar el tiempo y el esfuerzo que el departamento de contabilidad dedica a dichos procesos. La automatización contable es el proceso de automatizar los registros contables de una empresa utilizando herramientas tecnológicas. Esta es la forma actual de habilitar la tecnología de contabilidad para su negocio, en el caso de la automatización contable de PyMEs, esto significa una mejora significativa, permitiendo ahorro de tiempo y aceleración. Sin embargo, puede ser muy beneficioso implementar este tipo de cambios a través de la automatización,

independientemente del tamaño de la empresa, y verá inmediatamente los beneficios y una mayor eficiencia en el campo contable.

2.2.1.3 Estandarización e Implementación de Transacciones.

En su artículo de revista para Merino (2022) La estandarización de procesos mejora la automatización y el control, evitando duplicidades innecesarias y pérdida de tiempo de trabajo. Un aspecto importante es el control y eficiencia de todos los procedimientos relacionados con la administración de ingresos y gastos, y por tanto el cumplimiento de la estructura de costes, nóminas, procesos de cobro legales, etc.

En este mismo contexto para Coll (2020) La estandarización es el proceso por el cual múltiples procesos se adaptan o se ajustan a un estándar. En este sentido, el proceso se adapta al modelo considerado como referencia. La estandarización, también conocida como normalización, es la adaptación de un proceso (y muchos procesos) a un conjunto de estándares o reglas de referencia; considerado estándar. En este sentido, se considera normalizado cuando el contexto al que nos referimos determina el proceso mediante el cual se pretende organizarlo y adaptarlo a la norma establecida por el estándar o las referencias que adoptamos.

Al igual que Pacheco (2017), la estandarización de procesos tiene como objetivo unificar los procedimientos dentro de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para un mismo proceso. Una posible combinación, por tanto, es reutilizar un proceso ya establecido como componente (o subproceso) de otro proceso, posiblemente en otra división o división de la empresa.

En su diario de investigación para Sierra (2022), la estandarización de procesos es una actividad empresarial que consiste en promulgar políticas y lineamientos mediante los cuales se deben dar pasos para que puedan ser fácilmente repetidos en otros momentos y circunstancias. Esto se hace para aumentar la eficiencia, reducir los errores y aumentar la productividad. El campo de la estandarización de procesos es la norma ISO 9001, **que brinda pautas directas a las empresas que trabajan en procesos comerciales e industriales en curso, al mismo tiempo que influye en las empresas en el**

campo legal. La norma de estandarización de procesos ISO 9001 Define los parámetros que una organización debe seguir para establecer un sistema de gestión de la calidad adecuado. Para los bufetes de abogados, no solo aumenta la eficiencia de las operaciones legales, sino que también asegura la calidad del trabajo y la satisfacción de los clientes y socios cooperativos. Al automatizar adecuadamente los procesos bajo estos parámetros, todos los involucrados logran mejores resultados de trabajo y brindan un mejor y más rápido servicio al cliente.

2.2.2 Recaudación del impuesto patrimonial vehicular del satch.

En su revista de investigación Novoa (2006), el principio de tributación se deriva de la necesidad de contribuir al gasto público y del principio de igualdad de tipos impositivos públicos. Todo ciudadano está obligado a contribuir al financiamiento de los gastos nacionales en la medida de sus posibilidades, ya que estos fondos son necesarios para satisfacer las necesidades públicas y esta es la principal razón de su existencia. Se dispone de dos herramientas para evaluar la situación de todos los contribuyentes: Suficiencia Tributaria : Mejorando la Capacidad de Recaudación y Mejorando la Eficiencia de la Administración Tributaria. El primero pertenece principalmente al área de la política fiscal y se refiere al nivel de las tasas impositivas, la amplitud de la base imponible y el nivel de las sanciones. Entonces, si bien tenemos la obligación de unirnos para contribuir con el gasto público, no todos estamos obligados a hacer los mismos sacrificios, ya que existe un principio de igualdad en el gasto público.

Según el diario El Peruano (2004) Artículo 30 - Impuesto a la propiedad los automóviles están sujetos al impuesto a la propiedad todos los vehículos nuevos hasta el tercer año de antigüedad, vehículo como: auto, camión, Incluye furgonetas, camiones, autobuses y autocares, este impuesto no debe exceder los tres años. Concepto se cuentan desde la primera inscripción Registro de propiedad de vehículos. Las modificaciones realizadas por la Ley n. 27616 Artículo 1, Publicado el 29 de diciembre de 2001.

Artículo 30-A - La administración de este tributo pertenece a las municipalidades provinciales, es decir Jurisdicción del Propietario del vehículo, declaración de

impuestos son ingresos de la municipalidad provincial. Artículo, ncluido en el artículo 1° de la Ley N° 27616, publicado 29 de diciembre de 2001.

Artículo 31: Son sujetos pasivos los contribuyente, persona física o jurídica propietario del coche mencionado en el Artículo anterior. Se atribuirá a la naturaleza del sujeto del impuesto situación jurídica según configuración. Desde el 1 de enero de este año obligaciones fiscales cuando alguien transfiera, el cesionario asume las condiciones, Contribuyentes al 1 de enero del año en curso espues de adquirido el vehiculo.

Artículo 33.- La tasa del impuesto es de 1%, aplicable sobre el valor del vehículo. En ningún caso, el monto a pagar será inferior al 1.5% de la UIT vigente al 1 de enero del año al que corresponde el impuesto.

2.2.2.1 El nivel de tasas

En su artículo de investigación para Coll (2020), las tarifas representan impuestos que los consumidores o usuarios deben pagar por su uso personal de bienes o servicios de dominio público. Servicio de Dominio En otras palabras, una tarifa es una cantidad económica que una persona debe pagar por su uso personal de un servicio que está a cargo del estado. Estas tarifas son legales y establecidas por el gobierno.

En este sentido, para Suescun y Shi (2018), la estimación de la tasa impositiva efectiva tiene una larga tradición en la literatura macrofinanciera. Se basa en la teoría económica, que establece que el sistema tributario influye en el comportamiento económico a través de los incentivos que la tasa impositiva efectiva brinda a las empresas y familias. Con respecto al impuesto sobre la renta, se sabe por la literatura que la tasa impositiva marginal es importante para ajustar las horas de trabajo, y la tasa impositiva promedio es importante para determinar la participación en la fuerza laboral.

De igual manera para Trecet (2015) Las tarifas funcionan de manera diferente a los impuestos. En tal caso, se abona por los servicios prestados por la administración estatal o por el acto de obtención de un subsidio o ventajas especiales para una determinada persona. Es decir, la tarifa está directamente relacionada con el servicio o actividad. La diferencia principal entre una tasa

impositiva y un impuesto es que la primera no es universal, como muchos impuestos. En otras palabras, solo quienes utilizan el servicio pagan la tarifa, no toda la población.

En su revista de investigación para ComexPerú (2021) El 9 de octubre, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) elevó la tasa de interés de referencia en 50 puntos base de 1% a 1,5% en el período septiembre-octubre de ese año, la mayor suba desde septiembre de 2010. La medida, utilizada en conjunto con otras herramientas de política monetaria, tiene como objetivo contener el repunte de la inflación de corto plazo en el país, que pasó de 4,95% en agosto a 5,23% en septiembre de 2021, uno de los niveles más altos del último año. Los precios más altos de las materias primas y un tipo de cambio más alto pueden explicar este cambio en la tasa de inflación.

Por otro lado, un análisis de la evolución de la tasa de referencia mostró que se mantuvo en el nivel de 0,25% desde abril de 2020 hasta julio de 2021, el nivel más bajo desde la introducción de metas directas de inflación. El BCRP ha mantenido sus cuentas macroeconómicas en orden durante la pandemia provocada por el brote de COVID-19, pero esta situación ya no se puede garantizar con altas reservas e inflación controlada. Por lo tanto, las medidas de flexibilización monetaria, como elevar la tasa de interés de referencia, son necesarias y apropiadas. Al respecto, es importante señalar que el BCRP espera que la inflación se ubique entre 4% y 5% a principios de 2022, regresando a la meta más adelante en el año. Esto depende de los efectos opuestos de los factores temporales, como los tipos de cambio y los precios de las materias primas, como el combustible, sobre la inflación.

2.2.2.2 La amplitud de la base imponible.

En su revista de investigación Donoso (2017), la base imponible es una declaración de montos principales y eventos facturables. H. La base imponible utilizada en cualquier impuesto para medir el bienestar financiero de un individuo. Con respecto a los impuestos, la base imponible es el monto cobrado por un impuesto en particular. Primero, necesitamos calcular la base imponible. Se aplica la tasa impositiva adecuada a esta base imponible para obtener la tasa impositiva.

En su revista sobre tributación nos dice Alvarado (2021) A fines de octubre, el poder ejecutivo solicitó al Congreso de la Republica, autoridad para regular aspectos de los asuntos fiscales. Poco después, el 5 de octubre, el Ministro de Economía y Finanzas explicó al Consejo Constitucional legislativo qué medidas se deben implementar en el tema tributario, cuyo principal parámetro es la ampliación de la base imponible. En este contexto, creemos que uno de los elementos básicos del fondo de la reforma tributaria debe ser la ampliación de la base tributaria. Esta ampliación de la base imponible debe entenderse como la responsabilidad del Estado de hacer que más personas paguen impuestos de acuerdo a su capacidad, de modo que todos los ciudadanos experimenten que la carga tributaria no siempre recae sobre ellos, sino que surgen nuevos actores para repartir los impuestos a que estan obligados de cumplir.

Según la revista de economía Gestión (2016) En entrevista con Gestión, el economista fiscalista Luis Alberto Arias, vicepresidente del directorio del BCR, también mencionó los desafíos fiscales que deberá enfrentar el nuevo gobierno, así como las próximas reformas en el campo de la fiscalidad. En los últimos años, la presión fiscal ha disminuido en casi un punto porcentual del producto y actualmente ronda el 15%. Las causas de estos problemas fiscales no pueden aislarse del gasto público. Los impuestos financian el gasto, y creo que tenemos que llegar a un acuerdo en el mediano plazo sobre el tamaño del país que queremos, a partir del cual podemos determinar cuánta presión fiscal se necesita.

Según su articulo para rmendezb (2021) Es el valor numérico de la tasa impositiva aplicable. La base imponible consta de los siguientes componentes:

- Valor de venta al vender bienes.
- Remuneración total por prestación o uso de servicios.
- Valor de inversión en contratos de construcción.
- Ingresos por la venta de bienes inmuebles, excluido el valor del terreno.

En el caso de importación, el valor en aduana determinado conforme a la ley respectiva más los derechos e impuestos aduaneros que afecten la importación, sin incluir el IVA. El valor de enajenación de bienes, retribución por

servicios de obra, valor de construcción o enajenación de inmuebles, según el caso, significa el importe total para el comprador del inmueble, el usuario del servicio de obra o el constructor encomendado. obligación de pagar.

También se entiende que este pago consiste en el valor total del envío en prueba de pago de bienes, servicios u obras de construcción, incluidas las tarifas pagadas por separado, incluso si dichas tarifas provienen de la prestación de servicios adicionales, por impago. precios o por funcionamiento. Costes de financiación devengados por intereses. Los pagos realizados en nombre del adquirente o usuario titular del servicio forma parte de la base imponible si se indica en el correspondiente documento de pago por cuenta del vendedor, promotor o prestador del servicio.

2.2.2.3 El nivel de las sanciones

En su revista de investigación para Viacava (2019) las autoridades fiscales, encargadas de velar por la recaudación de los impuestos, tienen la facultad de imponer sanciones para impedir que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones tributarias. Por ejemplo, impone una multa o reemplaza la sanción de cierre de una instalación por una multa, centrándose en su propósito: ser un mecanismo disuasorio para cumplir su función disuasoria, una función de bloqueo en lugar de una función de recaudación. La regla de derecho constitucional democrático deberá plantear la cuestión de si el ejercicio de este derecho a sancionar y su posterior control se realizan de conformidad con los principios constitucionales los cuales garantizan el ejercicio del derecho a sancionar por parte de la administración tributaria.

En su revista digital para Zavala (2022) manifiesta que una información tributaria inadecuada, incorrecta o tardía puede resultar en multas, cierres de negocios, incautaciones de activos, suspensiones de licencias y permisos, y más. Por toda acción u omisión que sea contraria a la ley tributaria o a las normas tributarias prescritas por la ley de conformidad con el artículo 164 de la Ley Tributaria, las autoridades fiscales sancionarán al contribuyente. En este sentido, el incumplimiento de las obligaciones tributarias y la ejecución parcial, incorrecta o extemporánea puede dar lugar a infracciones tributarias e imposición de sanciones, clausura de locales, confiscación de bienes, suspensión de licencias

y permisos y colocación de carteles en relación con la determinación de la omisión. Las sanciones varían según el sistema tributario aplicable al contribuyente, que puede ser el sistema general o el sistema Mype Tributario, así como RER, RUS u otros contribuyentes que sean personas físicas que legalmente estén obligadas a presentar y pagar impuestos.

Según la revista SOSCIA (2021) Ya sea que seamos propietarios como persona natural o jurídica de una empresa, tenemos que cumplir con nuestras obligaciones tributarias si no queremos cometer un delito que luego es sancionado por la SUNAT. En esta publicación queremos ver los tipos de infracciones tributarias y sanciones que puede sufrir su empresa o sociedad peruana por no llevar las cuentas en orden. Las autoridades fiscales pueden imponer diferentes tipos de sanciones. La más común es una multa, lo que significa que la empresa infractora paga una cierta cantidad. Este monto puede determinarse sobre la base de las unidades tributarias o los ingresos de una empresa o una persona física con un negocio.

Según la revista de contadores y empresas Nima et al. (2013) Como ya esperábamos, la valoración de la administración tributaria incluye dictámenes y sanciones administrativas, delitos fiscales derivados del incumplimiento de obligaciones tributarias formales o incluso sustanciales. La finalidad principal de las anteriores facultades sancionadoras es corregir conductas que, según el servicio tributario, son punibles (disuasorias) por lo tanto, el no cumplir con sus obligaciones tributarias o, por el contrario, evitar corregir este comportamiento si debido al contexto o las circunstancias ha pasado, ahora no es el momento de sancionarlos, cabe señalar que dado que uno de los objetivos de las sanciones es impedir el contribuyente no cumple con sus obligaciones tributarias, la discrecionalidad se ejerce únicamente al optar por aplicar o no aplicar sanciones, no por la facultad de determinar o determinar las sanciones a que corresponda sólo de acuerdo con la ley. Este certificado se aprueba de conformidad con lo dispuesto en el artículo 166 del Código Tributario y, de conformidad con la libertad de acción anterior, las autoridades fiscales aplicarán las sanciones de manera gradual en la forma y condiciones que establezca la resolución de administración o designación.

2.3 Términos técnicos

Acreeador tributario: “Es aquél en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria”. (MEF, s.f, p.3)

Administración pública: conglomerado de organismos que tienen dependencia del Poder Ejecutivo y se encargan de la planeación, organización, dirección y control de las actividades que buscan satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Soria, 2007)

Administración tributaria: Es un ente revestido de poder público en el ámbito nacional o municipal, a quien se le confiere la recaudación tributaria. (SUNAT, 2020)

Cobranza: Medidas adoptadas para prevenir y recuperar la morosidad

Base imponible: Representa la expresión numérica del hecho gravado, sobre la que se aplicará directamente la tasa del tributo para obtener el importe de la obligación de carácter tributario. (Servicio de Impuestos Interno, s.f)

Recaudación tributaria: Una parte de los ingresos del Estado, que la administración estatal obtiene de los impuestos, es determinada unilateralmente por el Estado de acuerdo con las facultades fiscales que le otorga el ordenamiento jurídico.

Ciclo de administración tributaria: Estas actividades son la base de la administración tributaria. Estas gestiones están contenidas en el marco legal que faculta a la entidad para recaudar impuestos, el ejercicio de sus obligaciones y derechos, las acciones para asegurar su cumplimiento,”. (Servicio de administración tributaria 2013, p. 2)

Contribuyente: Persona que cumple con una obligación tributaria o tiene un evento que da lugar a una obligación tributaria. (SUNAT, 2020, pág. 8)

Impuesto: Son los pagos de carácter obligatorio representados en unidades monetarias exigidos por el Estado a las personas naturales o jurídicas no sujetas a una contraprestación directa, cuyo destino será financiar la operatividad de la administración pública. (Servicio de Impuestos Interno, s.f)

Impuesto sobre el Patrimonio: Viene a ser un impuesto directo aplicable a la propiedad patrimonial, configurada esta como el total de bienes y derechos que dispone una persona, a los que se deducen cargas, adeudos y obligaciones. (Agencia Tributaria, s.f)

Obligación tributaria: Es una relación legalmente determinada entre acreedores y contribuyentes que tiene por objeto incentivos fiscales efectivos y que puede ser exigible.

Tributo: Provisión de dinero necesaria para que el Estado ejerza sus poderes imperiales para ser gravable de pleno derecho y para cubrir los gastos necesarios para lograr sus objetivos” (SUNAT, 2020, p. 34)

2.4 Formulación de hipótesis

La hipótesis para el presente estudio quedará redactada conforme se expone a continuación:

Hipótesis principal:

Existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

Hipótesis Específicas:

- a) ¿Existe una relación significativa la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?
- b) ¿Existe una relación significativa entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?

- c) ¿Existe una relación significativa entre la estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?

2.5 Operacionalización de las variables

2.5.1 Variable independiente

X: Políticas de cobranza

| | | |
|----------------------------------|--|------------------------------------|
| Definición conceptual | En su revista de investigación para Aguilar (2020), una estrategia de cobranza es un conjunto sistemático de acciones encaminadas a mejorar el proceso de pago del cliente. Una estrategia de gestión de grupo eficaz tiene como objetivo reducir la rotación. Por lo tanto, se debe trabajar para desarrollar sistemas avanzados que incluyan comunicación, automatización, estandarización e implementación de transacciones. | |
| | INDICADORES | INDICES |
| X: Políticas de cobranzas | Comunicación | Notificaciones por escrito. |
| | | Llamadas telefónicas. |
| | | Visitas personales. |
| | | Agencia de cobranza. |
| | Automatización. | Importancia |
| | | Normas. |
| | | Políticas. |
| | Estandarización e implementación de transacciones | Control y eficiencia. |
| | | Objetivos de cobranza. |
| Recurso legal. | | |
| Escala Valorativa | NOMINAL | |

2.5.2 Variable dependiente

Y: Recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria

| | | |
|---|--|--|
| Definición conceptual | En su revista de investigación Novoa (2006), el principio de tributación se deriva de la necesidad de contribuir al gasto público y del principio de igualdad de tipos impositivos públicos. Todo ciudadano necesita estos fondos para satisfacer las necesidades del público y por lo tanto tiene el deber de contribuir al financiamiento de los gastos nacionales en la medida de lo posible y esta es la principal razón de su existencia. El primero pertenece principalmente al área de la política fiscal y se refiere al nivel de las tasas impositivas, la amplitud de la base imponible y el nivel de las sanciones. | |
| | INDICADORES | INDICES |
| Y: Recaudatoria del impuesto al patrimonio vehicular | El nivel de tasas | Consumidor o usuario. |
| | | Bien o servicio de dominio público |
| | | Tarifas establecidas por Ley |
| | La amplitud de la base imponible | Servicio de competencia estatal |
| | | Base imponible. |
| | | Impuesto determinado |
| | El nivel de las sanciones | Calcular la base imponible |
| | | Administración tributaria |
| | | Recaudación de tributos |
| | | Sanciones para evitar el incumplimiento. |
| | | General un cambio de conducta en el incumplimiento de sus obligaciones tributarias |
| Escala Valorativa | Nominal | |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

En su revista de investigación, Vásquez (2005), los tipos de investigación deben formularse de acuerdo con el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, interpretación) que los investigadores desean alcanzar. Nivel de adquisición e investigación. análisis requerido. Los objetivos y requisitos anteriores también se tienen en cuenta. Los investigadores deben conocer otros cuerpos de investigación y conocimientos científicos desarrollados previamente por los investigadores, así como la información no escrita en poder de las personas, ayudan a resumir e integrar experiencias a través de historias. El tipo de estudio es descriptivo porque su finalidad es caracterizar el fenómeno objeto de estudio. Desde el punto de vista del diseño, es no experimental ya que no afecta variables, los principales procesos utilizados en la administración tributaria de Chiclayo

3.1.2 Estrategias o procedimientos de contratacion de hipotesis

En su revista de investigación para Moreno (2013) Las hipótesis científicas deben probarse empíricamente antes de tomar decisiones (rechazo o aceptación) basadas en lo que los científicos realmente observan. En un caso hipotético, no serían aceptados, lo que no quiere decir que el estudio no tenga sentido. En el contexto de la investigación y su confirmación, resulta que lo predicho en la hipótesis no coincide, lo que aumenta el conocimiento.

1. Deducción de consecuencias observables: La mayoría de las hipótesis se expresan de forma abstracta, es decir, no observables directamente. Pero para probarlos, estos términos abstractos deben estar vinculados a referencias empíricas. Este proceso deductivo a menudo requiere pasos empíricos, como ordenar o construir instrumentos de medición, que identifiquen los pasos necesarios para observar un fenómeno.
2. Confrontación: Esencialmente, esta fase implica trabajar con la experiencia a través de la observación, la experimentación u otros

métodos. En esta etapa, las características del diseño del estudio y las herramientas de recolección de datos utilizadas son de suma importancia.

3. Inferencia: En esta etapa, se deben hacer suposiciones basadas en la interpretación analítica de los datos después de que se haya recopilado la información. Si los datos concuerdan con lo que es la hipótesis, decimos que la apoyamos y, de hecho, elegimos aceptarla como verdadera. Sin embargo, dado que los datos se toman de muestras reales, esta determinación puede ser incorrecta. Esto solo puede considerar aspectos parciales y puede formar una parte sesgada. Por otro lado, si la mayoría de las conclusiones o resultados no están de acuerdo con la hipótesis, la evidencia lleva a rechazar la hipótesis, lo que en sí mismo es un hallazgo importante e interesante.

3.2 Población y muestra

Población: En su revista de investigación López (2004), los puntos más controvertidos para los comunicadores son la determinación de los tamaños de población y muestra, y los criterios para seleccionar los componentes de la muestra. Toda la ciencia utiliza el muestreo. El sujeto de estudio puede ser una población, o agrónomo, frutal, campo, médico, etc., y la muestra puede ser un paciente con una determinada condición patológica. Esto significa que no solo se estudian humanos, sino también videos, películas, artículos periodísticos, programas de radio, programas de televisión, folletos informativos, etc.

Para este trabajo de investigación tuvimos una población de cincuenta colaboradores de las distintas oficinas de este servicio de administración tributaria

Detalle de la población de estudio.

| N° | ÁREA | Población Especifica |
|----|--------------------------------------|----------------------|
| 1 | Departamento de cobranza. | 14 |
| 2 | Departamento de ejecutoria coactiva. | 12 |
| 3 | Departamento de registro. | 8 |
| 4 | Departamento de reclamos. | 11 |
| | Total | 45 |

Muestra: Según el trabajo de investigación de Ávila Acosta "Metodología de la investigación", se utilizó una fórmula de muestreo aleatorio simple que se muestra a continuación para calcular la muestra relevante para el estudio.

$$N = \frac{Z^2 PQN}{e^2 [N-1] + Z^2 PQ}$$

En donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P: Proporción de colaboradores de diferentes departamentos del servicio de administración tributaria, (P = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento del verdadero valor P).

- Q: Proporción de colaboradores de las diferentes áreas de departamentos del servicio de administración tributaria.

(Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento del Verdadero Valor Q).

E: Margen de error 5%

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (45)}{(0.05)^2 (45-1) + (1.96)^2 (0.05) (0.05)}$$

$$n = \frac{44.218}{0.11 + 0.9604}$$

$$n = \frac{44.218}{1.0704}$$

$$n = 40.3756$$

$$n = 40$$

El tamaño de la muestra resultante es de 40, a los cuales se aplicará el instrumento de medición, es decir las encuestas.

Con dicho valor se calcula el factor de distribución muestral (fdm).

| | |
|-----------------------|------------------|
| $Fdm = n/N = 40 / 45$ | $Fdm = 0.888888$ |
|-----------------------|------------------|

Distribución de la muestra.

| N° | ÁREA | Población específica | Muestra (n) |
|----|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| 1. | Departamento de cobranza | 14 | 12 |
| 2. | Departamento de ejecutoria coactiva | 12 | 10 |
| 3. | Departamento de registro | 8 | 8 |
| 4. | Departamento de reclamos | 11 | 10 |
| | Total | 45 | 40 |

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Según la Revista de investigación para Ramos (2018), los métodos y técnicas de investigación son fundamentales para el desarrollo de todo tipo de investigación. Estos métodos especifican el camino a seguir y son flexibles, pero los métodos indican cómo se mueve el camino y son fijos. Al leer este artículo, aprenderá qué es la investigación científica, cuáles son sus tipos, cuáles son los métodos de investigación, cómo se definen los métodos y técnicas de investigación y cuál es el método de investigación lógico. , comprenderá qué son los métodos de investigación empírica y aprenderá sobre dos tipos Métodos de investigación, literatura y disciplinas, y algunos de los principales métodos de investigación utilizados, su importancia y características. Se obtendrá la aprobación adecuada de los métodos, técnicas y herramientas utilizadas para recopilar información del personal de SATCh para ayudar a completar el cuestionario.

3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Según su revista de investigación para Martinez (2006) En general, en la mente de la mayoría de los investigadores, los conceptos de validez y confiabilidad siguen siendo los conceptos utilizados por la orientación epistemológica positivista tradicional, los cuales han sido reemplazados en la segunda mitad del siglo XX. Aquí es donde surge el conflicto, ya que los métodos cualitativos adoptan un paradigma epistemológico pospositivista como base y supuestos subyacentes a sus conocimientos y teorías científicas.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

En su diario de investigación de Arteaga (2020), describe un conjunto de datos, reconcilia la estructura de los datos, resume la presentación de los datos, los explica mediante gráficos, tablas y cuadros, y analiza la desviación estadísticamente. y métodos lógicos para evaluar. Los datos probabilísticos son lo que llamamos análisis de datos que extraen conclusiones significativas. Estas técnicas analíticas nos permiten sacar posibles conclusiones de los datos y eliminar el desorden innecesario del resto de los datos. La generación de datos es un proceso continuo, por lo que el análisis de datos se convierte en un proceso

continuo e iterativo en el que los datos se recopilan y analizan simultáneamente. Garantizar la integridad de los datos es uno de los aspectos más importantes del análisis de datos. Mientras realizamos el trabajo de campo para este estudio, utilizaremos esta técnica, común en la investigación social, para poder recopilar documentación escrita de SATCH sobre el cobro de IPV. El paquete estadístico SPSS se utiliza para el análisis y procesamiento de datos. Dados los objetivos planteados en este estudio, se han diseñado tablas y figuras que ayuden a extraer conclusiones descriptivas e inferenciales.

Según Carrasco (2014), la encuesta es la técnica de investigación social por excelencia por la utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que genera. Al recopilar información, se utilizan técnicas de investigación que se aplican directamente a los empleados de SAT.

3.5 Aspectos éticos

En su revista de investigación para Inguillay et al. (2020) Este artículo revela sobre la ética en la investigación porque es esencial, observar un comportamiento ético en todo el trabajo o comportamiento humano, es decir distinguir entre el bien y el mal, lo correcto y lo incorrecto, esta doctrina es peculiar a él. y nos hace conscientes de los principios éticos los caracteriza no es solo por cumplimiento a los deberes morales del hombre a las personas que los rodean, pero ellos también tienen que hacerlo demostrar un comportamiento ético en todos los aspectos. La ética debe aplicarse aquí, ya que muestra que su No hay plagio en el trabajo y frases libres o ideas propias publicar en todos los medios. todos aquellos que trabajan para crear la importancia de la ética debe ser considerada en los trabajos de investigación. Comprender las citas y las reglas de citación es importante en este tipo de trabajo. importante porque de esta manera los investigadores no corren el riesgo de ser condenados o robar ideas, oraciones o incluso artículos completos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta

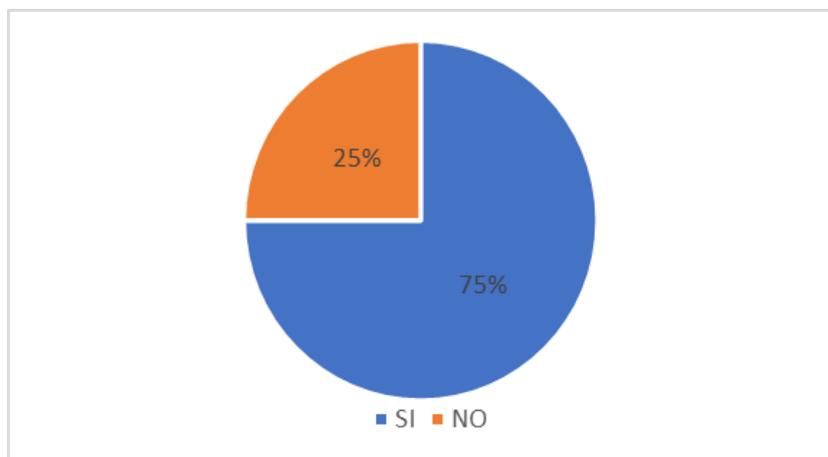
Esta parte presenta los resultados de esta encuesta y ha sido debidamente procesada de acuerdo a la información obtenida del cuestionario utilizado en este municipio.

Tabla 1

¿Crees usted que, los pagos se realizan previa notificación a los contribuyentes de esta SAT?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 30 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | No | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1



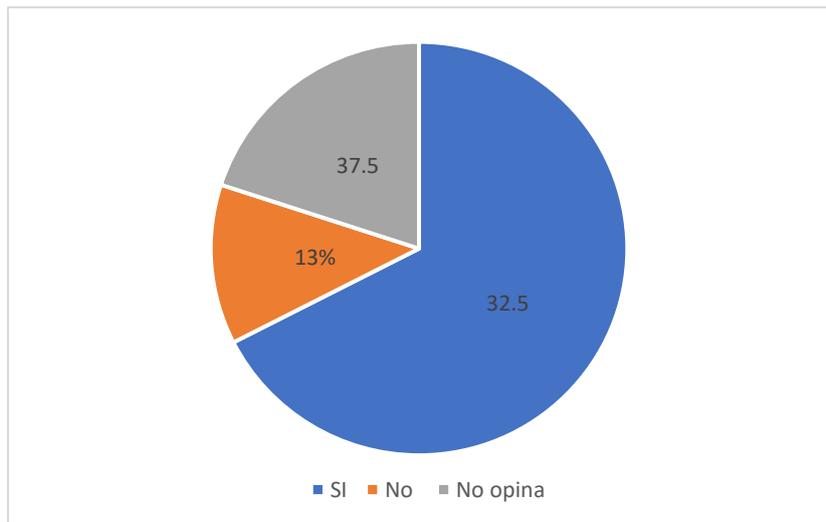
En la tabla 1, se observó que el 75.0% de los encuestados si cree que los pagos se realizan previa una notificación a los contribuyentes de la SAT, mientras que el 25.0% de los encuestados no cree al respecto.

Tabla 2

¿Con respecto a los montos de morosidad del impuesto al patrimonio vehicular este ha aumentado en los últimos años?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 13 | 32,5 | 32,5 | 32,5 |
| | No | 12 | 30,0 | 30,0 | 62,5 |
| | No opina | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2



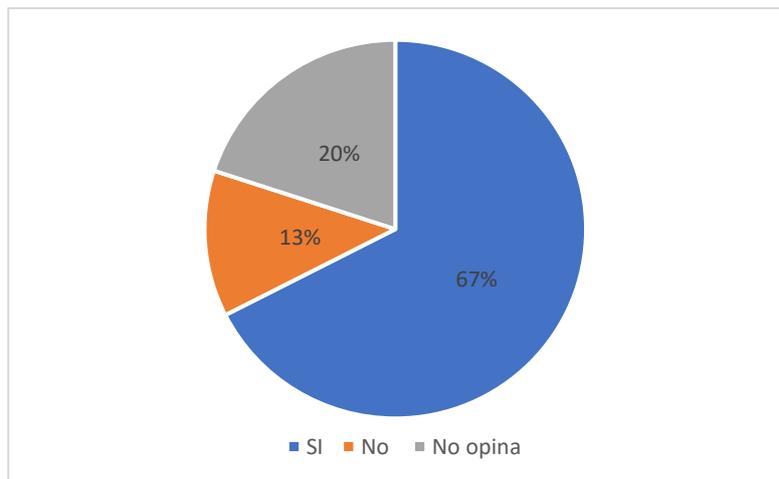
En la Tabla 2, encontramos que el 37,5% de los encuestados prefirieron no comentar sobre el monto predeterminado del impuesto sobre las existencias de automóviles. En cambio, el 30,5% cree que no ha aumentado en los últimos años.

Tabla 3

¿El área del servicio a administración realiza las llamadas correspondientes a los clientes morosos para que puedan pagar?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 28 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | No | 10 | 25,0 | 25,0 | 95,0 |
| | No opina | 2 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3



En la tabla 3, se observó que el 70% de los encuestados afirma que el área del servicio de administración si realiza las llamadas a los clientes morosos para que puedan pagar, mientras que el 5% prefiere no opinar al respecto, sin embargo, el 25% indica que el servicio de administración no realiza las llamadas correspondientes a los clientes morosos.

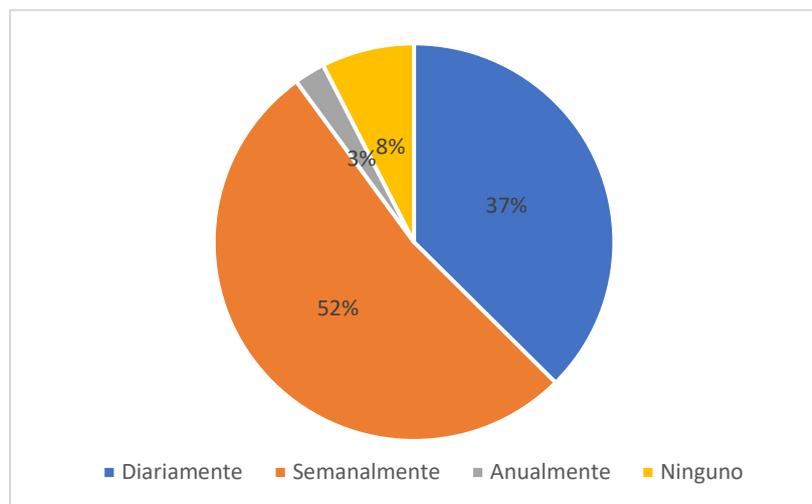
Tabla 4

¿El servicio de administración realiza visitas personalizadas a los contribuyentes morosos para que realicen sus pagos respectivos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Diariamente | 15 | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| Semanalmente | 21 | 52,5 | 52,5 | 90,0 |
| Anualmente | 1 | 2,5 | 2,5 | 92,5 |
| Ninguno | 3 | 7,5 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Válido

Figura 4



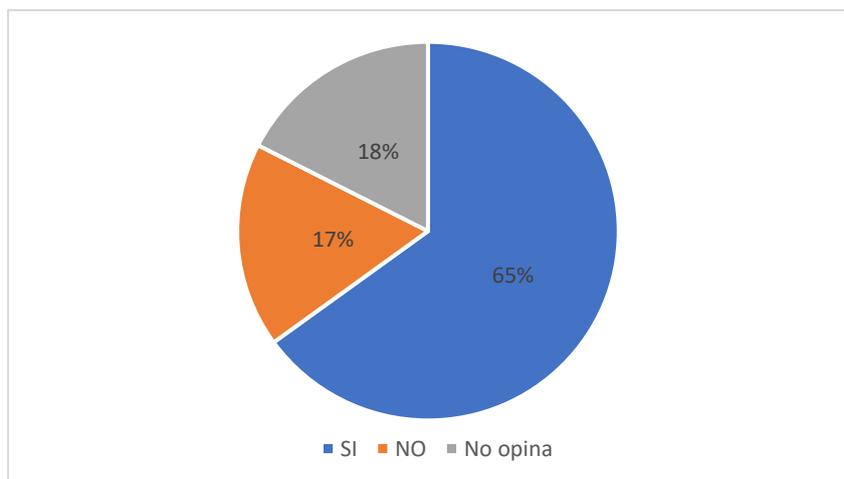
En la tabla 4, se observó que el 37.5% de los encuestados indica que el servicio de administración realiza visitas personalizadas a los contribuyentes morosos diariamente, en tanto el 52.5% afirma que dicho servicio lo hace semanalmente, en tanto el 2.5% señala que lo hace anualmente y un 7.5% que no lo hecho nunca.

Tabla 5

¿El servicio de administración tributaria, cuenta con alguna agencia para realizar las cobranzas del impuesto al patrimonio vehicular?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Si | 26 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| | No | 7 | 17,5 | 17,5 | 82,5 |
| | No opina | 7 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5



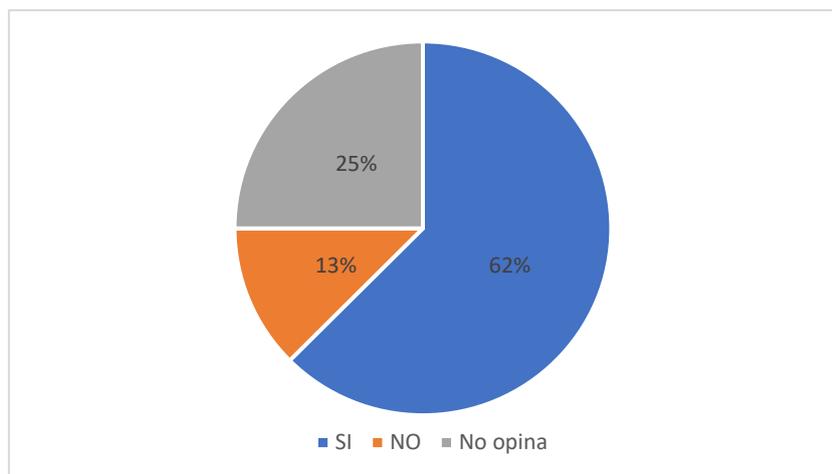
En la tabla 5, se observó que el 65% de los entrevistados indicó que el SAT si cuenta con una agencia para realizar cobranzas del impuesto al patrimonio vehicular, mientras que 17.5% opino que no es así, y un mismo porcentaje prefiere no opinar al respecto.

Tabla 6

¿Considera usted que existe relación entre las políticas de cobranza y el seguimiento y monitoreo en el servicio de administración tributaria de Chiclayo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 25 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | No | 5 | 12,5 | 12,5 | 75,0 |
| | No opina | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6



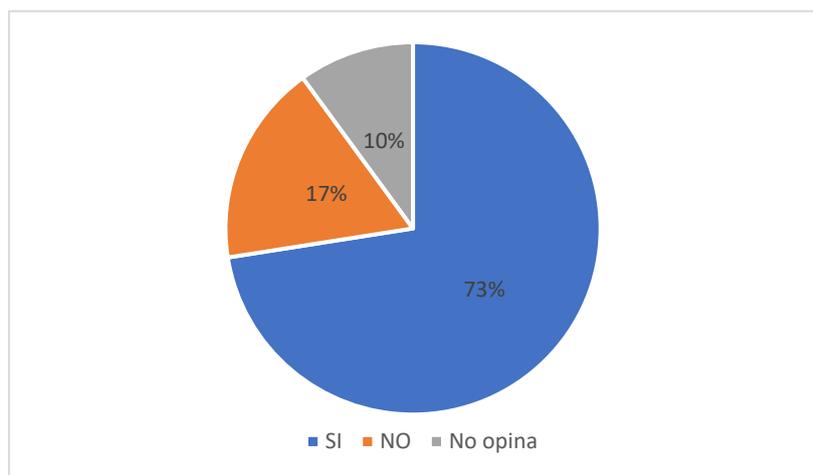
La Tabla 6 muestra que el 62.5% de los encuestados cree que existe un vínculo entre las políticas de recaudación y el seguimiento y control por parte de la Dirección General de Impuestos de Chiclayo. Por otro lado, el 12,5% afirmó lo contrario y el 25% comentó esperando no hacerlo.

Tabla 7

¿Considera usted que se automatizan los procesos para agilizar las cobranzas a contribuyentes morosos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 29 | 72,5 | 72,5 | 72,5 |
| | No | 7 | 17,5 | 17,5 | 90,0 |
| | No opina | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7



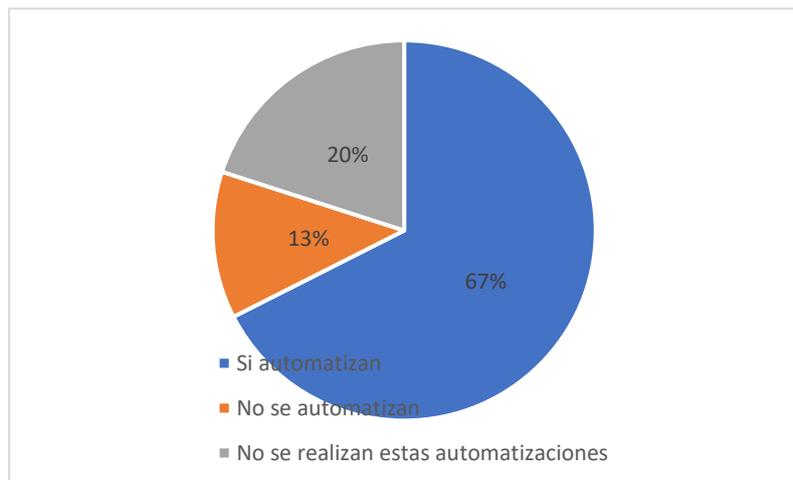
En la tabla 7, se observó que el 72.5% de los encuestados si considera que se automatizan los procesos para agilizar las cobranzas a contribuyentes morosos, mientras que el 17.5% opina lo contrario, y el 10% prefiere no opinar al respecto.

Tabla 8

¿Considera usted que se automatizan a los contribuyentes para que estos puedan pagar sus impuestos en los tiempos previstos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si se automatizan | 27 | 67,5 | 67,5 | 67,5 |
| | No se automatizan | 5 | 12,5 | 12,5 | 80,0 |
| | No se realizan estas automatizaciones | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8



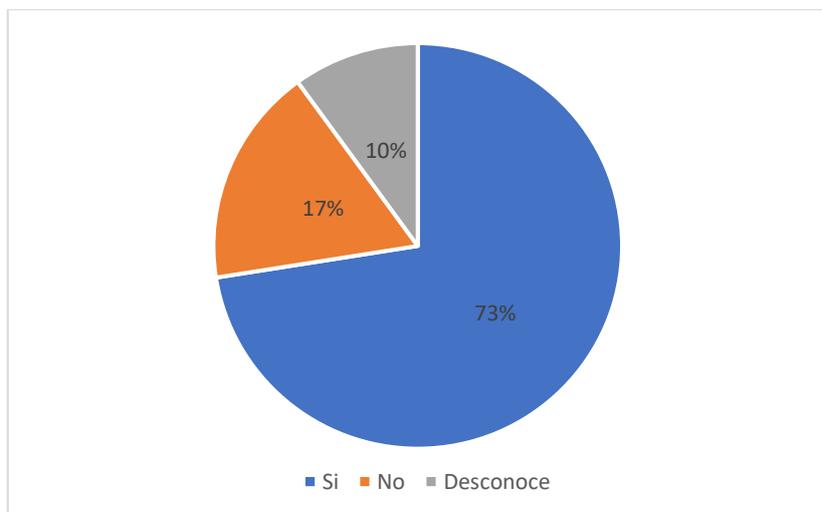
En la tabla 8, se observó que el 67.5% de los encuestados considera que, si se automatizan a los contribuyentes para que estos puedan pagar sus impuestos en los tiempos previstos, mientras que el 12.5% no considera lo mencionado anteriormente, y el 20% afirmó que no se realizan estas automatizaciones.

Tabla 9

¿Considera usted que el servicio de administración cuenta con normas o procedimientos para realizar las cobranzas respectivas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 29 | 72,5 | 72,5 | 72,5 |
| | No | 7 | 17,5 | 17,5 | 90,0 |
| | Desconoce | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9



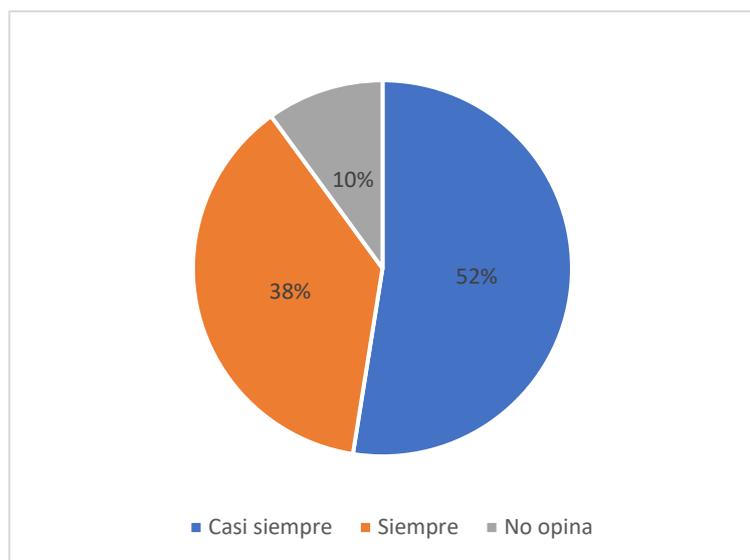
En la tabla 9, se observó que el 72.5% de los encuestados opinó que el servicio de administración si cuenta con normas o procedimientos para realizar las cobranzas respectivas, sin embargo, el 17.5% afirma lo contrario, y el 10% desconoce al respecto.

Tabla 10

¿Considera usted que en la administración tributaria se realiza el cobro de impuestos de manera eficiente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Casi siempre | 21 | 52,5 | 52,5 | 52,5 |
| | Siempre | 15 | 37,5 | 37,5 | 90,0 |
| | No opina | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10



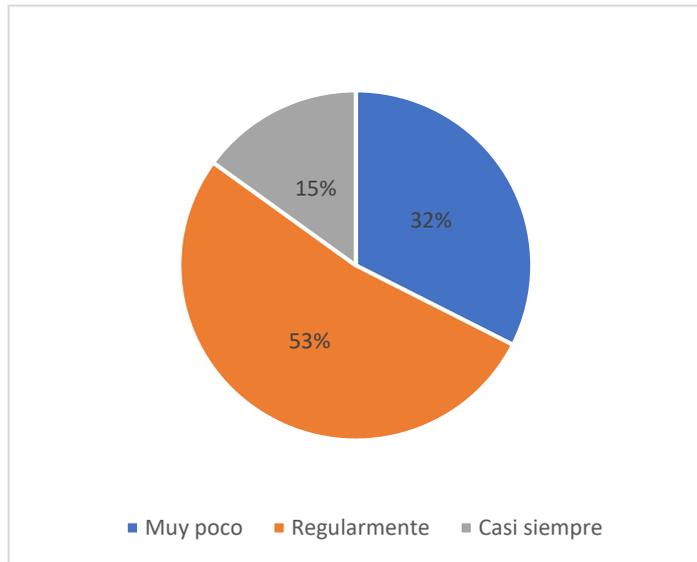
De acuerdo con la Tabla 10, el 52,5% de los encuestados cree que la recaudación de impuestos en la administración tributaria es casi siempre eficiente, y el 37,5% afirma que su comportamiento siempre es eficiente, el 10% prefirió no comentar al respecto.

Tabla 11

¿En el servicio de administración tributaria llegan a cumplir con sus objetivos trazados en cuanto a la cobranza de contribuyentes morosos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy poco | 13 | 32,5 | 32,5 | 32,5 |
| | Regularmente | 21 | 52,5 | 52,5 | 85,0 |
| | Casi siempre | 6 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11



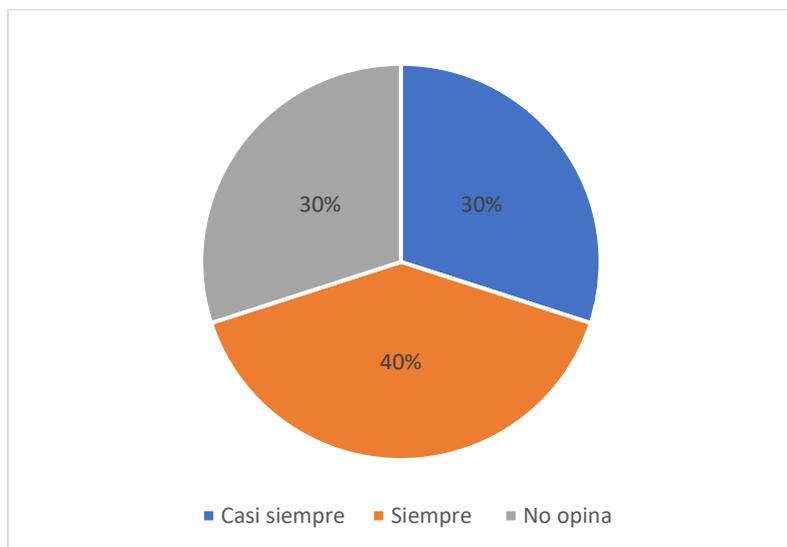
En la tabla 11, se observó que el 52.5% opina que en el servicio de administración tributaria regularmente llegan a cumplir con sus objetivos trazados en cuanto a la cobranza de contribuyentes morosos, el 32.5% creen que llegan a cumplir muy poco los objetivos respecto a la cobranza, y el 15% afirma que casi siempre llegan a alcanzar los objetivos de cobranza a los contribuyentes.

Tabla 12

¿Considera usted que la cobranza judicial es necesaria para la pronta recuperación de cobranza a contribuyentes morosos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 12 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Siempre | 16 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | No opina | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12



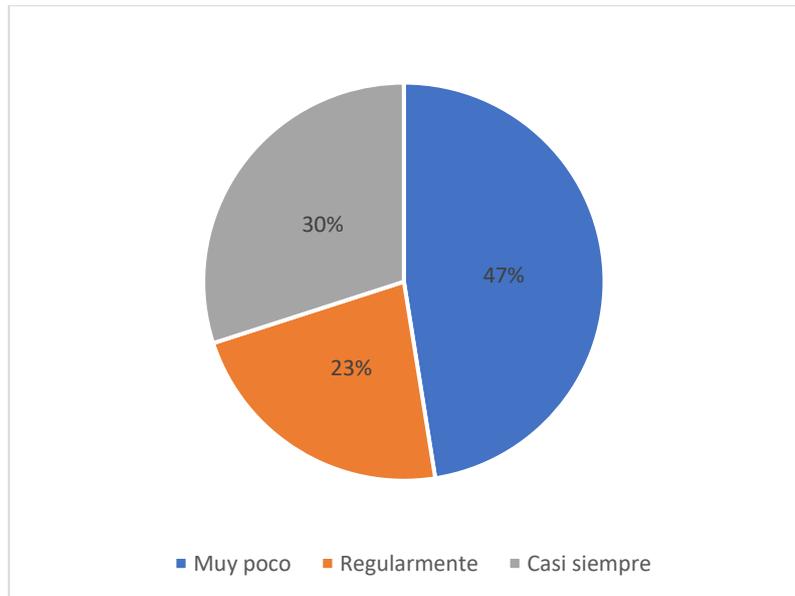
En la tabla 12, se observó que el 30% de los entrevistados considera que casi siempre la cobranza judicial es necesaria para la pronta recuperación de cobranza a contribuyentes morosos, el mismo porcentaje también prefiere no opinar al respecto y el 40% afirma que siempre la cobranza judicial es necesaria para la pronta recuperación de cobranza a contribuyentes morosos.

Tabla 13

¿El contribuyente cumple con sus obligaciones tributarias con esta administración tributaria?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Muy poco | 19 | 47,5 | 47,5 | 47,5 |
| | Regularmente | 9 | 22,5 | 22,5 | 70,0 |
| | Casi siempre | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 13



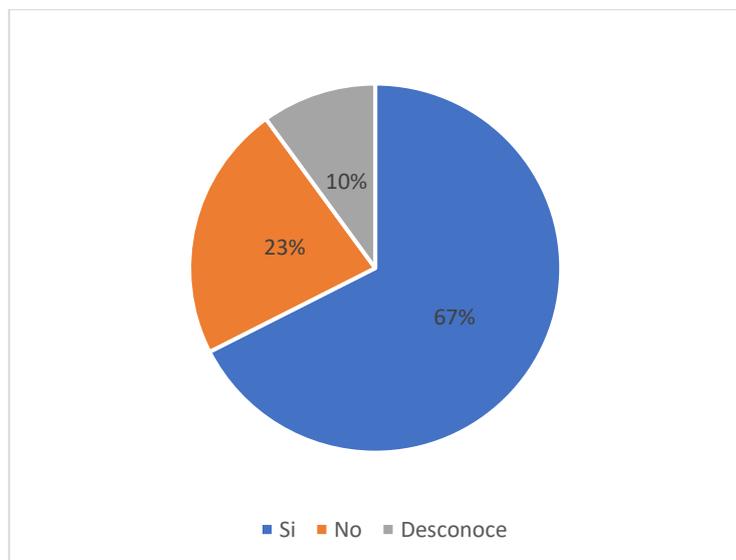
En la tabla 13, se observó que el 47.5% cumple muy poco con sus obligaciones tributarias con esta administración tributaria, el 22.5% cumple regularmente y el 30% casi siempre cumple con cancelar en el SAT.

Tabla 14

¿Considera usted que los responsables de gestionar la cobranza en este servicio de administración tributaria están capacitados?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 27 | 67,5 | 67,5 | 67,5 |
| | No | 9 | 22,5 | 22,5 | 90,0 |
| | Desconoce | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 14



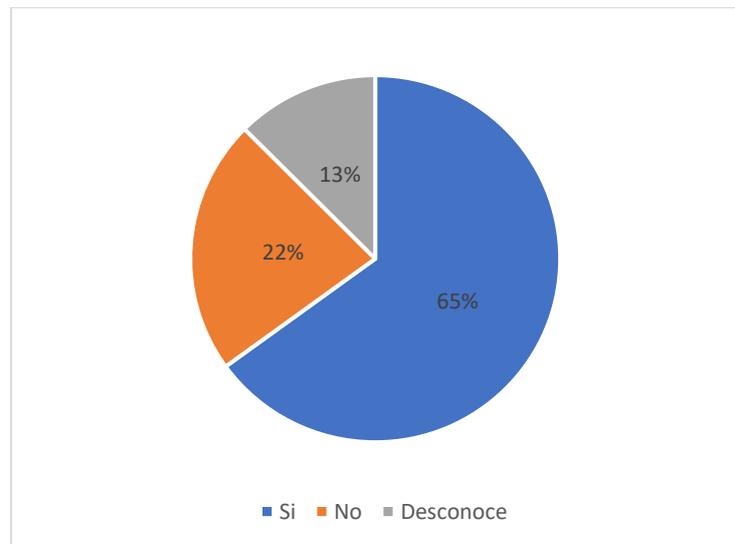
En la tabla 14, se analizó que el 67.5% de los entrevistados considera que los responsables de gestionar la cobranza en este servicio de administración tributaria si están capacitados, aunque el 22.5% cree lo contrario, y el 10% desconoce al respecto.

Tabla 15

¿Considera usted que en este servicio de administración tributaria cuenta con un software que permita llevar un adecuado control de las deudas de los contribuyentes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 26 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| | No | 9 | 22,5 | 22,5 | 87,5 |
| | Desconoce | 5 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 15



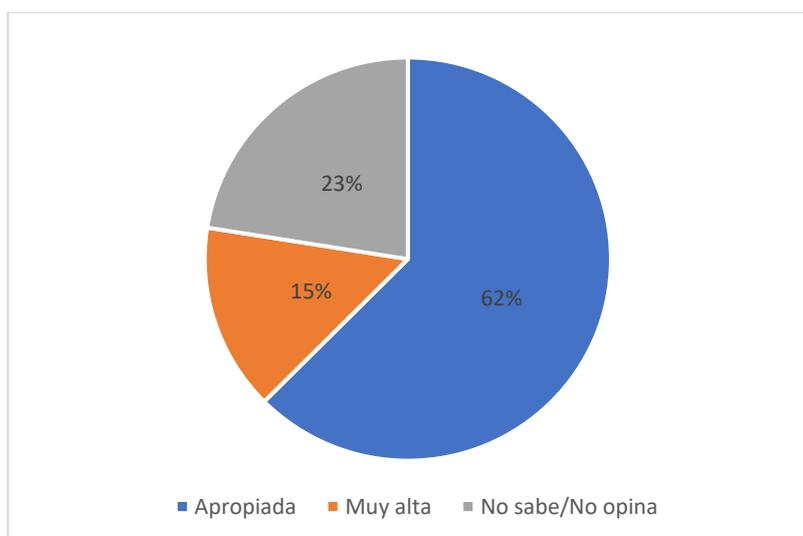
En la tabla 15, se observó que el 65% considera que el servicio de administración tributaria cuenta con un software que permita llevar un adecuado control de las deudas de los contribuyentes, el 22.5% afirma lo contrario y el 12.5% desconoce al respecto.

Tabla 16

¿Considera usted que la tasa que se cobra por el impuesto al patrimonio vehicular (1% del valor del vehículo) es la apropiada para el contribuyente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Apropiada | 25 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Muy alta | 6 | 15,0 | 15,0 | 77,5 |
| | No sabe / no opina | 9 | 22,5 | 22,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 16



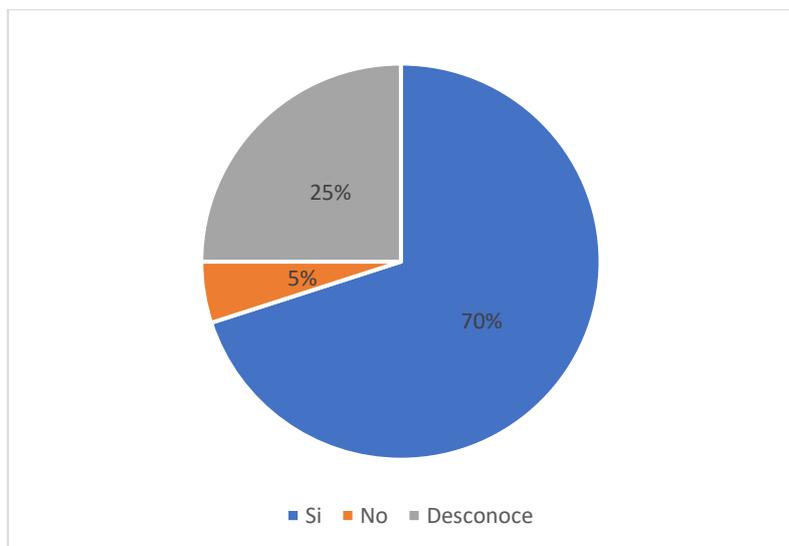
De acuerdo con la Tabla 16, el 62,5 % de los encuestados cree que la tasa del impuesto a los automóviles (1 % del precio del vehículo) es razonable para los contribuyentes, el 15 % cree que la tasa del impuesto es demasiado alta y el 22,5 % no sabe ni tiene una opinión.

Tabla 17

¿Considera usted que la administración tributaria, notifica oportunamente a los contribuyentes para que se acerquen a realizar el pago el impuesto?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Si | 28 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | No | 2 | 5,0 | 5,0 | 75,0 |
| | Desconoce | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 17



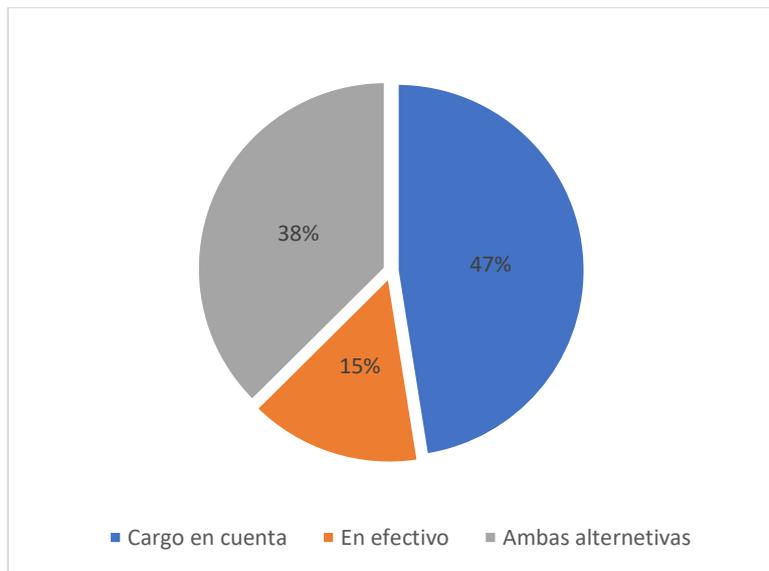
De acuerdo con la Tabla 17, el 70% de los encuestados cree que las autoridades fiscales están notificando a los contribuyentes en tiempo y forma, mientras que el 5% no está de acuerdo y el 25% no sabe.

Tabla 18

¿La administración tributaria, cuenta con sistemas de pago que pueda facilitar al contribuyente pagar sus impuestos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Cargo en cuenta | 19 | 47,5 | 47,5 | 47,5 |
| | En efectivo | 6 | 15,0 | 15,0 | 62,5 |
| | Ambas alternativas | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 18



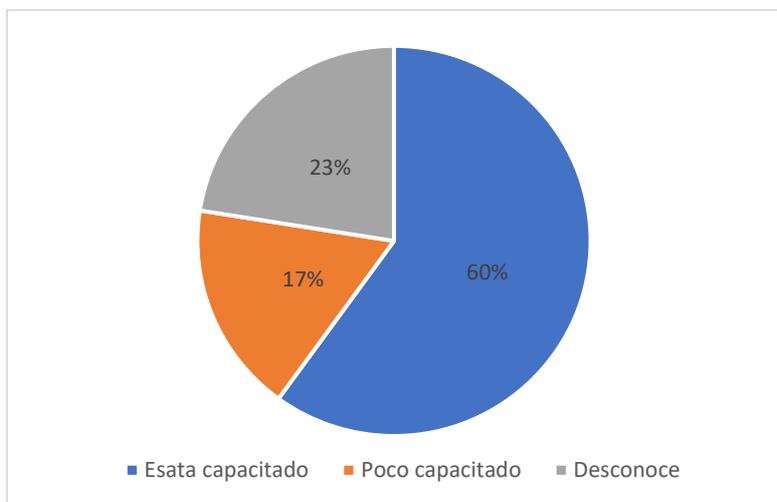
En la tabla 18, se pudo observar que el 47.5% de los entrevistados, cuenta con sistemas de pago de cargo en cuenta que pueda facilitar al contribuyente pagar sus impuestos, el 15% afirma que tiene en efectivo, y el 37.5% opina que tiene ambas alternativas para facilitar su pago de impuestos al SAT.

Tabla 19

¿La administración tributaria cuenta con el personal capacitado para orientar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones tributarias?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Está capacitado | 24 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | Poco capacitado | 7 | 17,5 | 17,5 | 77,5 |
| | Desconoce | 9 | 22,5 | 22,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 19



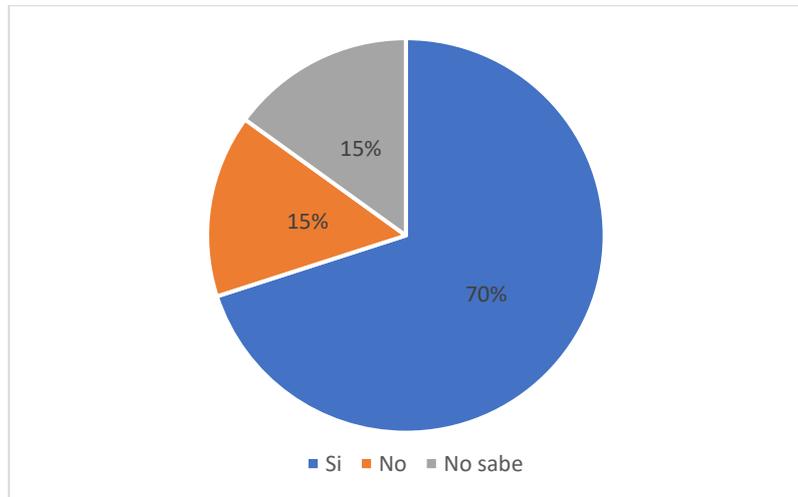
De acuerdo con la Tabla 19, el 60% de los encuestados cree que las autoridades tributarias han capacitado a su personal para guiar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mientras que el 17,5% no está de acuerdo, es decir, el personal H dice que está poco capacitado para guiar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, con El 22,5% no lo sabe.

Tabla 20

¿Considera usted que al no cumplir con sus obligaciones tributarias estas están sujetas al cobro de multas e intereses?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Si | 28 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | No | 6 | 15,0 | 15,0 | 85,0 |
| | No sabe | 6 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 20



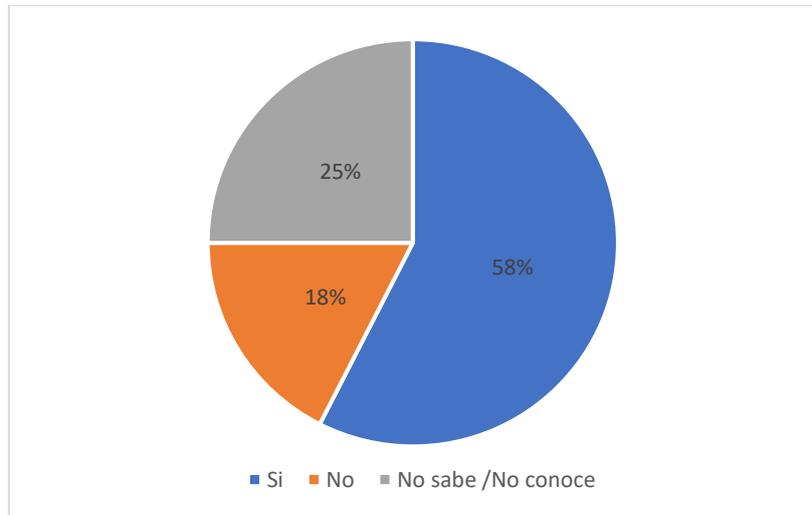
De acuerdo a la Tabla 20 encontramos que el 70% cree respetar el cobro de multas e intereses por incumplimiento de sus obligaciones tributarias, el 15% cree que no y el 15% desconoce.

Tabla 21

¿Conoce usted que la administración tributaria, tiene facultades de ejecutar su deuda y por consiguiente proceder al embargo de sus bienes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Si | 23 | 57,5 | 57,5 | 57,5 |
| | No | 7 | 17,5 | 17,5 | 75,0 |
| | No sabe / no conoce | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 21



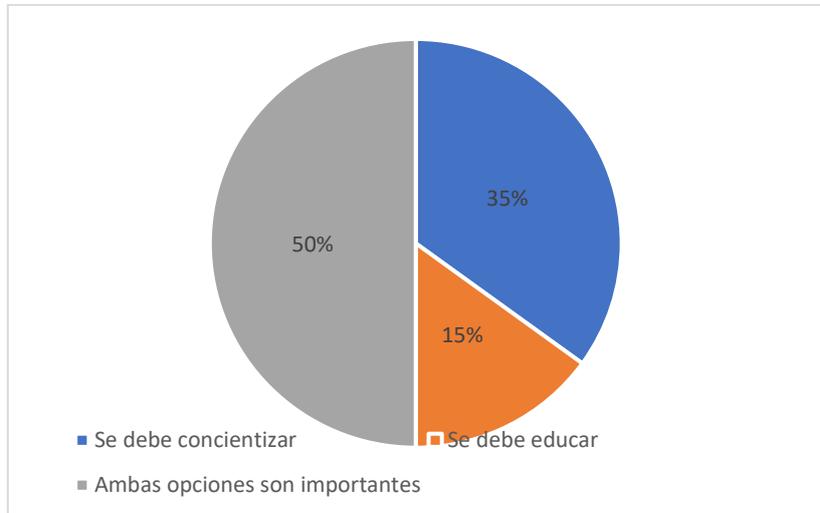
En la tabla 21, se observó que el 57.5% si conoce que la administración tributaria, tiene facultades de ejecutar su deuda y por consiguiente proceder al embargo de sus bienes, en tanto el 17.5% no conoce tal fin, y el 25% no sabe o conoce al respecto.

Tabla 22

¿Considera usted que la administración tributaria debería concientizar al contribuyente, orientarlo, educarlo para que pueda cumplir oportunamente con el pago de sus tributos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Se debe concientizar | 14 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| | Se debe educar | 6 | 15,0 | 15,0 | 50,0 |
| | Ambas opciones son importantes | 20 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 22



En la tabla 22, se analizó que el 50% de los encuestados considera que se debe concientizar y educar al contribuyente, orientarlo, educarlo para que pueda cumplir oportunamente con la cancelación de sus tributos, el 35% cree que se debe concientizar solamente, y el 15% opina que solo debe educar al contribuyente.

4.2 Análisis de fiabilidad

Con el análisis de fiabilidad, se puede determinar qué tan bien se relacionan los elementos del cuestionario entre sí, obtener una medida general de la reproducibilidad general o la consistencia interna de la escala y determinar qué elementos de la pregunta deben eliminarse de la escala.

Tabla 23

Resumen de total de registros

| Casos | n | % |
|-----------------------|----|-------|
| Válido | 40 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

Tabla 24

Validez y confiabilidad – coeficiente de alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,646 | 22 |

4.3 Contrastación De Hipótesis

En esta parte del estudio se utilizan los resultados del programa estadístico SPSS versión 26 para analizar hipótesis y luego ordenados por la tabla de inferencia para determinar las agrupaciones de las dimensiones y variables utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

4.3.1 Primera Hipótesis:

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Hipótesis específica 1.

Hi. Se halla una relación positiva entre las variables políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en el servicio de administración tributaria de Chiclayo.

H0. No se halla una relación positiva entre las variables políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en el servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Tabla 25

Relación entre la primera dimensión y la segunda variable.

| | | Comunicación | Recaudación del impuesto tributario |
|--------------------------------------|------------------------|--------------|-------------------------------------|
| Comunicación | Correlación de Pearson | 1 | ,648 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | n | 40 | 40 |
| Recaudación del impuesto patrimonio. | Correlación de Pearson | ,648 | 1 |

| | | |
|------------------|------|----|
| Sig. (bilateral) | ,000 | |
| n | 40 | 40 |

$r = 0,634$ Correlación positiva media entre la dimensión 1 y la variable recaudación del impuesto al patrimonio.

Nota: En este caso, el coeficiente de correlación "r" de Pearson es 0,648, es decir, la correlación positiva promedio entre la dimensión de comunicación H. y la segunda variable, pero el valor de significación bilateral es 0,000, lo que nos da el valor deseado de 0,01.

Concluimos; Existe una relación media positiva entre la dimensión comunicación y las variables de recaudación del impuesto al patrimonio.

4.3.2 Segunda Hipótesis:

Objetivo específico 2.

Establecer la relación que existe entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Hipótesis específica 2.

Hi, Existe una relación positiva entre la automatización y la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

H0. No existe una relación positiva entre la automatización y la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Tabla N° 26.

Relación entre la segunda dimensión y la segunda variable.

| | | Automatización n | Recaudación del impuesto tributario |
|---|---------------------------|---------------------|---|
| Automatización | Correlación de Pearson | 1 | ,485 |
| | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | n | 40 | 40 |
| Recaudación del impuesto patrimonio. | Correlación de Pearson | ,485 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | n | 40 | 40 |

$r = 0.485$ Correlación positiva débil entre la dimensión Automatización y la variable recaudación del impuesto al patrimonio.

Nota: En este caso se observa que el coeficiente de correlación “r” de Pearson es de 0.485, es decir correlación positiva débil entre la dimensión automatización y la segunda variable, sin embargo, el valor de significancia bilateral es de 0,002 que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Se concluye; que existe una correlación positiva débil entre la segunda dimensión automatización y la segunda variable recaudación del impuesto al patrimonio.

4.3.3 Tercera Hipótesis:

Objetivo específico 3.

Identificar la relación que existe entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Hipótesis específica 3.

Hi. Se halla una relación positiva entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

H0. No se halla una relación positiva entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Tabla N° 27

Relación entre la tercera dimensión y la segunda variable.

| | | Estandarización e implementación de transacciones | Recaudación del impuesto tributario |
|---|------------------------|---|-------------------------------------|
| Estandarización e implementación de transacciones | Correlación de Pearson | 1 | -,054 |
| | Sig. (bilateral) | | ,740 |
| | n | 40 | 40 |
| Recaudación del impuesto patrimonio. | Correlación de Pearson | -,054 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,740 | |
| | n | 40 | 40 |

$r = -0,054$ Correlación negativa media entre la dimensión Estandarización e Implementación de Transacciones y la variable recaudación del impuesto al patrimonio.

Nota: En esta tabla se observa que el coeficiente de correlación "r" de Pearson es de -0,054 es decir correlación negativa media entre la dimensión Estandarización e Implementación de Transacciones y la segunda variable, sin embargo, el valor de significancia bilateral es de 0.740 que es superior al 0.05 que es requerido para poder validar la correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable es materia de la presente investigación.

En donde se concluye; que correlación negativa media entre la tercera dimensión estandarización e implementación de transacciones y la segunda variable recaudación del impuesto al patrimonio.

4.4.4 Cuarta Hipótesis:

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

Hipótesis general.

Hi. Se halla una relación positiva entre la variable políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

H0. No se halla una relación positiva entre la variable políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.

Tabla N° 28.

Relación entre la variable independiente y variable dependiente.

| | | Políticas de Cobranza | Recaudación del impuesto tributario |
|--------------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Políticas de Cobranza | Correlación de Pearson | 1 | ,622 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | n | 40 | 40 |
| Recaudación del impuesto patrimonio. | Correlación de Pearson | ,622 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | n | 40 | 40 |

$r = 0.622$, podemos decir que existe una correlación positiva media entre las variables políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio.

Nota: En esta tabla observamos que el coeficiente de correlación "r" de Pearson es de 0.622 podremos decir que existe una correlación positiva media entre la variable independiente y dependiente, el valor de significancia bilateral es de

0.000 que se encuentra por debajo del 0.01 que se requiere para validar la correlación entre la variable políticas de cobranza y recaudación del impuesto al patrimonio, variables que fueron objetos de la presente investigación.

Concluyendo; que existe una correlación positiva media entre la variable independiente y la variable dependiente.

4.4 Caso práctico

CGT: INGRESOS ACOMULADOS AL MES DE DICIEMBRE AÑO 2014 – 2020 (En Soles)

| CONCEPTO | AÑO 2014 | AÑO 2015 | AÑO 2016 | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | Var. % 2020/19 | Ind. Anual 20/19 |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|------------------|
| Impuesto Predial | 15,059,246 | 16,992,457 | 16,860,752 | 17,947,659 | 18,536,221 | 22,122,800 | 18,982,620 | -14,19% | ↓ |
| Patrimonio Vehicular | 1,981,488 | 2,384,359 | 2,222,106 | 2,397,467 | 2,149,302 | 3,912,423 | 2,015,459 | -48,49% | ↓ |
| Impuesto de Alcabala | 4,553,002 | 5,504,895 | 5,559,047 | 5,987,615 | 8,148,723 | 6,241,842 | 3,930,467 | -37,03% | ↓ |
| Otros Impuest. Tribut. | 759,152 | 887,225 | 1,020,687 | 983,212 | 1,041,359 | 1,153,120 | 219,159 | -80,99% | ↓ |
| Multas Tributarias | 61,771 | 346,859 | 405,707 | 157,794 | 0 | 175,760 | 342,960 | 95,12% | ↑ |
| Total Imp. Municipales | 22,414,659 | 26,115,796 | 26,068,298 | 27,473,747 | 29,875,606 | 33,605,946 | 25,490,655 | -24,15% | ↓ |
| Limpieza Pública | 9,012,932 | 9,697,209 | 9,170,000 | 9,508,426 | 11,044,660 | 13,683,788 | 10,596,111 | -22,56% | ↓ |
| Parques y Jardines | 4,482,299 | 4,821,119 | 4,893,491 | 4,678,684 | 3,619,604 | 4,055,168 | 2,916,765 | -28,07% | ↓ |
| Serenazgo | 1,792,063 | 2,058,566 | 1,997,994 | 2,200,437 | 1,675,014 | 1,724,796 | 1,193,212 | -30,82% | ↓ |
| Registro Civil | 1,013,067 | 1,225,435 | 1,218,965 | 1,000,965 | 1,256,736 | 1,137,910 | 363,927 | -68,02% | ↓ |
| Tránsito y Transporte | 1,294,262 | 1,692,994 | 2,664,605 | 1,310,511 | 833,113 | 844,603 | 886,433 | 4,95% | ↑ |
| Lic. Funcionamiento | 898,758 | 785,706 | 868,107 | 498,752 | 469,778 | 475,199 | 500,193 | 5,26% | ↑ |
| Anuncios propaganda | 449,500 | 713,463 | 544,615 | 326,697 | 297,916 | 371,385 | 482,511 | 29,92% | ↑ |
| Lic. Construcción | 205,585 | 787,066 | 692,943 | 133,619 | 59,494 | 36,485 | 219,499 | 501,62% | ↑ |
| Camal Municipal | 257,947 | 233,677 | 232,079 | 136,601 | 162,809 | 157,925 | 192,991 | 22,20% | ↑ |
| Otras Tasas y Der. 1/ | 1,389,065 | 1,840,648 | 1,791,281 | 1,792,005 | 2,026,546 | 2,552,040 | 1,499,394 | -41,25% | ↓ |
| Otros Servicios 2/ | 936,587 | 808,311 | 948,216 | 924,216 | 723,342 | 742,210 | 807,560 | 8,80% | ↑ |
| Tasa y Derechos | 21,732,064 | 24,664,194 | 25,022,295 | 22,510,774 | 22,169,013 | 25,781,507 | 19,658,596 | -23,75% | ↓ |
| Merced Conductiva | 1,756,996 | 1,905,925 | 2,307,333 | 2,027,233 | 1,703,090 | 2,397,975 | 1,434,019 | -40,20% | ↓ |
| Infracc. Administrativa | 383,222 | 723,583 | 529,672 | 226,347 | 132,675 | 400,623 | 513,448 | 28,16% | ↑ |
| Infracc. De Transito | 2,134,225 | 3,471,977 | 3,508,317 | 4,157,536 | 4,224,067 | 4,330,139 | 2,412,269 | -44,29% | ↓ |
| Otros Ingresos | 677,378 | 1,304,284 | 1,472,468 | 1,460,384 | 1,575,356 | 2,095,387 | 738,240 | -64,77% | ↓ |
| Ingresos No Tributarios | 4,951,821 | 7,405,769 | 7,817,790 | 7,871,500 | 7,635,188 | 9,224,124 | 5,097,975 | -44,73% | ↓ |
| Porcentaje Tributario | 89,91% | 87,27% | 86,73% | 86,39% | 87,21% | 86,56% | 89,85% | | |

Fuente: Unidad de tesorería Elaboración: Oficina de planeamiento y presupuesto

Las empresas u organizaciones empresariales que enfrentan los desafíos de Covid 19 han mantenido distribuciones funcionales, eficientes y flexibles para satisfacer las necesidades cambiantes en la recaudación de obligaciones tributarias y no tributarias. Esto ha sido posible gracias a la mejora de los servicios que se han puesto a disposición tanto de los contribuyentes como del Gobierno de Chiclayo, así como la calidad de la información basada en innovaciones en los procesos de recaudación y gestión y procesamiento de datos.

Los ingresos tributarios representaron el 89,85% de los ingresos totales, los ingresos no tributarios se obtuvieron 5,09 millones registrados en 2020. El concepto principal es el impuesto al patrimonio predial que representa el 38% del impuesto total, el Impuesto a la limpieza pública fue del 21% y el Impuesto de la alcabala fue del 8%.

En este cuadro vemos que la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en el año 2020 tuvo una recaudación menor en un -48.49% con respecto al año 2019 y esto se debió mayoritariamente a la pandemia que azotó a toda la población a nivel mundial la cual trajo consigo que los contribuyentes no cumplieran con pagar sus impuestos municipales.

CAPÍTULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados encontrados en este trabajo de investigación sobre políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en el servicio de administración tributaria de Chiclayo, podremos manifestar que se están cumpliendo con los objetivos, así lo demuestran los resultados de las encuestas que se llevaron a cabo.

Para el primer propósito específico, determinar la relación que existe entre el aviso y su efecto en la tributación del Servicio de Impuestos de Chiclayo sobre el impuesto al inventario de vehículos automotores. Esto se encontró como una deducción de que existe una correlación positiva promedio. Es decir, el valor de $r = 0,648$ estuvo dentro del rango aceptable e incluso alcanzó el nivel de 0,000 de significación bilateral por debajo de 0,05. Por lo tanto, se rechazó el supuesto cero y se confirmó el supuesto propuesto. Además, estos resultados nos permiten llegar a la conclusión que teniendo una comunicación más efectiva hacia los contribuyentes de que sus aportes son muy bien administrados estos realizaran sus contribuciones de manera oportuna, lo que generaría que esta municipalidad provincial logre sus metas. Esta tesis tiene semejanza con el trabajo de investigación de Aguilar (2020) cuya finalidad de su investigación era determinar la relación que existía entre las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios en una municipalidad, según los resultados obtenidos en su investigación tenemos que se observa según la correlación de Pearson es positiva porque es 0,789 y está muy cerca de 1, y la significancia bilateral es menor a 0,05, concluyendo que esta institución municipal debe de contar con estrategias de cobranza las cuales si son bien implementadas estas permitirán que se recaude de manera eficaz sus contribuciones por parte del contribuyente.

En el segundo objetivo específico, se tuvo por oportuno establecer la relación que existe entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo, se llegó a la conclusión que se halló una correlación positiva débil, entre la segunda dimensión y la segunda variable, siendo el valor de $r=0,485$ la misma que está dentro de los rangos permitidos, se halló un valor de significancia de 0,002

que es menor a 0,05 en conclusión se desaprueba el supuesto nulo y se acepta el supuesto abordado, deduciéndose que con estos resultados podremos concluir que si se automatizan de una manera eficaz los procesos en esta institución municipal, este servicio de administración lograra sus objetivos, estos resultados que se lograron en este trabajo de investigación tiene mucha relación con la investigación realizada por Nole (2019) Su estudio muestra cómo se relacionan las tácticas de cobro con la morosidad de los servicios prestados por EPSEL, concluyendo que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,719. es una correlación entre las estrategias de cobro y las morosidades que se dan en este organismo que provee el abastecimiento de agua en la provincia de Ferreñafe, y recomienda que se consideren otras tácticas de cobro para reducir estas morosidades de agua para reducir esta provincia.

Continuando con el tercer objetivo específico de este trabajo de investigación tenemos Identificar la relación que existe entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del SAT de Chiclayo, hallando que existe una correlación negativa media entre la tercera dimensión y la segunda variable en donde $r=-0,054$ esto nos demuestra que estas están en sentido inverso y cuando más se acerquen a -1 mayor es la fuerza de esta relación invertida en donde el valor de significancia bilateral es de 0,740 superior al 0,05 que se requiere para validar la relación entre la dimensión estandarización e implementación de transacciones y la variable recaudación del impuesto al patrimonio vehicular, en este sentido y en concordancia al trabajo de investigación realizado por Bruno (2019) su finalidad era establecer si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes de Electronoroeste S. A., para la realización de esta investigación se contaron con el apoyo de 380 usuarios de este servicio y que tienen como característica deuda con este servicio, los valores que se obtuvieron de es correlación fueron de $r=-0,610$ y una significancia de 0,000 la cual nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, concluyéndose que las del cincuenta por ciento de los encuestados manifestó que la morosidad se debe a los malos hábitos de pago por parte de los clientes y la causa de la morosidad en esta institución que brida el servicio de energía eléctrica.

Para finalizar tenemos al objetivo general en donde la investigadora busca implantar la relación entre las políticas de cobranza y la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular en el servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Chiclayo, logrando corroborar que el grado de correlación entre estas dos variables una correlación positiva media en donde $r=0,622$ y con un valor de significancia bilateral de 0,000 siendo esta menor al 0,05 de manera que se desestima el supuesto nulo y se admite el supuesto formulado, con los datos que se obtuvieron estos fueron corroborados con la investigación de Huamani (2021) la finalidad de su trabajo era establecer la relación que se da entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una centro de estudios del sector privado de la ciudad de Lima, los estudios realizados arrojaron mediante el Rho Spearman teniendo un valor de 0.924 y el resultado significativo de 0,000, concluyendo que si existe una correlación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en esta institución educativa porque lo que urge aplicar estrategias que permitan mejorar la recaudación de las cobranzas así mismo se recomienda a que se capacite adecuadamente al personal que se encarga de estas funciones lo cual permitiría mejorar la recaudación y bajar considerablemente la morosidad que se existe en esta institución educativa; con respecto al análisis de la variable independiente en la que se realizaron varias interrogantes estas dan como resultado la importancia de las políticas de cobranza en todas las entidades públicas y más aún si se trata de la cobranza de impuestos que son administrados por los gobiernos locales y provinciales y así lo demuestra la interrogante de la tabla 1, los resultados nos dicen que el 75% de los encuestados manifiestan que los contribuyentes realizan el pago de sus tributos previa notificación mientras que un 25% de los encuestados manifestaron que a pesar de la notificación que se realiza a los contribuyentes para el pago de este tributo estos no cumplen con sus obligaciones tributarias, esto nos demuestra que una de estas políticas de cobranza implementadas por este servicio de administración tributaria si está cumpliendo con sus objetivos.

5.2 Conclusiones

- a) De los resultados de la investigación realizada se concluyó que la política recaudatoria del impuesto predial vehicular incide en la recaudación de este rubro. En general, el 62,5% de los encuestados dijo que el establecimiento de una policía de recaudación adecuada tuvo un impacto en la recaudación de impuestos administrados por la Autoridad Tributaria del Estado de Chiclayo.
- b) De los resultados de la investigación realizada, se concluye que la comunicación es una herramienta fundamental para la implementación de las políticas de cobranzas del impuesto al patrimonio vehicular, que busca el entendimiento entre las instituciones tributarias y los contribuyentes. Tal como se demuestra que el 70% de los encuestados afirma que este servicio de administración de Chiclayo se comunica por escrito, por teléfono o de otra manera con los contribuyentes que no pagan sus impuestos para obligarlos a pagar sus impuestos, con resultados positivos.
- c) Con los resultados que se obtuvieron del trabajo realizado y después de un análisis de estos. Se determina que la automatización de la recaudación de los tributos, permite fortalecer la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular, tal como está demostrado que el 72.5% de las personas encuestadas indicaron que la automatización tributaria permite lograr que se lleve un control del cumplimiento tributario, optimizando la capacidad de fiscalización, recaudación y disminuye la evasión y el fraude fiscal,
- d) Después de analizar de los resultados de la investigación, se establece que la estandarización de los procesos relacionados a la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular, permiten mejorar la automatización y control de las actividades tributarias, tal como está demostrado que el 65 % de las personas entrevistadas indicaron que la estandarización de procesos permite agilizar y reducir tareas administrativas y contables de los cobros y pagos tributarios

5.3 Recomendaciones

- a). Al concluirse que las políticas de cobranza, implementadas por este servicio de administración tributaria, están dando los resultados esperados, como lo evidencian los resultados de las investigaciones realizadas, se recomienda a esta municipalidad provincial de Chiclayo, seguir con estas políticas cobranza y ponerle un poco mas de empeño por parte de las autoridades correspondientes, la cual conllevaría a que se cumplan con los objetivos y metas propuestas.
- b). Al concluirse que la comunicación es un instrumento de suma importancia en las políticas de cobranza de esta municipalidad provincial de Chiclayo, se recomienda a este SAT, a seguir dándole un poco mas de impulso a esta herramienta lo cual conllevaría a que los contribuyentes se mantengan bien informados de las fechas de pagos, descuentos por pronto pago y otras comunicaciones que exista por este ente recaudador.
- c). Al concluirse que la automatización de la recaudación del tributo del impuesto al patrimonio al impuesto vehicular, está cumpliendo con los objetivos previstos, se recomienda a este SAT, a que esta herramienta se fortalezca de tal manera que permita a este ente recaudador tener en tiempo real cual es el estado de morosidad o cumplimiento de cada contribuyente, brindándole de esta manera un servicio de calidad.
- d). Luego de las conclusiones a que se llegaron, después de los estudios realizados, se recomienda a este SAT de esta municipalidad provincial de Chiclayo, que la estandarización de los procesos, es una herramienta muy importante para este servicio y que debería seguir contándose con estos procesos, la cual permitiría ahorrar horas hombre, reduciendo las tareas administrativas y contables en los cobros y pagos de este tributo del impuesto al patrimonio vehicular y otros.

FUENTES DE INFORMACIÓN

ANEXOS

Anexo N° 1; Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Encuestas

Referencias

Aguilar Grau, P. d. (2020). *Estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara*. Talara, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12692/52572>

Aguilar, O. (23 de abril de 2020). ¿Cómo implementar una Estrategia de Cobranza efectiva? *PorCobrar byYaydoo*. Obtenido de <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-d...>

Agurto Montero, J. A. (2022). *Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo, Lambayeque. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78469>

Ailbirt, J. (14 de Octubre de 2020). ¿CÓMO ACELERAR COBRANZAS? LA CLAVE: LA AUTOMATIZACIÓN. *HOME>COBRANZAS*. Obtenido de <https://www.docusign.mx/blog/estrategias-de-cobranza>

Alvarado Goicochea, E. (25 de Noviembre de 2021). Es el contexto propicio para implementar una nueva reforma tributaria en el Perú? *esan business/conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/es-el-contexto..>

AméricaTv. (15 de noviembre de 2017). Dieciséis municipios de Lima perdonarán multas e intereses moratorios. Obtenido de <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/dieciseis-municipios-lima-perdonaran-multas-intereses-moratorios-n298422>

Arteaga , B. G. (19 de Octubre de 2020). ¿Qué es el análisis de datos? Métodos, técnicas y herramientas. *testsiteforme*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/tecnicas-de-procesamiento...>

Arteaga, G. B. (3 de Marzo de 2022). Limitaciones en la investigación - Tipos con ejemplos. *testsiteforme*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/limitaciones-de-la-inve>

Barrueto, M. Y., & Cueva, G. J. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31743>

- Benites Aliaga, A. A., Benites Aliaga, R. S., Tello de la Cruz, E., & Javez Valladares, S. S. (06 de Noviembre de 2020). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Universidad de Oriente*, 5(2), 31-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org>journal>html>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a ed.). Colombia:: Prentice Hall.
- Caicedo, J. A. (2017). *Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24483/1/T3849i.pdf>
- Canchan Medina, M. (2022). *Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*. Huamanga, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83624>
- Carrero, E. (19 de octubre de 2021). ¿Cuáles bases teóricas, referentes teóricos o conceptuales debo desarrollar en mi tesis de grado? *Todosobretesis*. Obtenido de <https://todosobretesis.com>bases-teoricas>
- Carrión Acha, J. d. (2022). *Estrategias de cobranzas para disminuir morosidad en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada, Chiclayo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12692/80501>
- Castro, J. (27 de Agosto de 2021). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Obtenido de <https://blog.corponet.com>beneficios-de-una-gestión-e...>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a Teoría General de la Administración*. México:: McGraw - Hill.
- Coll Morales, F. (07 de mayo de 2020). Estandarización. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com>estandarización>
- Coll Morales, F. (29 de Mayo de 2020). Tasa. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com>definiciones>tasa>
- ComexPerú. (15 de Octubre de 2021). ALZA DE LA TASA DE INTERÉS DE REFERENCIA. ¿PODRÁ CONTRARESTAR LA SUBIDA DE LA INFLACIÓN? *ComexPerú*(1094). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe>articulo>alza-de-la-ta..>
- Contraloría General de la República. (2015). *Informe de Auditoría de carácter especial acerca de la morosidad en las Municipaldíades de la Provincia de Puntarenas*. Obtenido de

<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/publicaciones-cgr/desafios-gobiernos-locales/dfoe-dl-if-00012-2015.pdf>

Donoso Sánchez, A. (11 de Mayo de 2017). Base Imponible. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com>definiciones>base-imponi....>

Durán, L., & Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 43-66. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087/14855>

EIPaís. (15 de setiembre de 2017). Cómo convencer a los morosos con psicología. Colombia. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2017/09/11/planeta_futuro/1505156881_428084.html

EIPaís. (23 de enero de 2019). Ocho preguntas para entender cómo funcionará el 'papayazo' para deudores morosos. Obtenido de <https://www.elpais.com.co/caliocho-preguntas-para-entender-como-funcionara-el-papayazo-para-deudores-morosos.html>

Estévez Torres, Z. E. (enero-junio de 2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Revista Clío América*, 12(23), 8 - 24. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.2606>

Fedor Simón, J. G. (diciembre de 2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3). Obtenido de <http://ve.scielo.org>scielo>

Gallo, M. (2019). *La administración del impuesto vehicular y los conflictos de competencia municipal*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5307/1/RE_DERE_MANUEL.GALLO_ADMINISTRACION.IMPUESTO%20VEHICULAR_DATOS.pdf

García Girón, R. C. (15 de Octubre de 2019). "MANUAL DE POLITICAS Y. ALCALDIA MUNICIPAL DE MONTE SAN JUAN, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN. Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv>download>

Gestión. (08 de abril de 2016). "Para mí, ampliar la base tributaria significa eliminar exoneraciones tributarias". *Redacción Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe>economia>mi-ampliar-base-tributaria>

Gomez, C. (2015). *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública. Evolución, conceptos y desafíos*. México: McGraw Hill Education.

- Gonzales Nuñez, C. A. (2018). *Estrategias Para Incrementar La Recaudación Tributaria En La Municipalidad Provincial De Ferreñafe*. Ferreñafe , Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33465>
- Guerrero, R. J., & Noriega, H. F. (2015). Impuesto predial: factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 36(1), 138-152. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/674/25>
- Gutierrez Sanchez, A. S., Guzmán Vargas, C. A., & Lévano Sobrino, S. A. (2021). *Políticas de cobranza y la liquidez en la empresa MAD Lima Hoteles S.A.* Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6254>
- Hernandez, A. (28 de junio de 2022). Ventajas de la automatización de la cobranza en las empresas. *PorCobrar by Yaydoo*. Obtenido de <https://porcobrar.com>ventajas-de-laautomatización-d...>
- Hernández, D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego*. Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: McGraw Hill.
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (enero-junio de 2020). Ethics in scientific research. *Imaginario Social*, 3(1), 42-51. Obtenido de <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/in>
- La Industria. (04 de mayo de 2019). Morosidad en pago de arbitrios alcanza el 85% en Coishco. Obtenido de <http://www.laindustria.pe/nota/7088-morosidad-en-pago-de-arbitrios-alcanza-el-85-en-coishco>
- LaRepública. (30 de diciembre de 2017). Chiclayo: CGT no logró recaudación de S/ 66 millones en el 2017. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1164573-cgt-no-logro-recaudacion-de-s-66-millones-en-el-2017/>
- Llerena, P. T. (2018). *Influencia de los mecanismos ejecutados por el SAT para fomentar el pago oportuno del Impuesto Vehicular en la ciudad de Lima*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13388>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08). Obtenido de <http://www.cielo.org.bo>scielo>
- Martinez Fernandez, F. M., Collazos Suarez, M. A., & Castro Suárez, D. A. (marzo - abril de 2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la

morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984 p 1665

Martínez González, C. (Mayo-Junio de 2020). LA CULTURA TRIBUTARIA COMO MEDIDA PARA ELEVAR LOS NIVELES DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN PANAMÁ. *Revista FACECO sapiens*, 3(2). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235004/index.html>

Martinez Miguélez, M. (dic de 2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2). Obtenido de <http://ve.scielo.org><scielo

Merino, F. (1 de Julio de 2022). Cómo estandarizar los procesos de cobros y pagos en la gestión de tu tesorería. Sage. Obtenido de <https://www.sage.com>>Blog>Finanzas

Moreno Galindo, E. (9 de Agosto de 2013). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. *Blogger*. Obtenido de <https://tesis-investigación-científica.blogspot.com>>cont...

Nima Nima, E., Reyes Rojas, J., & Gómez Aguirre, A. (Marzo de 2013). Aplicación práctica del régimen de infracciones y sanciones tributarias. *Gaceta JURIDICA, primera edición*(7540).

Novoa Herrera, G. (2006). El Principio de la Capacidad Contributiva. *Derecho & Sociedad*(27), 101 - 106. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17169>

Pacheco, J. (12 de setiembre de 2017). Estandarización de procesos: todo lo que se necesita saber. *heflo*. Obtenido de <https://heflo.com>>portada>Blog

Pardo, G. (2018). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5915>

Peruano, D. E. (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. *Normas legales Actualizadas*. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe>>pdf>texto-uni...

Ponce Matta, J. R. (2020). *Recaudación tributaria y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Culebras, 2020*. Culebras, Ancash-Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65919>

Ramos Chagoya, E. (1 de Julio de 2018). Métodos y técnicas de investigación. *gestiopolis*. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

- rmendezb, e. (02 de Marzo de 2021). *Emprender SUNAT. Base imponible del IGV*. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe>>node
- Robles Cristóbal, B. M. (2018). *“POLÍTICA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES ASOCIADOS A LA CONSTRUCCIÓN E.I.R.L. DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, EN EL AÑO 2016.”*. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/13613>
- Salas Valdés, C. (Enero de 2017). La comunicación para el desarrollo-. *anuário janus online*. Obtenido de <https://janusonline.pt>>anuario2017>2...
- Sierra, Y. (25 de Febrero de 2022). Estandarización de procesos: ejemplos, significado e ISO 9001. *lemontech blog*. Obtenido de <https://blog.lemontech.com>>estandarización-procesos
- SOSCIA. (24 de Octubre de 2021). *INFRACCIONES Y SANCIONES TRIBUTARIAS . SOSCIA*. Obtenido de <https://soscia.pe>>consultas>infracciones-y-sanciones-..
- Suescun, B. R., & Shi eun, L. (29 de Noviembre de 2018). Tasa efectiva de tributación sobre la renta laboral en América Latina y el Caribe. *Recaudando Bienestar*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org>>gestion-fiscal>tasa-efectiva-de-....
- Thompson, I. (Octubre de 2008). Definición de Comunicación. *PromonegocioS.net*. Obtenido de <https://www.promonegocioc.net>>comunicación>defin...
- Ticona, S. (2018). *Evasión de impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad del Cusco – 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe>/handle/UNE/2366
- Tormo, E. (9 de Diciembre de 2020). Automatización contable: una oportunidad para simplificar procesos de contabilidad. *clave i*. Obtenido de <https://www.clavei.es>>blog>automatizacion-contable-...
- Torrado, J. (2016). *La Modernización Administrativa: El Marco Jurídico de la Gestión Pública*. España: Sanz y Torres S.L.
- Torres, J. (2 de agosto de 2020). Definición de Comunicación. *Lifeder*. Obtenido de Recuperado de <https://www.lifeder.com>/definicion-comunicacion-autores/.
- Torres, Y. T., & Torres, H. (2015). *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe>/bitstream/handle/uss/3012/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Trecet, J. (28 de Diciembre de 2015). Diferencia entre tasas e impuestos. *Bolsamania financiera*red. Obtenido de <https://www.bolsamania.com>diferencia-entre-tasa-e-i..>
- Vásquez Hidalgo, I. (18 de Diciembre de 2005). Tipos de estudio y métodos de investigación. *gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigación/*. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Vera, M. R. (2015). Impuesto al patrimonio vehicular 2018. *Actualidad Empresarial*(112), 5-8. Obtenido de https://www.academia.edu > Impuesto_al_patrimonio_vehicular_201B
- Viacava Paredes, G. M. (2019). Sanción tributaria y constitución-Los Principios Constitucionales de la Potestad Sancionadora. *Perú Publica*. Recuperado el ISBN-13: 9786123250799, de <https://perupublica.cpl.org.pe>sanción-tributaria-y-con..>
- Villanueva, L. A. (2018). *Desempeño económico financiero del Centro de Gestión Tributaria Chiclayo – Años 2015 y 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2127>
- Zavala, V. (7 de Marzo de 2022). Sanciones por infracciones tributarias que impone Sunat. *La Camara-Revista digital de la camara de comercio de Lima*. Obtenido de <https://lacamara.pe>sanciones-por-infracciones-tributar..>

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TITULO: Políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo. Año 2021

AUTOR: CELIS CARRANZA, KATHERINE MELISSA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|--|
| <p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.</p> <p>b. Establecer la relación que existe entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo.</p> <p>c. Identificar la relación que existe entre estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo</p> | <p>Hipótesis Principal: Existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y su efecto en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.</p> <p>Hipótesis secundaria:</p> <p>a. Existe una relación significativa la comunicación y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> <p>b. Existe una relación significativa entre la automatización y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> <p>c. Existe una relación significativa entre la estandarización e implementación de transacciones y su efecto en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular del servicio de administración tributaria de Chiclayo?</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>X. Políticas de cobranza</p> <p>X1. Comunicación</p> <p>X2. Automatización</p> <p>X3. Estandarización e implementación de transacciones.</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Y. Recaudación del Impuesto</p> <p>Y1. El nivel de tasas.</p> <p>Y2. La amplitud de la base imponible</p> <p>Y3. El nivel de las sanciones.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo Básica 2. Nivel Descriptivo 3. Método Descriptivo, Estadístico y Análisis-Síntesis 4. Diseño La investigación es de carácter "correlacional" 5. Población La población está conformada en esta investigación está delimitada por 40 trabajadores del SAT. 6. Muestra Por lo tanto, la muestra será la misma que la población es decir 40 trabajadores del SAT. 7. Técnica de recolección <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas ▪ Toma de información ▪ Análisis documental 8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información <ul style="list-style-type: none"> ▪ software estadístico SPSS |

Anexo 2
Encuestas

CUESTIONARIO

Estimado servidor público, reciba mi saludo y a la vez solicitarle su colaboración en el llenado del presente cuestionario sobre el tema: POLÍTICAS DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, la misma que se desarrolla con fines académicos, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque con una (X) donde crea que esta su respuesta.

| | |
|--|---|
| VARIABLE: POLÍTICAS DE COBRANZA Dimensión: Comunicación | |
| 1. | ¿Crees usted que, los pagos se realizan previa notificación a los contribuyentes de esta SAT? a. Si () b. No () c. No opina () |
| 2. | ¿Con respecto a los montos de morosidad del impuesto al patrimonio vehicular este ha aumentado en los últimos años? a. Si () b. No..... () c. No opina..... () |
| 3. | ¿El área del servicio a administración realiza las llamadas correspondientes a los clientes morosos para que puedan pagar? a. Si () b. No () c. No opina () |
| 4. | ¿El servicio de administración realiza visitas personalizadas a los contribuyentes morosos para que realicen sus pagos respectivos? a. Diariamente () b. Semanalmente () c. Anualmente () d. Ninguno () |

| | |
|--|---|
| 5. | <p>¿El servicio de administración tributaria, cuenta con alguna agencia para realizar las cobranzas del impuesto al patrimonio vehicular?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. No opina ()</p> |
| Dimensión: Automatización | |
| 6. | <p>¿Considera usted que existe relación entre las políticas de cobranza y el seguimiento y monitoreo en el servicio de administración tributaria de Chiclayo??</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. No opina ()</p> |
| 7. | <p>¿Considera usted que se automatizan los procesos para agilizar las cobranzas a contribuyentes morosos?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. No opina ()</p> |
| 8. | <p>¿Considera usted que se automatizan a los contribuyentes para que estos puedan pagar sus impuestos en los tiempos previstos?</p> <p>a. Si se automatizan ()</p> <p>b. No se automatizan ()</p> <p>c. No se realizan estas automatizaciones ()</p> |
| 9. | <p>¿Considera usted que el SAT cuenta con normas o procedimientos para realizar las cobranzas respectivas?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. Desconoce ()</p> |
| Dimensión: Estandarización e implementación de transacciones | |
| 10. | <p>¿Considera usted que en la administración tributaria se realiza el cobro de impuestos de manera eficiente?</p> <p>a. Casi siempre ()</p> <p>b. Siempre ()</p> <p>c. No opina ()</p> |

| | |
|--|---|
| 11. | <p>¿En el SAT llegan a cumplir con sus objetivos trazados en cuanto a la cobranza de contribuyentes morosos?</p> <p>a. Muy poco ()</p> <p>b. Regularmente ()</p> <p>c. Casi siempre ()</p> |
| 12. | <p>¿Considera usted que la cobranza judicial es necesaria para la pronta recuperación de cobranza a contribuyentes morosos?</p> <p>a. Casi siempre ()</p> <p>b. Siempre ()</p> <p>c. No opina ()</p> |
| <p>VARIABLE: RECAUDACIÓN AL IMPUESTO AL PATRIMONIO</p> <p>Dimensión: El nivel de tasas.</p> | |
| 13. | <p>¿El contribuyente cumple con sus obligaciones tributarias con esta administración tributaria?</p> <p>a. Muy poco ()</p> <p>b. Regularmente ()</p> <p>c. Casi siempre ()</p> |
| 14. | <p>¿Considera usted que los responsables de gestionar la cobranza en este servicio de administración tributaria están capacitados?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. Desconoce ()</p> |
| 15. | <p>¿Considera usted que en este SAT cuenta con un software que permita llevar un adecuado control de las deudas de los contribuyentes?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. Desconoce ()</p> |
| <p>Dimensión: La amplitud de la base imponible</p> | |
| 16. | <p>¿Considera usted que la tasa que se cobra por el impuesto al patrimonio vehicular (1%) es la apropiada para el contribuyente?</p> <p>a. Apropiada ()</p> <p>b. Muy alta ()</p> <p>c. No sabe/ No opina ()</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| 17. | <p>¿Considera usted que el SAT, notifica oportunamente a los contribuyentes para que se acerquen a realizar el pago el impuesto?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. Desconoce ()</p> |
| 18. | <p>¿La administración tributaria, cuenta con sistemas de pago que pueda facilitar al contribuyente pagar sus impuestos?</p> <p>a. Cargo en cuenta ()</p> <p>b. En efectivo ()</p> <p>c. Ambas alternativas ()</p> |
| 19. | <p>¿La administración tributaria cuenta con el personal capacitado para orientar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones tributarias?</p> <p>a. Está capacitado ()</p> <p>b. Poco capacitado ()</p> <p>c. Desconoce ()</p> |
| Dimensión: El nivel de las sanciones. | |
| 20. | <p>¿Considera usted que al no cumplir con sus obligaciones tributarias estas están sujetas al cobro de multas e intereses?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. No sabe ()</p> |
| 21. | <p>¿Conoce usted que la administración tributaria, tiene facultades de ejecutar su deuda y por consiguiente proceder al embargo de sus bienes?</p> <p>a. Si ()</p> <p>b. No ()</p> <p>c. No sabe / No conoce ()</p> |
| 22. | <p>¿Considera usted que el SAT debería concientizar al contribuyente, orientarlo, educarlo para que pueda cumplir oportunamente con el pago de sus tributos?</p> <p>a. Se debe concientizar ()</p> <p>b. Se debe educar ()</p> <p>c. Ambas opciones son importantes ()</p> |

Gracias por su colaboración.