



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de  
Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ibañez Carbajal, Clara Melania ([orcid.org/0000-0003-4791-5032](https://orcid.org/0000-0003-4791-5032))

**ASESOR:**

Dr. Perez Delgado, Jose Willams ([orcid.org/0000-0002-8544-1029](https://orcid.org/0000-0002-8544-1029))

**CO-ASESOR:**

Mg. Peña Palacios, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0002-5896-1547](https://orcid.org/0000-0002-5896-1547))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ  
2023**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios, ya que gracias a él he podido concluir con éxito mis estudios. Con mucho cariño a mi padrino Luis y mi tío Carlos, quienes fueron mi mejor ejemplo a seguir.

## **Agradecimiento**

A mi madre Carmen, quien ha sido un pilar fundamental en mi formación profesional.

A mi compañero de vida Yuri y a mi amado hijo Nahum por ser mi inspiración y motivación constante.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación entre gestión tributaria y cobranza coactiva .....	18
Tabla 2. Relación entre organización interna y cobranza coactiva .....	19
Tabla 3. Relación entre procesos de cobranza y cobranza coactiva .....	20
Tabla 4. Relación entre atención al contribuyente y cobranza coactiva .....	21
Tabla 5. Correlación entre las dimensiones de la gestión tributaria con las dimensiones de la cobranza coactiva.....	22

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo. El estudio se basó en los procesos y parámetros de un estudio básico, a nivel descriptivo correlativo, con un diseño experimental, recolección de datos transversal y tratamiento desde el enfoque cuantitativo. Se recopiló información de una muestra de 20 trabajadores de la unidad de estudio de la jurisdicción de la provincia de Chiclayo, para ello se utilizó un cuestionario que organizó 30 ítems en cuanto a las variables y sus dimensiones. El procesamiento de datos de primera fuente utilizando parámetros estadísticos inferenciales brinda como resultado un valor de 0,754 para el coeficiente Rho de Spearman y un valor de p de  $0,000 < 0,05$ ; ambos estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación afirmando que existe una relación positiva y alta entre la gestión tributaria y la recaudación coactiva.

**Palabras clave:** Gestión tributaria, cobranza coactiva, organización interna, atención al contribuyente.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between tax management and coercive collection in a district of the province of Chiclayo. The study was based on the processes and parameters of a basic study, at the correlative descriptive level, with an experimental design, cross-sectional data collection and treatment from the quantitative approach. Information was collected from a sample of 20 workers of the study unit of the jurisdiction of the province of Chiclayo, for this purpose a questionnaire was used that organized 30 items regarding the variables and their dimensions. Processing of first-source data using inferential statistical parameters resulted in a value of 0.754 for Spearman's Rho coefficient and a p-value of  $0.000 < 0.05$ ; both statisticians allow us to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis stating that there is a positive and high relationship between tax management and coercive collection.

**Keywords:** Tax management, enforced collection, internal organizational, tax payer care.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los pueblos en general depende de la inversión por parte del Estado para brindar servicios públicos de calidad, en todo escenario la política fiscal y tributaria son claves para asegurar la disponibilidad de recursos para dinamizar los procesos de atención a la mejora de la calidad de vida y productividad de las poblaciones. Según Weller (2020) la atención a los efectos generados por la pandemia depende de la recuperación de los procesos económicos de la empresa privada y de la inyección de capitales para regenerar fuentes de trabajo; una vez que los procesos de recuperación estén bien encaminados, los gobiernos deberán promover e implementar políticas tributarias y de gasto público que aseguren el crecimiento económico sostenible e inclusivo.

Según la OCDE (2022) el promedio de ingresos tributarios en América Latina y el Caribe se incrementaron a 22,9% en el 2019 respecto al año anterior, por efectos de la pandemia en el 2020 cayeron en promedio en un 8,0% en términos nominales, y en un 0,8% como componente porcentual del producto interno bruto, sin embargo, a pesar del descenso en el año 2020, los indicadores de reactivación económica de la región y el alza de los precios de las materias primas han permitido la recuperación de los ingresos fiscales en el año 2021. En este escenario la mayor reducción de tributos entre el 2019 y el 2020, se produjo en Cuba en 4,6 puntos porcentuales, ello se explica en parte en el sentido de que en este país la economía depende en gran porcentaje del turismo que en el 2019 representaba el 22% de las exportaciones totales de Cuba. Trinidad y Tobago hicieron frente a la segunda mayor reducción de recursos tributarios en un 3,3 punto porcentual, ello debido a la caída en los precios del petróleo y el gas por la caída de la demanda mundial de crudo en el 2020 por paralización del sector transporte.

En el Perú, haciendo referencia al informe estadístico de la OCDE (2022) la recaudación tributaria en el año 2020 llegó al 15,2% como componente porcentual del producto interno bruto disminuyendo en 1,4% del 16,6% alcanzado en el 2019, además estuvo por debajo de lo recaudado en América Latina y El Caribe que en el 2020 fue de 21,9%. Según Rojas y Barbarán (2021) el logro de metas en lo que respecta a los procesos de recaudación de tributos



en las municipalidades del Perú en los últimos años se ha agravado y se evidencia en una serie de desatinos y desaciertos en la implementación de una adecuada y eficiente gestión tributaria; se puede verificar que no existen procedimientos y estrategias efectivas para disciplinar la economía informal, la evasión tributaria y la corrupción. Las acciones y medidas represivas no tienen efecto en contextos donde la evasión y los altos índices de morosidad está masificado. A ello se agrega la opinión desinformada y confusa del contribuyente sobre el uso del dinero recaudado, muestra de disconformidad respecto a la falta de evidencias de obras públicas que beneficien al contribuyente.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) en el distrito de José Leonardo Ortiz de Chiclayo la recaudación tributaria entre los años 2019 y 2020 se vio afectada enormemente por la crisis generada por la pandemia COVID 19, frente a cerca de 4,5 millones recaudados en el 2019 en el año siguiente solo se logró recaudar un poco más de 2,8 millones. En la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz los procesos de cobranza de tributos generan en los contribuyentes reacciones de disconformidad impactando en el endeudamiento en diferentes niveles, esta situación merece ser atendido con estrategias de sensibilización y acciones de gestión tributaria que mejore las recaudaciones.

Considerando lo descrito el problema se formula de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria en un distrito de la provincia de Chiclayo?, los problemas específicos se formulan del siguiente modo: ¿cuál es la relación entre la organización interna y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria en un distrito de la provincia de Chiclayo?, ¿cuál es la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria en un distrito de la provincia de Chiclayo?, y ¿cuál es la relación entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria en un distrito de la provincia de Chiclayo?

Tomando en consideración que la investigación debe tener su justificación en un conjunto de contribuciones a la sociedad, al desarrollo de la ciencia y el conocimiento, el presente estudio sustenta ejecución en el aporte al cuerpo de conocimientos existente respecto a las variables gestión tributaria y cobranza coactiva estructurando un marco de soporte en base a las dimensiones e

indicadores, a partir de ello poder comprender y explicar el hecho social estudiado.

Desde la perspectiva de utilidad y beneficio práctico la investigación se justifica en el sentido que pondrá en manos de la comunidad de funcionarios y responsables de la gestión de municipalidades un conjunto de referentes teóricos y procedimentales validados para implementar acciones que permitan mejorar la gestión tributaria y con ello disminuir los niveles de endeudamiento y evitar procedimientos engorrosos e incómodos de cobranza coactiva, además de poder ampliar los niveles de recaudación tributaria que permita realizar el gasto público para alcanzar el desarrollo socio económico de la población. Considerando el aspecto metodológico el estudio se justifica en el hecho que permitirá verificar la validez de contenido y confiabilidad de instrumentos de recojo de información a partir de una muestra de contribuyentes, viabilizar procesos de recojo de información, y contrastar hipótesis estadísticas que conduzca a tener un conocimiento sistemático del hecho en cuestión, superando la percepción subjetiva de lo cotidiano.

El objetivo general se formula de la siguiente manera: Determinar la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo, los objetivos específicos quedan formulados de la siguiente manera: determinar la relación entre la organización interna y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo, determinar la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo, y determinar la relación entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo.

La hipótesis queda redactada de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo, las hipótesis específicas quedan formuladas del siguiente modo: Existe relación entre las dimensiones de la gestión tributaria y la cobranza coactiva en un distrito de la provincia de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Del conjunto de estudios internacionales sobre las variables que compete la presente investigación, se ha podido hallar algunas directamente vinculadas de ellas se puede citar a Usnayo (2017) en su investigación formuló como objetivo principal comprobar la incidencia de la variable recaudación por impuestos a la propiedad de los bienes inmuebles sobre el desarrollo económico-social en el Municipio de La Paz. El estudio se enmarcó en su desarrollo a los procedimientos propios de una investigación descriptiva correlacional, no experimental, de diseño no experimental, tomando información de una base de datos con respecto a indicadores de las dos variables en estudio. Al término del tratamiento de datos y el correspondiente análisis se pudo concluir que existe relación entre la recaudación de impuestos e inversión de recursos en el mejoramiento de los parámetros e indicadores de la calidad de vida de la población de la unidad de investigación. Cuantitativamente los resultados precisan que la inversión o gasto público a partir de recursos de recaudación eleva los indicadores de desarrollo humano en porcentajes próximos al 1%.

En el estudio de Chávez y López (2019) se planteó como propósito determinar los factores asociados al recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria en un Estado de México. El estudio se tipifica como descriptivo que relaciona recaudación y sus determinantes partiendo de información cuantitativa existente. De los valores cuantitativos disponibles se puede verificar que el 85,6% de municipios urbanos tienen implementado mecanismos de cobranza de tributos, mientras que en las zonas rurales solo el 1,4% de los municipios lo tienen implementado. Del análisis de información se llega a determinar que las principales limitantes en la recaudación de impuestos son la transferencia de recursos federales que no incentiva a los municipios a implementar o mejorar sus sistemas de gestión tributaria, a ello se agrega el uso político de la deuda tributaria por parte de los partidos y candidatos que lo toman en las épocas electorales ofertando beneficios y prescripción de la deuda a la población.

Para ampliar se cita a García (2020) en el estudio se plantea como propósito determinar los factores determinantes de los bajos niveles de recaudación tributaria limitando que se constituya en principal fuente de recursos para atender el presupuesto de gasto e inversión en los diferentes niveles de

gobierno. El estudio analiza información cuantitativa y a partir de ello describe y analiza indicadores de las variables en estudio. Al término de la investigación se llega a concluir que dentro de los factores determinantes están la falta de propensión de la población a cumplir con sus obligaciones tributarias conllevándolos a convertirse en deudores permanentes, otros factores son la inflación que limita la disponibilidad de recursos económicos en la población agudizando la pobreza, la disminución de producto bruto interno y la alta brecha en el uso de recursos tecnológicos.

Dentro de los estudios previos nacionales realizados en torno a la temática de investigación se puede citar a Buendía y Caurino (2022) se plantearon como propósito determinar cómo se relacionan la variable incentivos tributarios y los niveles de recaudación de impuestos prediales en la Municipalidad Distrital de Pativilca. El estudio por sus procedimientos se tipifica como básica, con diseño no experimental y en el nivel descriptivo-correlacional, con toma de datos transeccional y tratamiento de información bajo el enfoque cuantitativo; se recopiló información de una muestra de 310 contribuyentes mediante un cuestionario. El resultado del procesamiento estadístico de información muestra un índice de significancia de 0,708 y un valor para el coeficiente de correlación de 0,021; sobre esta base de datos se aceptó la hipótesis nula afirmando que no existe correlación entre las variables incentivos tributarios y los niveles de recaudación en la unidad de investigación.

Auquipata (2021) se planteó como objetivo de estudio comprobar la correlación entre el proceso de cobranza coactiva y los niveles de recaudación impuestos tributarios prediales en un municipio de la región Cuzco. El estudio que se desarrolló fue de tipo básico, en el nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, recojo de datos transeccional y procesamiento de información con perspectiva cuantitativa; mediante la aplicación de un cuestionario se acopió información de una muestra de 31 colaboradores que conforman la muestra de estudio. De los resultados se verifica que el 90,3% de colaboradores revela que la cobranza coactiva está entre los niveles regular y bueno, mientras que la recaudación tributaria está entre esos niveles para el 96,8% de los colaboradores. Se arribó a la conclusión afirmando que existe una relación directa y positiva entre la variable cobranza coactiva y los niveles de

recaudación tributaria, afirmación que se confirma estadísticamente con el valor del coeficiente de Pearson = 0,720 y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ .

En la misma línea Sangama (2021) se trazó como propósito comprobar la asociación entre la gestión tributaria y los niveles de recaudación en el municipio provincial de San Martín. En base a los procesos generales el estudio se tipifica como básica, por el nivel describe y correlaciona variables utilizando un diseño no experimental, con toma de datos transeccional y procesamiento bajo el enfoque cuantitativo; se hizo un recojo de información a partir de una muestra de 46 trabajadores mediante un cuestionario. Los valores obtenidos precisan que el 43,5% de encuestados valoran la gestión tributaria como regular, mientras que el 41,4% valoran como deficiente la recaudación tributaria. Sobre estos valores se concluye afirmando que existe relación positiva y significativa entre la gestión tributaria y la recaudación tributaria, afirmación que se sustenta en los valores de la estadística inferencial que se obtuvo un valor de 0,857 para el índice de correlación de Pearson con un p-valor de  $0,01 < 0,05$ .

Campos et al. (2022) se planteó como objetivo de estudio comprobar la correlación entre la gestión de cobranza y los niveles de recaudación predial en el municipio provincial de Jaén. En base a los procesos generales el estudio se tipifica como básica, por el nivel describe y correlaciona variables utilizando un diseño no experimental, con toma de datos transeccional y procesamiento bajo el enfoque cuantitativo; mediante la aplicación de un cuestionario se acopió información de una muestra de 38 trabajadores de la muestra de investigación. De los resultados se verifica y se llega a concluir que existe una correlación positiva y moderada entre la variable gestión de cobranza y los niveles de recaudación predial, afirmación que se confirma estadísticamente con el valor del índice de correlación de Rho de Spearman = 0,632 y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ .

Aliaga (2020) en su estudio se formuló como propósito comprobar la incidencia de la variable cobranza coactiva y cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el Mercado Lobatón de Lima. La investigación siguió los lineamientos y procedimientos de un estudio básico, describe y relaciona variables, con enfoque de tratamiento de datos cuantitativo, diseño no experimental y toma de datos transversal. Se recogió datos e información de una

muestra de 220 comerciantes mediante la aplicación de un cuestionario, los resultados conllevaron a la conclusión que existe incidencia de la variable cobranza coactiva y cultura tributaria en el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los comerciantes de la unidad de investigación, afirmación que se sustenta en los valores de las pruebas inferenciales siendo el principal referente el p-valor  $< 0,05$  obtenido en todos los cálculos.

Para abordar el estudio de las variables de investigación se parte de las teorías que respecto a la responsabilidad fiscal de los contribuyentes se ha estructurado. Cabe resaltar que los estudios desarrollados, además de considerar el cumplimiento de la ciudadanía con sus obligaciones fiscales, abordan de manera contundente la evasión fiscal situación que afrontan las administradoras tributarias, hecho que a pesar de ser de naturaleza oculta y presentar dificultades para su medición, es insoslayable considerarla como componente en la eficiencia de la gestión pública.

La crisis en sus manifestaciones diversas que afronta el mundo es de larga data como consecuencia de la dinámica desordenada en busca del desarrollo económico en todos los países y de las potencias mundiales en particular, el impacto de la crisis se da en diferentes frentes, uno de ellos son los bajos niveles de recaudación tributaria de los gobiernos situación que nos les permite cumplir de manera adecuada con los servicios públicos, desarrollo de infraestructura y obras públicas y programas de asistencia social de su competencia. Las causas de las limitaciones en la recaudación de tributos no tienen origen solo en la capacidad de gestión de tributos, sino también en la capacidad y disponibilidad de recursos de la población para cumplir con sus obligaciones tributarias, en consecuencia las políticas tributarias y las estrategias para las cobranzas por parte de las administradoras deben revisarse y replantearse llevándose a cabo nuevas formas de determinación de tributos y estrategias de cobranza informada y motivada al contribuyente (Sarduy, 2017).

Según Martínez et al. (2009) la evasión fiscal se relaciona con las motivaciones, intereses y actitudes de los tributantes respecto a los servicios o beneficios recibidos de la autoridad fiscal, además de la honestidad y eficiencia de los sistemas de gobierno. No se conceptúa ni concibe un sistema de tributario que exija el pago de tributos a cambio de nada, o en su defecto se visualice

beneficios y calidad de vida para funcionarios de las entidades recaudadoras frente a pésima calidad de servicio o ausencia de las mismas.

Según los estudios de Slemrod (2007) los niveles de cumplimiento de responsabilidad fiscal de los contribuyentes están alineados con la confianza y credibilidad respecto al comportamiento y eficiencia del gobierno o entidad que implementa la cobranza de tributos. Esta credibilidad se evidencia en la capacidad para atender las necesidades de la población, el gasto social y la rendición de cuentas de la gestión de recursos tributarios. Las acciones operativas deben considerar los planteamientos de la teoría de la confianza, según la cual debe evitarse la coerción en el cobro de tributos, implementar un sistema de lucha contra la corrupción, y dar cumplimiento en la prestación de servicios como mecanismos para generar la confianza en el contribuyente.

Kopácková (2022) se planteó como objetivo evaluar la influencia del proceso de suburbanización residencial en el estado financiero de las municipalidades, el estudio en base información de diferentes fuentes de información determinan que el proceso de suburbanización no se muestra como fuente de recaudación, sino que se constituye en una amenaza a la economía de los municipios afectados. La afluencia nueva población en espacios físicos de los entornos urbanos exige a las municipalidades incrementar su capacidad de gasto para atender con la prestación de bienes y servicios a la nueva población, el proceso de formalización es un proceso que implica disponer de recursos antes que la población se constituya en fuente de recaudación de tributos.

Además, Naranjo et al. (2018) precisan que la recaudación tributaria para su estudio requiere ser abordado desde perspectivas envolventes relacionándola con los niveles de productividad, entendiéndose esta como la capacidad lograr los propósitos de prestación de servicios de la entidad recaudadora que basado en su autonomía debe orientarse a alcanzar niveles de eficiencia y efectividad en el proceso. Según Arciniegas et al. (2021), la recaudación tributaria siempre ha sido un problema para las administraciones públicas que lo gestionan, además se ha visto agudizada por factores como la presencia del COVID 19, haciendo que el cumplimiento de tributos de la población pase último plano.

La gestión tributaria es considerada como la movilización de un conjunto de acciones orientadas a garantizar que la entidad responsable obtenga los recursos necesarios para asegurar liquidez para atender los compromisos y obligaciones asegurando servicios públicos de calidad para mejorar las condiciones de vida del colectivo de su jurisdicción (Rojas y Barbarán, 2021).

En el Perú, el pago de tributos está regulado por el D.L. N° 776 y el D.S. N° 156-2004-EF, es considerada en los procesos de elaboración del presupuesto institucional, pues junto con la transferencia de fondos públicos constituye las fuentes de financiación del gasto del gobierno local. La eficiencia de la gestión tributaria está vinculada de manera directa con la efectividad en las acciones de planeación, capacidad y eficiencia institucional, todo ello agrupado en tres aspectos fundamentales: las políticas internas, la gestión operativa de la cobranza y la calidad de atención al contribuyente. Según Parra et al. (2019) la gestión tributaria tiene una cualidad de neutralidad que hace que se aplique a todo un conjunto de contribuyentes sin exclusiones, tampoco se discrimina el valor de los bienes gravándolos con la misma tasa. Sin embargo, como la firma Náñez (2018) en contextos y coyunturas especiales se debe considerar algunas excepciones en el marco de dación de beneficios fiscales o tributarios.

La gestión tributaria como competencia y fuente de captación de recursos de las municipalidades, está orientada a implementar procesos para la obtención de recursos y mejorar la capacidad operativa en la prestación de servicios públicos. Además, para ello los gobiernos locales hacen uso de facultades brindadas por las leyes y normatividad vigente, optimizando procedimientos, acciones e indicadores en la captación de recursos, demostrando eficiencia en el gasto, aplicando mecanismos de control de la probidad en el accionar de las autoridades, funcionarios y desempeño de los trabajadores involucrados en la gestión tributaria (Rossotti, 2015). El impacto de la gestión tributaria se traduce en la satisfacción del usuario y contribuyente que percibe eficiencia en la capacidad de la entidad recaudadora para resolver los problemas y asuntos públicos, partiendo de la disponibilidad de recursos directamente recaudados, concretizando y evidenciando una autonomía y eficiencia en la implementación de políticas públicas (Crawford y Murdoch, 2013).



Partiendo de los planteamientos de Sangama (2021) para valorar la gestión tributaria en el presente estudio, se ha considerado tres dimensiones: la organización interna, procesos de cobranza y la atención al contribuyente. La organización interna está referido a los enfoques y lineamientos definidos por la administradora de tributos, tienen como finalidad servir de referente para definir las acciones operativas para la gestión de tributos, el fin último es asegurar la recaudación y brindar liquidez para la sostenibilidad operativa de la entidad. Para determinar la organización interna de cobranza se consideran aspectos como la planificación y evaluación de procesos; la capacitación y evaluación permanente del personal en su desempeño complementado con una política de reconocimiento al desempeño destacado o por logro de metas. Según Guzmán (2016) considera que las políticas u organización interna dentro de una entidad debe basarse en la gestión del talento humano, encaminándose a garantizar, por parte de la entidad, una mejor calidad de vida laboral y familiar del personal, y proporcionalmente a ello exigir compromiso, lealtad y eficiencia en el desempeño y cumplimiento de responsabilidades.

Los procesos de cobranza como dimensión de la gestión tributaria hacen referencia al conjunto de acciones operativas para la recaudación de tributos. En esta dimensión se debe considerar aspectos como la revisión, actualización y disponibilidad de información respecto a relación de contribuyentes y monto de tributos, diseñar estrategias o mecanismos de cobranza como mantener informado al contribuyente sobre plazos y montos de pago, implementar un programa de beneficios e incentivos para el cumplimiento de pago, seguimiento y reporte de deudores. La atención al contribuyente es un aspecto fundamental que aborda aspectos emotivos y afectivos en la gestión, busca poner el valor agregado a los procesos técnicos en la recaudación de tributos. En esta dimensión se deberá considerar la atención a las necesidades de información y consultas que el contribuyente realiza al momento de realizar el pago de sus tributos; asegurar las condiciones físicas de confort en los ambientes destinados para atender al contribuyente; calidez en el trato y rapidez en la ejecución de procesos, considerar el pago de tributos mediante aplicativos móviles, asegurar la confiabilidad de información respecto a cada uno de los contribuyentes y los pagos realizados.

Para analizar la variable cobranza coactiva se toma como referente a los planteamientos de Huamaní (2005) en tal sentido la cobranza coactiva es un conjunto de procedimientos coercitivos que la autoridad fiscal lleva a cabo a fin de recuperar de manera forzosa recursos que los contribuyentes han incumplido en pagar oportunamente. Todos los procedimientos de la cobranza coactiva deberán llevarse a cabo en el marco de las normas legales de carácter administrativo, respetando los plazos, advertir al deudor sobre la ejecución de embargo o secuestro de bienes y proceso de subasta. Debe entenderse que la cobranza coactiva no es un procedimiento judicial, es ejecutado por un representante de la entidad pública, en ese sentido se constituye en un proceso de carácter netamente administrativo.

Según la Ley 26979, el proceso de ejecución de cobranza coactiva debe seguir una línea de procedimientos de cuyas decisiones debe mantenerse informado al tributante deudor u obligado, para dar inicio al proceso de debe definir la exigencia obligada, que consiste en determinar cuantitativamente el monto de la deuda emitiendo el acto resolutorio correspondiente contemplando además del monto otros elementos como costas, gastos, plazos y medidas cautelares previas. El proceso o etapa consecuente es la ejecución de medidas cautelares, para cuyo efecto también tiene que emitirse la resolución correspondiente, debiendo notificarse oportunamente al obligado.

La etapa final de cobranza coactiva es la ejecución forzosa, según Hinostroza (2001) consiste en medidas empleada por la entidad administradora que se direcciona contra los bienes y patrimonio del deudor que se niega a cumplir con las obligaciones tributarias; por tanto, son utilizadas para cobrar acreencias para recaudar tributos y disminuir los niveles de incumplimiento de los administrados o tributantes con sus obligaciones que los califica como deudores. Los bienes secuestrados o embargados previo proceso de tasación deberán ser rematados en acto público con el propósito de liquidar la deuda tributaria.

La cobranza coactiva es un procedimiento administrativo demarcada y sustentada legalmente, según Palma (2020) tiene como propósito implementar y ejecutar medidas forzosas que le permita asegurar el cobro de la deuda, en consecuencia, se requiere de un deber exigible evidenciado en un acto

administrativo firme; del mismo modo debe asegurar cumplimiento normativo para el correspondiente control jurisdiccional, hecho que puede ser examinado en el Poder Judicial de ser pertinente. En otros casos la cobranza coactiva se concibe desde otra óptica, Villafuerte (2009) plantea que la cobranza coactiva no persigue el cumplimiento de pago de deudas, sino que se debe diseñar para ejecutar expeditamente los bienes que garantizan obligaciones contraídas.

Según Moreano (2014) la cobranza coactiva es una facultad, que, en atención al principio de autotutela administrativa, otorga el ordenamiento legal a la administración pública para tomar decisiones, implementar y llevar a cabo procesos y acciones coercitivas para la recuperación de deudas impagas de parte de tributantes u obligados.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) refiriendo al Código Tributario, plantea que el proceso de cobranza coactiva de las deudas al obligado es una facultad que la ley otorga a las administraciones tributarias para implementar y llevar a cabo acciones coercitivas a través de un equipo de ejecutores coactivos siguiendo un proceso que debe mantener informado al obligado, quien en su derecho puede interponer impugnación a los actos resolutivos emitidos.

Según Castillo (2009) en el ámbito de la gestión pública las administraciones tributarias son las responsables de aplicar las normas tributarias considerando que sean equitativas, generales, transparentes y garantizar el derecho de los contribuyentes de ser informados a detalle sobre el cálculo y pago de sus tributos. Además, deben tener una política interna que aseguren su autonomía, eficiencia, modernidad en la implementación de acciones orientadas a optimizar la recaudación, combatiendo la elusión, evasión y fraude tributario.

Considerando que las administraciones tributarias son las responsables de recaudar las obligaciones tributarias, es necesario referir que éstas son la obligación que el sujeto pasivo, persona natural o jurídica, debe pagar al sujeto activo, que es el Estado representado mediante las diferentes entidades descentralizadas. Para Aguayo (2014) las obligaciones tributarias se encuentran fundamentadas en un mandato legal condicionado por la Constitución Política. El no pago de las obligaciones tributarias genera deuda u obligación exigible, el

pago es el único medio de extinción de la deuda tributaria, sea se lleve a cabo de manera voluntaria o coactivamente.

Para evaluar el proceso de cobranza coactiva como variable de investigación, siguiendo la operacionalización de Auquipata (2020) se considera tres dimensiones: obligación exigida, medida cautelar, y ejecución forzosa.

En la dimensión obligación exigida, refiere a los procesos de inicio de la cobranza coactiva, para ello se debe disponer del reporte de relación de obligados para llevar a cabo un proceso de verificación y emitir el acto resolutorio que contenga todos los elementos que la ley exige, seguidamente el acto administrativo debe ser puesto en conocimiento del deudor u obligado quien está en su derecho de realizar la impugnación o pedir la revisión en el proceso de emisión de la resolución de precisiones de la obligación exigida.

La dimensión de medida cautelar como dimensión de la cobranza coactiva debe evidenciarse en la disponibilidad de ejecutor o ejecutores traba embargos en las formas de intervención, depósito y secuestro de bienes. Además, deberá contarse con el ejecutor que realizará el proceso de traba embargos bajo diversas formas o niveles: como inscripción sobre bienes, como retención sobre recursos depositados en diversas cuentas del sistema financiero; todo ello con la finalidad de garantizar y optimizar la cobranza de las deudas tributarias.

Por último, la dimensión de ejecución forzosa debe considerar la evaluación objetiva de cada tipo de embargo de modo que sea pertinente, equitativa y justa. Además, se deberá considerar acciones de negociación con el deudor, mecanismos de supervisión y control durante la ejecución de modo que no se cometan excesos ni atropellos fuera del marco legal. En la fase final se debe considerar acciones de liquidación de costas y gastos del proceso coactivo, actualizando la deuda tributaria antes de su liquidación con la recaudación de las acciones de subasta y remate.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

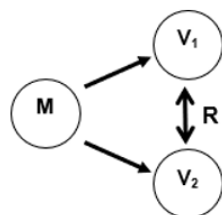
##### 3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio se desarrolló por parámetros de una investigación básica, según Hernández et al. (2014) son aquellos estudios que tienen como propósito ampliar o contribuir al cuerpo de conocimientos existente respecto a una situación o hecho. Además, la investigación fue de nivel descriptivo correlacional; según Rodríguez (2011) la investigación descriptiva correlacional, parte de la descripción de las variables y se orientan a contrastar hipótesis de relación entre ellas. También, para Bernal (2010), el estudio siguió un enfoque cuantitativo, porque para realizar el tratamiento de datos e información obtenida de la muestra se recurrió a procedimientos de medición, análisis de datos y cálculos estadísticos.

Considerando los procedimientos de indagación y los planteamientos de Ato et al. (2013), el estudio se desarrolló bajo el modelo de un diseño no experimental, considerando que a lo largo de todo el proceso se tomó la información sin realizar manipulación alguna sobre las variables. Por último, según Muggenburg y Pérez (2007) la investigación fue transeccional, considerando que la toma o recojo de información es a partir de la muestra y una solo vez.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Considerando los planteamientos de Ñaupas (2014) el diseño de la investigación es no experimental en el sentido que no hubo manipulación respecto a las variables y se encontró la relación de variables, para cuyo efecto se representó en un esquema cuyo detalle es el siguiente:



Dónde; M: Muestra de investigación, Var.1: Gestión tributaria, Var.2: Cobranza coactiva y R: Relación entre variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Considerando el estudio de Espinoza (2018) la operacionalización es el proceso medular en la investigación e implica llevar una variable desde la perspectiva abstracta de los conceptos a un plano práctico posible de observar y recoger información.

La variable gestión tributaria, según Rojas y Barbarán (2021) es considerada como la movilización de un conjunto de acciones orientadas a garantizar que la entidad responsable obtenga los recursos necesarios para asegurar liquidez para atender los compromisos y obligaciones asegurando servicios públicos de calidad para mejorar las condiciones de vida del colectivo de su jurisdicción. El presente estudio tiene tres dimensiones: Organización interna (3 indicadores), procesos de cobranza (3 indicadores) y atención al contribuyente (4 indicadores). Medido por escala ordinal Tipo Likert.

La variable cobranza coactiva, según Moreano (2014) es una facultad, que, en atención al principio de autotutela administrativa, otorga el ordenamiento legal a la administración pública para tomar decisiones, implementar y llevar a cabo procesos y acciones coercitivas para la recuperación de deudas impagas de parte de contribuyentes u obligados. El presente estudio tiene tres dimensiones: Obligación exigida (4 indicadores), medida cautelar (4 indicadores) y ejecución forzosa (4 indicadores). Medido por escala ordinal Tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Carrillo (2015) se está refiriendo al conglomerado de elementos, productos o casos que se agrupan en torno a características, cualidades o propiedades similares. Para el presente estudio la población estuvo conformada por los 20 trabajadores de la unidad de análisis.

#### **Criterios de inclusión**

Según Manzano y García (2016) son los referentes cualitativos a identificar en el estudio. Así se considerarán a todos los trabajadores del área vinculada a la planificación y ejecución de cobranzas.

### Criterios de exclusión

Según Lam (2005) refiere a las cualidades que no se debe incluir a un sujeto o elemento, en ese sentido no se incluye en la población al personal de apoyo y limpieza y, al de otras áreas.

### **3.3.2. Muestra**

Según Gallardo (2017) la muestra es el subconjunto de carácter fino que manifiesta representatividad de la población. Siguiendo ello, la muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores de la unidad de análisis, según Alarcón et al. (2012) cuando la población es igual a la muestra se utiliza una muestra censal.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue el no probabilístico intencional. Lo que significa que su elección se realiza porque la población tiene pocos elementos y es posible obtener información en totalidad, es decir, censal (Otzen y Monterola, 2017; Parada, 2013).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador del área de planificación y ejecución de cobranza de un distrito de la provincia de Chiclayo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se usó la encuesta y como técnica su propósito consiste en recopilar información de manera sistemática en relación a percepciones, valoraciones, intereses e intencionalidades que un colectivo tiene respecto a una situación o hecho, para ello previamente se debe disponer de las dimensiones e indicadores de la variable (Katz, 2019). El cuestionario se utilizó como instrumento y según López y Fachelli (2015) se configura por una serie de preguntas o ítems articulado para acopiar información y datos respecto a ciertas propiedades o características de variables. Es por ello, que se hizo uso de 2 cuestionario de 15 ítems cada uno.

El instrumento se validó por 3 expertos y su confiabilidad se midió por una prueba piloto de 10 personas, por el Alfa de Cronbach, que según

Martínez y March (2015) el valor obtenido define el grado de confiabilidad del instrumento y de cada uno de los ítems. Obteniendo un valor de 0,96 y 0,887 para la variable gestión tributaria y percepción de cobranza coactiva.

### **3.5. Procedimientos**

Según Alan y Cortez (2018) el desarrollo de una investigación debe regirse en procesos, lo que da el carácter sistemático al conocimiento. En ese sentido, se ha validado en primer lugar los instrumentos, posterior a ello, se midió la confiabilidad de instrumentos. Siguiendo el proceso se ejecutó los actos administrativos de coordinación para obtener la autorización de aplicación de parte del representante de la unidad de análisis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de datos y disponer de resultados para contrastar las hipótesis se hará uso de métodos de la estadística descriptiva e inferencial mediante los aplicativos Excel y SPSS v.26. Los resultados se presentarán mediante tablas de frecuencia para describir las variables y tablas cruzadas para determinar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la investigación se tuvo en consideración los lineamientos y protocolos establecidos en las normativas de la Universidad César Vallejo, en la misma línea la sistematización del marco teórico según Moreno y Carrillo (2019) se toma como base lo definido en las normas APA 7ma edición para garantizar el respecto a la autoría de la información. Para asegurar la autonomía de las personas y protección de la privacidad de las personas, considerando los planteamientos de Córdova (2019) para efectos del recojo de información, se dispuso con antelación de la autorización y consentimiento informado de cada una de las personas que conforman la muestra de investigación, manteniéndose la confidencialidad de la identidad de cada una de ellas. Según Suárez (2016), se debe considerar que el consentimiento informado es elemental para salvaguardar acciones legales futuras contra los resultados y publicación del estudio.



#### IV. RESULTADOS

##### Análisis inferencial

Determinar la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

**Tabla 1**

*Relación entre gestión tributaria y cobranza coactiva*

			Cobranza coactiva			Total
			Insatisfactoria	Regular	Satisfactoria	
Gestión tributaria	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	0	9	4	13
		% del total	0,0%	45,0%	20,0%	65,0%
	Buena	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Total		Recuento	2	9	9	20
		% del total	10,0%	45,0%	45,0%	100,0%

En la Tabla 1 en la que se representa cuantitativamente la relación entre la gestión tributaria (GT) y la cobranza coactiva (CC), se observa que el 10,0% de encuestados manifiestan que la CC es insatisfactoria, los mismos consideran que GT se halla en nivel deficiente. El 45,0% de encuestados refieren que la CC está en nivel regular; los mismos consideran que la GT también está en nivel regular. El 45,0% de los encuestados manifiestan que la CC es satisfactoria, de los cuales el 20,0% refieren que la GT está en nivel regular y el 25,0% considera que es buena.

A partir de la información cuantitativa respecto al cruce de datos de las variables en estudio presentados en la tabla se puede afirmar que se evidencia relación entre los procesos de gestión tributaria implementados en la entidad y las acciones de cobranza coactiva; situación que conlleva a plantear la necesidad de fortalecer los procesos para tener mejores niveles en el logro de objetivos de cada una de las variables. Con una correlación positiva de 0.754.

**Tabla 2***Relación entre organización interna y cobranza coactiva*

			Cobranza coactiva			Total
			Insatisfactoria	Regular	Satisfactoria	
Organización Interna	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	0	8	5	13
		% del total	0,0%	40,0%	25,0%	65,0%
	Buena	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	2	9	9	20
		% del total	10,0%	45,0%	45,0%	100,0%

En la Tabla 2 en la que se representa cuantitativamente la relación entre la organización interna (OI) y la cobranza coactiva, se observa que el 10,0% de encuestados manifiestan que la CC es insatisfactoria, los mismos consideran que la OI se halla en nivel deficiente. El 45,0% de encuestados refieren que la CC está en nivel regular; de ellos el 5,0% consideran que la OI está en nivel deficiente y el 40,0% refiere que está en nivel regular. El 45,0% de los encuestados manifiestan que la CC es satisfactoria, de los cuales el 25,0% refieren que la OI está en nivel regular y el 20,0% considera que es buena.

Considerando la información estadística expuesta en la tabla se puede afirmar que se evidencia relación entre las acciones de organización interna como dimensión de la gestión tributaria y las acciones operativas de la cobranza coactiva; situación que exige plantear estrategias para fortalecer los procesos para tener mejores niveles en el logro de objetivos de cada una de las variables.

**Tabla 3***Relación entre procesos de cobranza y cobranza coactiva*

			Cobranza coactiva			Total
			Insatisfactoria	Regular	Satisfactoria	
Procesos de cobranza	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	0	9	5	14
		% del total	0,0%	45,0%	25,0%	70,0%
	Buena	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
	Total	Recuento	2	9	9	20
		% del total	10,0%	45,0%	45,0%	100,0%

En la Tabla 3 se representa cuantitativamente la relación entre los procesos de cobranza (PC) y la cobranza coactiva, en ella se observa que el 10,0% de encuestados manifiestan que la CC es insatisfactoria, los mismos consideran que los PC se halla en nivel deficiente. El 45,0% de encuestados refieren que la CC está en nivel regular los mismos manifiestan que los PC también se halla en nivel regular. El 45,0% de los encuestados manifiestan que la CC es satisfactoria, de los cuales el 25,0% refieren que los PC está en nivel regular y el 20,0% considera que es buena.

A partir de la información estadística presentada en la tabla se puede advertir y concluir que se evidencia relación entre los procesos de cobranza planificados y ejecutados en la entidad y las acciones operativas de la cobranza coactiva; situación que conlleva a plantear la necesidad de fortalecer los procesos para tener mejores niveles en el logro de objetivos de cada una de las variables.

**Tabla 4***Relación entre atención al contribuyente y cobranza coactiva*

			Cobranza coactiva			Total
			Insatisfactoria	Regular	Satisfactoria	
Atención al tributante	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Buena	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	10,0%	25,0%	35,0%
Total	Recuento	2	9	9	20	
	% del total	10,0%	45,0%	45,0%	100,0%	

En la Tabla 4 se representa cuantitativamente la relación entre la atención al contribuyente (AT) y la cobranza coactiva, en ella se observa que el 10,0% de encuestados manifiestan que la CC es insatisfactoria, los mismos consideran que la AT se halla en nivel deficiente. El 45,0% de encuestados refieren que la CC, de los cuales el 5,0% manifiesta que la AT es deficiente, el 30,0% refiere que regular y el 10,0% que es buena. El 45,0% de los encuestados manifiestan que la CC es satisfactoria, de los cuales el 20,0% refieren que la AT está en nivel regular y el 25,0% considera que es buena.

Partiendo de la información cuantitativa expuesta en la tabla se puede plantear que se evidencia relación entre las acciones de atención al contribuyente y las acciones operativas de la cobranza coactiva; esta situación exige implementar acciones estratégicas para fortalecer los procesos de cada una de las variables y mejorar los niveles de logro e impacto en la gestión.

**Tabla 5**

*Correlación entre las dimensiones de la gestión tributaria con las dimensiones de la cobranza coactiva*

Gestión Tributaria	Rho de Spearman	Cobranza Coactiva		
		Obligación exigida	Medida cautelar	Ejecución forzosa
Organización interna	Coeficiente de correlación	,749	,757	,743
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	20	20	20
Procesos de cobranza	Coeficiente de correlación	,761	,795	,784
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	20	20	20
Atención al contribuyente	Coeficiente de correlación	,572	,566	,597
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	20	20	20

En la Tabla 5 se presenta los resultados del cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,754; interpretándose según Martínez y Campos (2015) como correlación positiva y alta; además se obtuvo un p valor = 0,000 < 0,05; en consecuencia, se llega a comprobar que según la percepción de los trabajadores de la muestra de estudio existe relación fuerte entre las dimensiones de la gestión tributaria con las dimensiones de la cobranza coactiva.

## V. DISCUSIÓN

El propósito general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo, para lo cual se recogió información de una muestra de 20 trabajadores de dicha dependencia pública. Los resultados estadísticos muestran que, según la percepción de los encuestados, el 10,0% considera que la cobranza coactiva está en nivel insatisfactorio, el 45,0% manifiesta que está en nivel regular y otro 45,0% refiere que está en nivel satisfactorio. Así mismo, el 15,0% de los encuestados considera que la organización interna de la gestión tributaria está en nivel deficiente, el 65,0% percibe que es de nivel regular y el 20,0% considera que es buena. Por otro lado, el 10,0% de la muestra percibe que los procesos de cobranza como componente de la gestión tributaria se desarrolla en nivel deficiente, el 70,0% considera que es regular y el 20,0% refiere que es buena. Además, el 15,0% de los encuestados perciben que la atención al contribuyente es deficiente, el 50,0% considera que es regular y el 35,0% lo califica como buena.

Considerando los resultados del procesamiento estadístico inferencial de los datos de primera fuente, se verifica que según la hipótesis de investigación general existe una relación positiva y alta entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva, afirmación que se sustenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado en 0,754 y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ ; por tanto se puede concluir que mejores niveles de gestión tributaria se obtendrá niveles satisfactorios en los resultados de la cobranza coactiva implementado en el Servicio de Administración Tributaria del contexto investigado. Al respecto, Rojas y Barbarán (2021) consideran que la gestión tributaria es considerada como la movilización de un conjunto de acciones orientadas a garantizar que la entidad responsable obtenga los recursos necesarios para asegurar liquidez y poder atender los compromisos y obligaciones asegurando servicios públicos de calidad para mejorar las condiciones de vida del colectivo de su jurisdicción. Para obtener eficiencia en la gestión tributaria se debe asegurar que las acciones sean efectivas,

pertinentes y oportunas en lo que respecta a tres aspectos fundamentales: las políticas internas, la gestión operativa de la cobranza y la calidad de atención al contribuyente.

Los hallazgos del estudio se relacionan con resultados de otras investigaciones que abordan las variables, según Chávez y López (2019) se pudo verificar que el 85,6% de municipios urbanos tienen implementado mecanismos de cobranza de tributos, mientras que en las zonas rurales solo el 1,4% de los municipios lo tienen implementado. Del análisis de información se llega a determinar que las principales limitantes en la recaudación de impuestos son la transferencia de recursos federales que no incentiva a los municipios a implementar o mejorar sus sistemas de gestión tributaria, a ello se agrega el uso político de la deuda tributaria por parte de los partidos y candidatos que lo toman en las épocas electorales ofertando beneficios y prescripción de la deuda a la población. Considerando lo anterior podemos aseverar que no existe una política de la entidad recaudadora por implementar, fortalecer o mejorar los procesos propios de la gestión tributaria para generar recursos propios, frente a ello existe una dependencia de la asignación de recursos externos y el uso de la problemática para ofertas electorales engañosas.

Considerando la importancia de la gestión tributaria para la recaudación de recursos en las entidades públicas y poder disponer de liquidez para cumplir con la población no solo con la prestación de servicios básicos sino poder impulsar el desarrollo económico a través de diversas estrategias citamos a Usnayo (2017) quien en su investigación formuló como objetivo principal comprobar la incidencia de la variable recaudación de impuestos sobre el desarrollo económico-social, los resultados concluyeron que existe relación entre la recaudación de impuestos e inversión de recursos en el mejoramiento de los parámetros e indicadores de la calidad de vida de la población de la unidad de investigación. Cuantitativamente los resultados precisan que la inversión o gasto público a partir de recursos de recaudación eleva los indicadores de desarrollo humano en porcentajes próximos al 1%.

Por su parte, Auquipata (2021) se planteó comprobar la correlación entre el proceso de cobranza coactiva y los niveles de recaudación de impuestos tributarios prediales en un municipio de la región Cuzco. De los resultados se verifica que el 90,3% de colaboradores revela que la cobranza coactiva está entre los niveles regular y bueno, mientras que la recaudación tributaria está entre esos niveles para el 96,8% de los colaboradores. Se arribó a la conclusión afirmando que existe una relación directa y positiva entre la variable cobranza coactiva y los niveles de recaudación tributaria, afirmación que se confirma estadísticamente con el valor del coeficiente de Pearson = 0,720 y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ .

En la misma línea en el estudio de García (2020) se llega a concluir que dentro de los factores determinantes que limitan los niveles de recaudación tributaria están la falta de propensión de la población a cumplir con sus obligaciones tributarias conllevándolos a convertirse en deudores permanentes, otros factores son la inflación que limita la disponibilidad de recursos económicos en la población agudizando la pobreza. Frente a estas condiciones, muchos gobiernos locales han ensayado beneficios tributarios para mejorar los niveles de recaudación, sin embargo, en el estudio de Buendía y Caurino (2022) el resultado del procesamiento estadístico de información muestra un índice de significancia de 0,708 y un valor para el coeficiente de correlación de 0,021; sobre esta base de datos se aceptó la hipótesis nula afirmando que no existe correlación entre las variables incentivos tributarios y los niveles de recaudación en la unidad de investigación.

En relación a la primera hipótesis específica que plantea la relación entre la organización interna de la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria en estudio, se pudo verificar que existe una correlación positiva y alta sustentada en el valor del coeficiente Rho de Spearman calculado en 0,705; con un p-valor de  $0,001 < 0,05$ . Estos hallazgos estadísticos conllevan a afirmar que mejores niveles de organización interna como dimensión de la gestión tributaria se podrá obtener mejores niveles de ejecución de los procesos de cobranza coactiva, situación que permitiría a la entidad disponer de liquidez para alcanzar



objetivos en la prestación de servicios públicos. Al respecto Sangama (2021) respecto a la organización interna plantea que está referido a los enfoques y lineamientos definidos por la administradora de tributos, teniendo como finalidad servir de referente para definir las acciones operativas para la gestión de tributos, el fin último es asegurar la recaudación y brindar liquidez para la sostenibilidad operativa de la entidad. Para determinar la organización interna de cobranza se consideran aspectos como la planificación y evaluación de procesos; la capacitación y evaluación permanente del personal en su desempeño complementado con una política de reconocimiento al desempeño destacado o por logro de metas. En suma, la organización interna operacionaliza los planteamientos estratégicos de las políticas generales de gestión de la entidad y responde a la misión institucional para alcanzar la visión planteada en un espacio temporal. En el proceso de puesta en práctica de la filosofía organizacional no se debe dejar de lado considerandos fundamentales como la importancia del talento humano para alcanzar objetivos u metas, de allí que Guzmán (2016), plantea que las políticas u organización interna debe basarse en la gestión del talento humano, encaminándose a garantizar, por parte de la entidad, una mejor calidad de vida laboral y familiar del personal, y proporcionalmente a ello exigir compromiso, lealtad y eficiencia en el desempeño y cumplimiento de responsabilidades.

Según los resultados la importancia de la organización interna es fundamental en la gestión tributaria, pues se constituye en la base sobre la que se desarrolla las otras dimensiones permitiendo alcanzar metas en los niveles de recaudación, las entidades que no planifican no tienen objetivos ni metas, según Chávez y López (2019) se pudo verificar que el 85,6% de municipios urbanos tienen implementado mecanismos de cobranza de tributos, mientras que en las zonas rurales solo el 1,4% de los municipios lo tienen implementado. Estos resultados evidencian que los gobiernos locales responsables de brindar servicios básicos de calidad a nivel nacional tienen limitaciones, sobre todo aquellos que se hallan en zonas rurales y urbano marginales, si en la práctica no hay planificación de su accionar, mucho

menos se podrá evidenciar políticas de gestión que se desarrollen sobre la base de una organización interna.

Respecto a la segunda hipótesis específica que plantea la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva, los resultados arrojan un valor de 0,705 para el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un p-valor de  $0,001 < 0,05$ , sobre esta base estadística se afirma que existe relación positiva y alta entre las variables en estudio. Por tanto, se puede concluir que si se mejora los procesos de cobranza como componente de la gestión tributaria se puede obtener mejoras en la implementación de la cobranza coactiva como mecanismo de recuperación de recursos por deudas de contribuyentes. Este hallazgo se comprueba en otros estudios como el de Auquipata (2021) en cuya investigación se verifica que el 90,3% de colaboradores revela que la cobranza coactiva está entre los niveles regular y bueno, mientras que la recaudación tributaria está entre esos niveles para el 96,8% de los colaboradores. Se arribó a la conclusión afirmando que existe una relación directa y positiva entre la variable cobranza coactiva y los niveles de recaudación tributaria, afirmación que se confirma estadísticamente con el valor del coeficiente de Pearson = 0,720 y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ .

Respecto a los procesos de cobranza como dimensión de la gestión tributaria Sangama (2021) plantea que es el conjunto de acciones operativas para la recaudación de tributos. En esta dimensión se debe considerar aspectos como la revisión, actualización y disponibilidad de información respecto a relación de contribuyentes y monto de tributos, diseñar estrategias o mecanismos de cobranza como mantener informado al tributante sobre plazos y montos de pago, implementar un programa de beneficios e incentivos para el cumplimiento de pago, seguimiento y reporte de deudores. En el análisis de la matriz de resultados se puede verificar que muchos de los indicadores para esta dimensión tienen deficiencias según la percepción de los trabajadores encuestados, el conocimiento de la situación conlleva a la necesidad de replantear mecanismos y estrategias en la gestión tributaria implementada en la unidad de estudio.

En relación a la tercera hipótesis de investigación que plantea la relación entre la atención al contribuyente como dimensión de la gestión tributaria y los procesos de cobranza coactiva, los resultados inferenciales determinan un valor de 0,572 para el coeficiente de correlación y un p-valor de  $0,008 < 0,05$ ; estos valores sustentan la conclusión que si se mejora la atención al contribuyente como parte de la gestión tributaria entonces se alcanzará mejores niveles de satisfacción respecto a la cobranza coactiva. Según Sangama (2021), la atención al contribuyente es un aspecto fundamental que aborda aspectos emotivos y afectivos en la gestión, busca poner el valor agregado a los procesos técnicos en la recaudación de tributos. En esta dimensión se deberá considerar la atención a las necesidades de información y consultas que el contribuyente realiza al momento de realizar el pago de sus tributos; asegurar las condiciones físicas de confort en los ambientes destinados para atender al contribuyente; calidez en el trato y rapidez en la ejecución de procesos, considerar el pago de tributos mediante aplicativos móviles, asegurar la confiabilidad de información respecto a cada uno de los contribuyentes y los pagos realizados.

La atención al contribuyente implica un sinnúmero de aspectos, y uno de ellos es sensibilizar, informar y promover el desarrollo de la cultura tributaria en el contribuyente, al respecto Aliaga (2020) en su estudio se formuló como propósito comprobar la incidencia de la variable cobranza coactiva y cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se recogió datos e información de una muestra de 220 comerciantes mediante la aplicación de un cuestionario, los resultados conllevaron a la conclusión que existe incidencia de la variable cobranza coactiva y cultura tributaria en el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los comerciantes de la unidad de investigación, afirmación que se sustenta en los valores de las pruebas inferenciales siendo el principal referente el p-valor  $< 0,05$  obtenido en todos los cálculos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los resultados del procesamiento estadístico sustentan la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en la unidad de estudio, considerando la percepción de una muestra de trabajadores respecto a los indicadores de las variables en análisis. Considerando los hallazgos se advierte la necesidad fortalecer y optimizar las acciones de cada una de las dimensiones de la gestión tributaria no solo para mejorar los niveles de recaudación de la cobranza coactiva sino generar la percepción de conformidad en los involucrados.
2. Estadísticamente se ha podido comprobar la relación positiva y alta entre la organización interna de la gestión tributaria y la cobranza coactiva; en consecuencia, para mejorar los niveles de cobranza coactiva, será fundamental mejorar y fortalecer las acciones que implica la organización interna considerando la planificación de la gestión de la gestión tributaria, el desempeño del personal y las políticas de reconocimiento al desempeño destacado del personal.
3. Los resultados cuantitativos han permitido corroborar la relación positiva y alta entre los procesos de cobranza como dimensión de la gestión tributaria y la cobranza coactiva; en efecto, para mejorar los niveles de recuperación de deuda, será necesario implementar estrategias para optimizar los procesos de cobranza partiendo de acciones que permita disponer de información actualizada y oportuna de deudores y a partir de ello diseñar los mecanismos de cobranza factibles y pertinentes.
4. Los resultados estadísticos corroboran la relación positiva y moderada entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva. Por tanto, se puede advertir que se evidencia la necesidad de mejorar la calidad de atención al contribuyente partiendo de las condiciones de infraestructura física, el uso de tecnologías para establecer comunicación, la confiabilidad de la información y sobre todo la actitud del personal para atender a los usuarios contribuyentes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere actualizar el MAPRO y replantear las estrategias teniendo en cuenta las sentencias del Tribunal Fiscal, con el fin de no cometer abuso de autoridad y contribuya a mejorar la recaudación.
2. A los responsables de la planificación estratégica y decisores de las políticas internas de la entidad se recomienda considerar los aspectos de la organización interna como elementos clave en la eficiencia e impacto de la gestión tributaria para mejorar los niveles de recuperación de deudas de contribuyentes.
3. Se sugiere considerar dentro del POI, la actividad o proyecto de implementar o actualizar el catastro a nivel distrital y provincial.
4. Se recomienda tener actualizado el TUPA libre de barreras burocráticas y que los procesos ayuden en la satisfacción del contribuyente.

## REFERENCIAS

- Aguayo, J. (2014). La Obligación Tributaria y el Pago: Antes del Inicio de la Cobranza Coactiva- en la Legislación Peruana. *Apuntes y Disquisiciones. Revista Derecho y Sociedad*, 43(1), 239 – 254.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12573>
- Alan, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alarcón, P., García, R., y Villalobos, C. (2012). *Sistema de control de acceso mediante sistema biométricos basado en tecnología 4G para sucursales distantes* [Tesis de pregrado, Universidad DR. Rafael Belloso Chacín].  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/intro.pdf>
- Aliaga, M. (2020). *Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40466>
- Arciniegas, O., Castro, L., y Arias, W. (2021). Analysis and prediction of tax collection in Ecuador before COVID-19, applying the ARIMA model. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 8(3), 1 – 18.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500028&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500028&script=sci_arttext_plus&tlng=es)
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Revista Anales de Psicología*, 29(3), 1038 – 1059.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282013000300043&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282013000300043&script=sci_abstract&tlng=en)
- Auquipata, L. (2021). *Cobranza coactiva y recaudación tributaria del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Sebastián* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85539>

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Pearson.  
[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Buendía y Caurino (2022). *Incentivos Tributarios y la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Pativilca* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Barranca].
- Campos, L., Chinchay, S., y Oblitas, R. (2022). La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(2), 4201 – 4222.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2157>
- Castillo, F. (2009). *La cobranza coactiva en la administración tributaria, facultad, oportunidad y eficiencia*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.  
[https://www.ciat.org/Biblioteca/BecadeInvestigacion/2008\\_III\\_beca\\_cobranza\\_coactiva\\_castillo\\_mx.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/BecadeInvestigacion/2008_III_beca_cobranza_coactiva_castillo_mx.pdf)
- Carrillo, A. (2015). *Métodos de investigación*.  
[https://www.dijuris.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-juridica\\_20774](https://www.dijuris.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-juridica_20774)
- Chávez, L., y López, V. (2019). Determinants of real estate property tax collection: A statistical approach for Mexico. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 1(19), 89 – 119.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-17902019000100089](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-17902019000100089)
- Córdova, A. (2019). Ethics in research and clinical practice: a complex pairing. *Revista de la Facultad de Medicina*, 19(4), 101 – 104.  
[http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v19n4/en\\_a15v19n4.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v19n4/en_a15v19n4.pdf)
- Crawford, D., y Murdoch, T. (2013). *Detailed Guidelines for the Improvement of Tax Administration in Latin America and the Caribbean*. USAID.  
[https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNAED062.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNAED062.pdf)

- Espinoza, E. (2018). Variables and their operationalization in educational research. *Revista Conrado*, 14(1), 39 – 49. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14s1/1990-8644-rc-14-s1-39.pdf>
- Gallardo (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, W. (2021). Recaudación del impuesto sobre la renta y su impacto en el presupuesto. *Revista Actualidad Contable*, 24(43), 93 – 115. <https://www.redalyc.org/journal/257/25769354005/html/>
- Guzmán, M. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Revista Saber*, 28(4), 794– 805. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622016000400014](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Katz, M. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones*. UBA. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Kopácková, L. (2022). El proceso de suburbanización residencial como factor de influencia en la administración de municipal presupuestos: estudio de caso de población-pequeños municipios de la República Checa. *Geografía Cassiovensis*, 16(1), 20 – 37. <https://zenodo.org/record/6606942#.Y92W2ezMlto>
- Lam, R. (2005). Metodología para la confección de un proyecto de investigación. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 21(2), 1 – 20. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v21n2/hih07205.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.



[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf)

Manzano, R., y García, H. (2016). Inclusion and exclusion criteria. Beyond the publication. *Revista Chilena de Pediatría*, 87(6), 511 – 512.  
<https://www.scielo.cl/pdf/rcp/v87n6/art15.pdf>

Martínez, P., Castillo, A., y Rastrollo, M. (2009). Los enfoques de análisis de la evasión fiscal: Una revisión actual de la investigación. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, 35(1).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2566867>

Martínez, M., y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades*, 10(20), 107-127.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Recaudación 2019 y 2020 de impuesto predial de las municipalidades.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/GUIA\\_META\\_2\\_rcaudacion2019\\_2020.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/GUIA_META_2_rcaudacion2019_2020.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Manual de procedimientos de cobranza coactiva*. Tribunal fiscal.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/documentos/cobranzacoactiva/Manual%20de%20Cobranza%20Coactiva.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/cobranzacoactiva/Manual%20de%20Cobranza%20Coactiva.pdf)

Moreano, C. (2014). Algunos alcances sobre la facultad coactiva de la administración tributaria. *Revista de Economía y Derecho*, 11(41), 29 – 60.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/economia/article/view/305>

Moreno y Carrillo (2019). Normas APA – Guía de citación y referenciación.  
[https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3\\_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf)

Muggenburg, V., y Pérez, M. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1). 35-38.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

- Náñez, S. (2018). Analysis of the Tax Benefit in Favor of the Family in the Taxes Assigned in the Spain of the Autonomies. *Revista Derecho PUCP*, 1(80), 461– 495. <http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n80/a13n80.pdf>
- Naranjo, B., Avellón, J., Prieto, M. (2018). Niveles de eficiencia técnica y cambio de productividad en la gestión tributaria autonómica española. *Investigaciones Regionales*, 2018(41), 113 – 135. <https://www.redalyc.org/journal/289/28966226008/html/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- OCDE (2022). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2022*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/folleto-estadisticas-tributarias-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en estadística. *Revista Telos*, 12(2), 243– 247. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227 – 232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)
- Palma, E. (2020). Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el servicio de Administración Tributaria de Lima [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55932>
- Parada, Y. (2013). Sistema hipermedial como herramienta de apoyo al intercambio de información. *Revista Multidisciplinaria Dialógica*, 10(2), 73 – 93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5249990>
- Parra, D., Parra, P., y Lucio, E. (2019). Projection of the tax collection of the value added tax in the city of Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 90–

93. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000200090](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200090)
- Rojas, F. y Barbarán, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(5), 10222 – 10234. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1067>
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial Universidad Ciencias y Humanidades. [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez\\_arainaga\\_walabonso\\_guia%20\\_investigacion\\_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosotti, C. (2005) *Local Government Organizations: Economic Sustainability of Administrations*. Harvard Business School Press. <https://www.jstor.org/stable/44165115>
- Sangama, A. (2021). *Gestión tributaria y recaudación tributaria en la municipalidad provincial de San Martín* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
- Sarduy, M. (2017). Enfoques de análisis de la evasión fiscal. *Cofin Habana*, 11(2), 367 – 386. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_8acaaf5f1356602a8cd0faadf68c4d1f](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8acaaf5f1356602a8cd0faadf68c4d1f)
- Slemrod, J. (2007). Cheating Ourselves: The Economics of Tax Evasion. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 25 – 48. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jep.21.1.25>
- Suárez, F. (2016). Informed consent as an inclusion criterion. Conceptual confusion, manipulation, discrimination or coerción. *Revista Persona y Bioética*, 20(2), 244 – 256. <http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v20n2/0123-3122-pebi-20-02-00244.pdf>
- Usnayo, J. (2017). *Impuesto predial y financiamiento al desarrollo urbano en el Municipio de la Paz* [Tesis de grado, Universidad San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/10114>

Villafuerte, L. (2009). Límites del proceso coactivo civil. *Fides et Ratio*, 3(3).  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2009000100006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2009000100006)

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.* CEPAL.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo Autora: Clara Melania Ibañez Carbajal								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores					
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo? <b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la organización interna y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo?</p> <p>b) ¿cuál es la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo?</p> <p>c) ¿cuál es la relación entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la organización interna y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p>b) Determinar la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p>c) Determinar la relación entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión tributaria y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la organización interna y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p>b) Determinar la relación entre los procesos de cobranza y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p> <p>c) Determinar la relación entre la atención al contribuyente y la cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo</p>	Variable 1: Gestión tributaria					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Organización interna	Planificación de acciones Desempeño de personal Reconocimiento a la eficiencia	1 – 5	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Deficiente (15 – 36) Regular (37 – 56) Buena (57 – 75)	
			Procesos de cobranza	Disponibilidad de información Mecanismos de cobranza	6 – 10			
			Atención al contribuyente	Actitud Condiciones de atención Uso de tecnologías Confianza de información	11 – 15			
			Variable 2: Cobranza coactiva					
			Obligación exigida	Lista de obligados Emisión de resolución Notificación Atención a impugnaciones	1 – 5	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Completamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Completamente de acuerdo	Insatisfactoria (15 – 36) Regular 37 – 56 Satisfactoria (57 – 75)	
			Medida cautelar	Cumplimiento de plazos Emisión de resolución Disponibilidad de personal Notificación	6 – 10			
			Ejecución forzosa	Evaluación de medidas Negociación con el obligado Remate Liquidación	11-15			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>GESTIÓN TRIBUTARIA</b>	Organización interna	Planificación de acciones Desempeño de personal Reconocimiento a la eficiencia	1 – 5	Escala Ordinal de tipo Likert  (1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Deficiente  (15 – 36)
	Procesos de cobranza	Disponibilidad de información Mecanismos de cobranza	6 – 10		Regular  (37 – 56)
	Atención al contribuyente	Actitud Condiciones de atención Uso de tecnologías Confiabilidad de información	11 – 15		Buena  (57 – 75)

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
COBRANZA COACTIVA	Obligación exigida	Lista de obligados Emisión de resolución Notificación Atención a impugnaciones	1 – 5	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Completamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Completamente de acuerdo	Insatisfactorio (15 – 36) Regular (37 – 55) Satisfactoria (57 – 75)
	Medida cautelar	Cumplimiento de plazos Emisión de resolución Disponibilidad de personal Notificación	6 – 10		
	Ejecución forzosa	Evaluación de medidas Negociación con el obligado Remate Liquidación	11 – 15		

### Anexo 3. Cuestionario

#### INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

##### Cuestionario sobre gestión tributaria

#### INSTRUCCIONES:

Señor trabajador, con fines de investigación se recurre a su persona en su calidad de trabajador del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, en ese sentido se le presenta a continuación una serie de interrogantes, respecto a los procesos de gestión tributaria, para que usted señale su nivel de valoración a cada una de ellas considerando la siguiente escala:

#### ESCALA

Muy malo: 1.            Bueno: 4

Malo:2                    Muy bueno: 5

Regular: 3

N°	Aspectos/ítems	MB	B	R	M	MM
<b>A</b>	<b>Organización interna</b>	5	4	3	2	1
1	¿Cómo califica la planificación e implementación de los procesos que implica la gestión tributaria?					
2	¿Cómo califica la responsabilidad y eficiencia del personal en la atención de los procesos de gestión tributaria?					
3	¿Cómo califica usted el trabajo en equipo del personal en el desarrollo de los procesos de gestión tributaria?					
4	¿Qué valoración le da usted a los eventos de capacitación promovidos por su entidad?					
5	¿Qué valoración le da usted a las acciones de reconocimiento al desempeño destacado por parte de su entidad?					
<b>B</b>	<b>Procesos de cobranza</b>					
6	¿Qué valoración le da usted a la disponibilidad actualizada de					



	información sobre deudas tributarias de los contribuyentes?					
7	¿Qué valoración le da usted a las estrategias de cobranza como parte de la gestión tributaria?					
8	¿Qué calificación le da usted a los mecanismos de seguimiento a deudores tributarios?					
9	¿Qué calificación le da usted a las políticas de beneficios e incentivos ofertados a los tributantes?					
10	¿Qué calificación le da usted a las estrategias de marketing respecto al pago de tributos?					
<b>C</b>	<b>Atención al contribuyente</b>					
11	¿Qué calificación le da usted a la actitud del personal para atender a los tributantes?					
12	¿Qué calificación le da usted a la rapidez en la atención al contribuyente?					
13	¿Qué calificación le da usted a las condiciones físicas del espacio de atención al contribuyente?					
14	¿Qué calificación le da al uso de medios tecnológicos on line para atender al contribuyente?					
15	¿Qué calificación le da usted a la confiabilidad de la información brindada al contribuyente?					

## Cuestionario sobre cobranza coactiva

### INSTRUCCIONES:

Señor trabajador, con fines de investigación se recurre a su persona en su calidad de trabajador del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz; en ese sentido se le presenta a continuación una serie de afirmaciones, respecto a los procesos de cobranza coactiva, para que usted señale su conformidad respecto a cada una de ellas considerando la siguiente escala:

### ESCALA

TA : Totalmente de acuerdo      A : De acuerdo

I : Indiferente      D : En desacuerdo      TD: Totalmente en desacuerdo

N°	Aspectos/ítems	TA	A	I	D	TD
<b>A</b>	Obligación exigida	5	4	3	2	1
1	Se dispone oportunamente de la lista de obligados para aplicación de cobranza coactiva					
2	Se emite de manera oportuna y eficaz el acto resolutorio de la exigencia obligada					
3	Se considera medidas cautelares previas en la resolución de exigencia obligada					
4	Se notifica oportunamente al obligado la resolución de exigencia obligada.					
5	Se atienden de manera oportuna las impugnaciones presentadas por los obligados					
<b>B</b>	Medida cautelar					
6	Se respeta el cumplimiento del plazo previsto de atención del obligado a la resolución de exigencia obligada					
7	Se emite de manera oportuna y eficaz el acto resolutorio de medida cautelar					

8	Se notifica oportunamente al obligado la resolución de ejecución de medida cautelar					
9	La entidad cuenta con un equipo de ejecutores de medidas cautelares					
10	En cuanto corresponda se considera y se suspende la ejecución de medidas cautelares					
<b>C</b>	<b>Ejecución forzosa</b>					
11	La entidad considera la pertinencia y efectividad de cada uno de los tipos de embargo para diseñar las estrategias de mejora en la recuperación de deudas					
12	La entidad consensu con el obligado respecto al valor del bien(es) a rematar de modo que se evite costos en peritos de tasación					
13	La entidad verifica la publicación oportuna de convocatorias a remate de los bienes secuestrados o embargados.					
14	La entidad realiza los cálculos de las costas y gastos para integrarlo en la liquidación					
15	La entidad lleva a cabo todos los procesos de liquidación de manera oportuna					

## Anexo 4. Validación de experto Instrumento

### EXPERTO 1 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionarios para medir la gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo

#### 3. TESISISTA:

Br.: Clara Melania Ibañez Carbajal

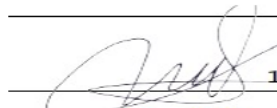
#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

BSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2022



Mg. Luis Fernando Falla Sayaverdi  
DNI N° 16468384



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FALLA SAYAVERDI**  
Nombres **LUIS FERNANDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16468384**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**  
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CIVIL Y COMERCIAL**  
Fecha de Expedición **25/03/19**  
Resolución/Acta **81-2019-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2019-0177**  
Fecha Matrícula **28/08/1997**  
Fecha Egreso **04/09/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001052821

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/01/2023 18:01:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**EXPERTO 2**  
**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionarios para medir la gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo

**3. ESISTA:**

Br.: Clara Melania Ibañez Carbajal

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2022



Arturo Alejandro Ramos Mena  
DNI N° 17407426  
Magister en Investigación y Docencia



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMOS MENA**  
Nombres **ARTURO ALEJANDRO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **17407426**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretario General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**  
Director **JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  
CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA**  
Fecha de Expedición **08/03/2013**  
Resolución/Acta **15-2013-CU**  
Diploma **A1415730**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001052834

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/01/2023 16:06:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**EXPERTO 3**  
**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionarios para medir la gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la provincia de Chiclayo

**3. TESISISTA:**

Br.: Clara Melania Ibañez Carbajal

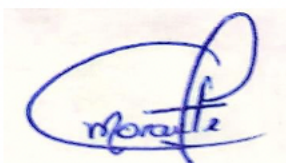
**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2022



Mg. Jean Pierre Michael Morante Cumpa  
DNI N° 47104053





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MORANTE CUMPA**  
Nombres **JEAN PIERRE MICHAEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47104053**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **22/03/21**  
Resolución/Acta **0087-2021-UCV**  
Diploma **052-106580**  
Fecha Matrícula **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001052842

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 06/01/2023 16:09:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5. Confiabilidad y Validez el instrumento para el tamaño de muestra

En la investigación la población es igual a la muestra, no se usa fórmulas.

Variable: GESTIÓN TRIBUTARIA															
N°	Organización interna					Procesos de cobranza					Atención al tribuyente				
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
01	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
02	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
03	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
04	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
05	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
06	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4
07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
08	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
09	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
10	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	52.7000	73.567	.809	.956
item2	52.7000	78.678	.797	.958
item3	52.7000	78.678	.797	.958
item4	53.6000	72.711	.810	.956
item5	53.2000	74.400	.712	.959
item6	52.9000	75.211	.908	.955
item7	52.9000	73.878	.816	.956
item8	52.9000	73.433	.851	.956
item9	52.5000	78.056	.494	.963
item10	52.8000	73.289	.768	.957
item11	52.9000	76.100	.822	.957
item12	53.3000	74.456	.715	.958
item13	53.2000	72.178	.877	.955
item14	52.8000	71.733	.763	.958
item15	52.7000	74.900	.886	.955

Variable: COBRANZA COACTIVA															
N°	Obligación exigida					Medida cautelar					Ejecución forzosa				
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
01	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
02	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3
03	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
04	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
05	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
06	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3
07	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4
08	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
09	5	4	1	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	52.8000	42.400	.793	.871
item2	53.2000	43.733	.622	.878
item3	53.6000	48.044	.027	.908
item4	53.0000	43.556	.606	.878
item5	53.3000	41.789	.812	.870
item6	53.0000	42.889	.540	.881
item7	53.0000	45.556	.370	.887
item8	53.2000	44.178	.566	.880
item9	53.6000	37.822	.783	.868
item10	53.2000	39.511	.777	.869
item11	53.2000	42.622	.591	.878
item12	53.4000	45.378	.368	.887
item13	53.3000	41.789	.645	.876
item14	52.9000	45.878	.407	.885
item15	53.3000	44.678	.685	.878

## Juicio de expertos

N°	Grado académico	Expertos	Resultado
1	Magister	Luis Fernando Falla Sayaverdi	Aplicable
2	Magister	Arturo Alejandro Ramos Mena	Aplicable
3	Magister	Jean Pierre Michael Morante Cumpa	Aplicable

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*  
GERENCIA GENERAL

SEÑOR:

Mg. YOSIP IBRAHÍN MEJÍA DÍAZ  
Jefe de la Escuela de Post Grado-Chiclayo  
Carretera Pimentel Km 3.5 Chiclayo

### ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

Me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo a nombre del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, y a la vez en atención a la Carta S/N de fecha 29 de octubre del 2022 emitida por su despacho, a través de la cual presenta ante mi representada a la maestrante Clara Melania Ibañez Carbajal, alumna del Programa de Estudios "Maestría en Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo, asimismo solicita autorización para el desarrollo de su tesis "Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo".

Que, mediante la presente se **AUTORIZA** al maestrante Clara Melania Ibañez Carbajal desarrollar su tesis "Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo" en el Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, brindándoles las facilidades de acceso a la información para el desarrollo de la misma.

Sin otro particular, me despido de Usted, reiterando las muestras de mi especial consideración.



SAT  
Ing. Harry Dwight Rodriguez Castillo  
GERENTE GENERAL  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ DELGADO JOSE WILLAMS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión tributaria y cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de un distrito de la Provincia de Chiclayo.", cuyo autor es IBAÑEZ CARBAJAL CLARA MELANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 18 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ DELGADO JOSE WILLAMS : 27720936 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8544-1029	Firmado electrónicamente por: PDELGADOJ el 18- 01-2023 03:12:21

Código documento Trilce: INV - 1023636