



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Estrategias de cobranza y evasión tributaria de contribuyentes en
el distrito de Echarati, La Convención - Cusco**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Bolivar Ramos, Tatiana (orcid.org/0000-0001-8505-3774)

ASESORA:

Dra. Garcia Clavo, Nila (orcid.org/0000-0002-9043-3883)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis, primeramente, a Dios todo poderoso, por haberme permitido estar en este mundo quien me ha guiado en el trayecto de mi formación profesional, dedico a mis padres Ezequiel Bolivar Flórez a mi madre Hilda Alicia Osorio Echuayta, Antonia Ramos Huamani y familiares, quienes me forjaron valores muy importantes desde que era pequeña y que hoy en día soy una persona de bien.

Los autores

Bach. Bolivar Ramos Tatiana.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente al padre celestial nuestro Dios Jehová quien siempre me guio en el trayecto de mi vida y mi formación profesional, agradezco a mis padres por haberme apoyado y agradezco a mi persona por mi esfuerzo y perseverancia.

A la Universidad César Vallejo por permitirme consolidar mi titulación como profesional.

A mi asesora Dra. Nila García Clavo por brindarnos sus enseñanzas y sabiduría, quien siempre nos guio en el trayecto de mi formación profesional.

Los autores

Bach. Bolivar Ramos Tatiana

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	47

Índice Tablas

Tabla 1 Clasificación de la cobranza	11
Tabla 2 Distribución de gastos en gestión de cobranza.....	15
Tabla 3 Resultados de la variable Estrategias de cobranza y dimensiones.....	24
Tabla 4 Resultados de la variable Evasión tributaria y dimensiones.....	25
Tabla 5 Prueba de normalidad	26
Tabla 6 Correlación de las variables estrategias de cobranza y evasión tributaria	27
Tabla 7 Correlación de la dimensión estrategias comunicativas y evasión tributaria 	28
Tabla 8 Correlación de las variables estrategias de negociación y evasión tributaria	29
Tabla 9 Correlación de las variables estrategias de cobranza y evasión tributaria	29

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Clasificación de países en Latinoamérica de acuerdo a su carga tributaria	10
Figura 2 Proceso de gestión de cobranza	14
Figura 3 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 1.....	4
Figura 4 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 2.....	5
Figura 5 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 3.....	6
Figura 6 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 4.....	7
Figura 7 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 5.....	8
Figura 8 Dimensión estrategias comunicativas: ítem 6.....	9
Figura 9 Dimensión estrategias de negociación: ítem 7	10
Figura 10 Dimensión estrategias de negociación: ítem 8	11
Figura 11 Dimensión estrategias de negociación: ítem 9	12
Figura 12 Dimensión estrategias de negociación: ítem 10	13
Figura 13 Dimensión estrategias de negociación: ítem 11	14
Figura 14 Dimensión estrategias de negociación: ítem 12	15
Figura 15 Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 13.....	16
Figura 16 Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 14.....	17
Figura 17 Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 15.....	1

Resumen

La siguiente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco; desarrollándose la investigación bajo la metodología básica, con un diseño no experimental correlacional, la población estuvo conformado por 200 contribuyentes del Distrito de Echarati y de ello se determinó una muestra de 103 contribuyentes a los cuales se les aplicó una encuesta como técnica de investigación. De la encuesta realizada se determinó que el Coeficiente de Correlación prueba de Pearson nos muestra que el nivel de relación entre la variable Estrategias de cobranza y la variable Evasión tributaria es de 0.290, por ende, se indica que existe relación entre variables, pero esta relación es positiva baja.

De la investigación se llegó a determinar que los contribuyentes desconocen las facilidades de pago que existen por parte de SUNAT, y muchos contribuyentes por esa razón no han podido acogerse a esos beneficios viéndose así forzados a tener que incumplir con los pagos de impuestos, a su vez se evidencio que los contribuyentes realizan sus pagos de forma retrasada y esto no es evaluado por SUNAT, pues de ser evaluado se mejorarían las estrategias para el cobro de los impuestos; además que la cultura tributaria es quizás una de las estrategias más importantes a desarrollar por parte de la entidad recaudadora, puesto esto ayudaría a que los contribuyentes realicen el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de forma voluntaria y no viéndose en la necesidad de ser obligados y ello genere un malestar en los contribuyentes.

Palabras clave: Contribuyentes, Estrategias Comunicativas, cobranza, Cultura Tributaria, Sunat.

Abstract

The following investigation was carried out with the objective of determining the relationship of the collection strategies in the tax evasion of taxpayers of the district of Echarati, La Convención, Cusco; Developing the research under the basic methodology, with a non-experimental correlational design, the population was made up of 500 taxpayers from the District of Echarati and from this a sample of 103 taxpayers was determined to whom a survey was applied as a research technique. From the survey carried out, it was determined that the Spearman Rho test Correlation Coefficient which shows us that the level of relationship between the Collection Strategies variable and the Tax Evasion variable is 0.290, therefore, it is indicated that there is a correlation between variables and that this relationship is positive low.

Thus concluding that taxpayers are unaware of the payment facilities that exist on the part of Sunat, and many taxpayers for that reason have not been able to take advantage of these benefits, thus being forced to have to default on tax payments, in turn it was evidenced that taxpayers make their payments late and this is not evaluated by Sunat, since if it were evaluated, strategies for tax collection would be improved; In addition, the tax culture is perhaps one of the most important strategies to be developed by the collecting entity, since this would help taxpayers to comply with their tax obligations voluntarily and not seeing the need to be forced and this create discomfort among taxpayers.

Keywords: Taxpayers, Communication Strategies, Collection, Tax Culture, Sunat

I. INTRODUCCIÓN

La situación, a nivel mundial, de la evasión tributaria es crítica ya que, para finales del 2020, la evasión fiscal estimada fue de más de S/ 427 mil millones de dólares entre evasión en entidades públicas y privadas (Cobham, 2020). Solamente en América latina la evasión fiscal tiene un valor que asciende a más de 300 millones de dólares, equivalente al 6% de su PBI, por lo que es un serio problema de falta de transparencia en evasión tributaria, el cual afecta directamente a la gestión pública que depende de este dinero (Nolasco, 2022). Considerando que en los últimos años América latina sufrió el impacto económico y social por el Covid-19, que aumentó el índice de pobreza y desempleo, ha generado un desequilibrio en la recaudación tributaria, pese a que la situación se ha revertido, se evidencia una cantidad considerable de contribuyentes que evaden el pago de los tributos, por lo que se sugiere una importante gestión para implementar una política progresiva tributaria (Latindadd, 2022). Se hace mención también, como estrategia de cobranza, los países aumentan las penalizaciones por evasión, lo que repercute a que la población realice el pago correspondiente de sus tributos. En países como Sudáfrica, Grecia, Austria, Francia y Australia, se tiene penas privativas de la libertad de entre 6 a 25 años por evadir los impuestos tributarios, lo que ha movido el incremento promedio del 25.6% de recaudación entre los años 2020 a 2021 (La República, 2021).

De acuerdo con (Fuest & Riedel, 2009) los incentivos fiscales y las tasas impositiva existentes en los países en desarrollo son más bajas que en los países desarrollados, sin embargo aún se logra observar su influencia en los precios comerciales motivo principal por el que se causan desvíos de impuestos sobre todo en los países en desarrollo; es así que en el Perú, existe una significativa evasión fiscal, con un 80% de los casos entre el sector informal y las empresas formales. Esto es una situación crítica para el gobierno ya que tiene un impacto en la administración pública (Romero & Colmenares, 2021). En un estudio realizado por Ramírez & Nolasco, (2020) indicaron que el país solamente recauda cerca del 53% del total de recaudo fiscal estimado, lo que hace que esté por debajo de los estándares de la OCDE, además que ese recaudo lo distribuye para realizar el pago a los funcionarios públicos (41.5%), infraestructura (35.2%) y programas sociales (25.8%). Muchas de estas evasiones se dan en provincias del país, donde el control

es menor y las estrategias para realizar la cobranza son pocas y con un procedimiento bastante flexible que dificulta realizar debidamente el recaudo (Romero & Colmenares, 2021).

De acuerdo con (Khanal, 2019) la evasión tributaria es un problema desafiante para la mayoría de autoridades y tiene permanencia desde hace mucho tiempo, es así que en el Cusco, la evasión tributaria también es un problema muy significativo, debido a que existe mucha informalidad por parte de empresarios, debido a que existen competencias en muchas actividades económicas por parte de empresas que sí están debidamente formalizadas (Ríos, 2018). Esto se debe a que también existe una falta de control por parte de la administración tributaria, que conlleva a que exista evasión de tributos (Pillco, 2021). Considerando también que el sistema tiende a ser complejo y poco transparente, además de tener en cuenta que los contribuyentes carecen de cultura y conciencia tributaria, todo esto hace que sea complicada la adecuación para realizar la recaudación cuando existe cambios sociales, políticos y culturales (Alagón, 2021). El distrito de Echarati, localizado en la Provincia de La Convención, Cusco, es un distrito que cuenta con actividades económicas menores, como comercio, hospedaje, restaurantes y ventas al por menor y también personas con propiedades sea vivienda y/o terreno, son actividades de generación de recaudación tributaria, la cual se ha visto afectada por el poco interés y/o conocimiento que tienen al respecto del pago de impuestos. La Municipalidad distrital de Echarati tiene como objetivos para la recaudación tributaria realizar campañas de amnistía tributaria la cual consiste en la condonación de 100% de los intereses y moras, generados por el impuesto predial, otorgando descuentos de intereses, moras y multas tributarias respecto al impuesto predial, aprobadas mediante ordenanza municipal, como evidencia de esto se tiene la Ordenanza Municipal N° 05-2022-CM-MDE/LC, donde se aprueba la amnistía tributaria en el distrito.

En este sentido, es evidente que mediante estrategias de cobranzas podría impactar favorablemente en la evasión de impuestos, es por ello que la investigación presentó la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes en distrito de Echarati, La Convención - Cusco? Los problemas específicos planteados para la presente investigación son los siguientes: 1) ¿Cuál es la relación de las estrategias

comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco? 2) ¿Cuál es la relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco? 3) ¿Cuál es la relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco?

La investigación tuvo una justificación teórica ya que se realizó una búsqueda de literatura relacionada a las estrategias de cobranza y la evasión tributaria en los últimos 5 años. La información que se obtuvo será muy importante para nutrir de marco teórico a futuras investigaciones. La investigación tiene justificación práctica ya que se realizó un estudio de campo con el uso de encuestas enfocadas a las estrategias de cobranza y la evasión tributaria, información que sirvió para la evaluación estadística de la información y poder numéricamente validar los resultados de la presente investigación, además, las encuestas pueden ser aplicadas a investigaciones en otras ciudades.

La investigación se justificó socialmente debido al impacto que tienen las estrategias de cobranza en la población, quienes evaden el pago de sus tributos, ya que esto puede ser un impulsor para seguir comportamientos positivos que permitan una mejor recaudación y por lo tanto la reducción de la evasión tributaria. La investigación se justificó técnicamente por la forma más definida valores de cada dimensión de las estrategias de cobranza, lo que permitió evaluar relación a nivel dimensiones de dicha variable con la evasión tributaria. La investigación se justificó metodológicamente por la aplicación de un diseño de encuestas aplicables para otras futuras investigaciones. Además, en la municipalidad de Echarati no se encontró ningún estudio, con información que asemeja a nuestro proyecto de investigación.

La investigación presentó como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco. Los objetivos específicos planteados fueron los siguientes: 1) Determinar la relación de las estrategias comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco. 2) Determinar la relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco. 3) Determinar la relación de las estrategias de cultura tributaria en la

evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco.

La investigación presentó la siguiente hipótesis general: La relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención - Cusco es significativa. Las hipótesis específicas planteadas fueron las siguientes: 1) La relación de las estrategias comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco es significativa. 2) La relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco es significativa. 3) La relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales del presente estudio se describen:

Nalishebo & Halwampa (2014) en su investigación explica como el gobierno de Zambia depende en gran medida de los ingresos a causa de los impuestos con el fin de generar financiamiento y lograr el desarrollo de infraestructura clave para brindar servicios sociales; se observa en la investigación como los ingresos fiscales de Zambia mostraron una reducción del 30% desde la década del 70 a un promedio del 13% en la década del 90 a causa de una débil administración tributaria, para lo cual se realizaron reformas fiscales que incluyeron la creación de la Autoridad Fiscal de Zambia (ZRA), aun así no se lograba recaudar satisfactoriamente los impuestos, es así que el estudio tuvo enfoque en estudiar el potencial de los impuestos que deben recaudarse de las personas y este ascendía a una enorme suma de dinero superior a los 5 mil millones de dólares que se perdían por la no adecuada recaudación de los impuestos, por lo que la ZRA tuvo que realizar evaluaciones periódicas para mejorar la recaudación de impuestos de las personas y hogares que trabajaban por cuenta propia y estaban en condiciones de pagar impuestos.

Alm (2018) explica en su investigación la relación entre los impuestos y la evasión de los mismos a causa de la corrupción llegando a determinar que la corrupción ejerce impacto significativo sobre la evasión de tributos y la principal causa de ello son los sobornos, aspecto contra el cual las regulaciones tributarias y las tasas impositivas afectan de sobremanera, además sugiere soluciones que van orientadas a la generación de políticas aplicadas para todo el sector público, además de integrar nociones de integridad y ética en los funcionarios con el fin de reducir la corrupción y por lo tanto la evasión de impuestos.

Díaz (2013) explica como el desarrollo de su gestión estratégica en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha ayudado a fortalecer las acciones de control para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y usuarios de aduanas, para lo cual se hizo uso de mecanismos de recaudación de impuestos como el que se aplicó en el año 2009 con una estrategia de recaudación masiva a través de una campaña publicitaria que contó con la visita

de un gran número de funcionarios con el propósito de lograr compromisos efectivos de pago ejerciendo una ejecución coactiva a través de penalizaciones.

Almeida (2018) en su investigación contempló como objetivo general el análisis, diseño y comprobación mediante simulación de nuevas estrategias de control tributario que puedan identificar y corregir el nivel de evasión y fraude fiscal en un país del tercer mundo utilizando tecnologías de la información. La investigación se centró en el análisis del contexto, su simulación informática y el posterior diseño de estrategias de control, para lo cual se usó un método empírico que consideró el uso de la técnica de la observación y experimentación del fenómeno de evasión tributaria. Finalmente, en los resultados se observó que en el municipio predomina una mala cultura de cobro o pereza fiscal, ya que se evidenció que los contribuyentes poco o nada sabían de los tributos que debían pagar en el municipio, desconocían información acerca de las políticas de cobranzas y la recaudación de impuestos.

Dávila (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar la evasión tributaria en el sector informal del Sector Bahía - Ecuador y aplicar una estrategia para minimizar la evasión. La investigación fue aplicada con diseño no experimental y alcance descriptivo, con una muestra de 69 vendedores del sector. Como resultados obtuvo que el 56% de los comerciantes tienen conocimiento de la evasión tributaria y el 61% tiene conocimientos sobre el régimen impositivo simplificado del país, sin embargo, se evidenció que hacen omisión a las normas tributarias y evaden el pago de los impuestos, siendo un 85% de los encuestados afirmaron no pagar impuestos y el 97% afirma que si está dispuesto a realizar el pago del impuesto. Como conclusión, al aplicar una estrategia de cobranza basada en la cultura y educación tributaria se espera reducir significativamente el porcentaje tan alto de evasión.

Asprilla (2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo la evaluación del grado de evasión de impuestos en el departamento del Chocó y el planteamiento de una propuesta de estrategia para mitigar y aumentar el recaudo en el departamento mencionado. Para desarrollar la investigación, se realizaron la aplicación de entrevistas de funcionarios del área de rentas, y la revisión

bibliográfica de información de investigaciones anteriores. De acuerdo a los resultados, se pudo observar fallas significativas que se relacionaban a las fases de gestión de cobranzas de impuestos, además, se presentaban problemas debido a la ausencia de información y fiscalización de los tributos lo que llevaba a generar un déficit de información que deberían poseer los contribuyentes. Asimismo, se presentaba desconocimiento de la población respecto a temas relacionados a las obligaciones tributarias a causa de la falta de cultura y conciencia tributaria.

Como antecedentes nacionales para este estudio se presentan los siguientes: Zurita & Togas (2018) realizaron una investigación, cuyo objetivo principal fue la determinación de cuan influyente son las estrategias de cobranza de impuesto a la renta de categoría tres en un distrito de Chiclayo durante el año 2016. Optaron por un diseño de investigación no experimental, se consideró una población de 100 personas que se dedicaban al comercio y que se caracterizaban por ser contribuyentes del impuesto a la renta. Se consideró una muestra de 15 comerciantes a los que aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 23 preguntas. Finalmente, los resultados evidenciaron que las estrategias de cobranza tienen influencia en la disminución del índice de evasión de impuestos, también, se demostró la existencia de desconocimiento por parte de los comerciantes del sector de estudio sobre el formalismo de la ley respectiva del impuesto a la renta de categoría tres. Respecto a las estrategias, se determinó que estas son favorables para los comerciantes debido ya que con dichas estrategias los contribuyentes pueden ser más formales y evitar sanciones y multas que emite la SUNAT.

Delgado (2021) realizó una investigación para determinar el nivel de importancia de las estrategias tributarias de una Municipalidad de la provincia del Callao durante el año 2019. El investigador tuvo en cuenta un diseño no experimental, debido a que las estrategias tributarias se describieron tal y como se presentaron en el contexto de estudio, además, se consideró una población de 8989 contribuyentes y a partir de ella 369 contribuyentes como muestra de estudio a los que se les aplicó la técnica de la encuesta usando cuestionarios compuestos por 20 preguntas. Finalmente, los resultados arrojados permitieron evidenciar que

la percepción de los contribuyentes respecto a las estrategias tributarias aplicadas en la Municipalidad era de nivel bajo.

Quispe (2020) elaboró una investigación, en el cual su objetivo fue determinar estrategias de cobranza para la mejora del recaudo tributario en una Municipalidad mejorar la recaudación tributaria en una Municipalidad de la provincia de Condorcanqui. Para realizar esta investigación el investigador tuvo en cuenta un diseño de tipo no experimental debido a que no se manipularon las variables de estudio y se describieron tal y como se presentan en el área de estudio. Tomó como muestra a 253 personas a las que se aplicó una entrevista a través de un cuestionario compuesto por 12 preguntas. Finalmente, los resultados mostraron que en la municipalidad se viene atravesando una crisis económica, por lo que implementaron nuevas estrategias como la implementación de equipos de cómputo para registrar y dar control de inmuebles, negocios, arbitrios e incentivos que se les otorga a los contribuyentes al estar al día con sus respectivos aportes, movimiento en redes y más difusión de pago de cuotas y visitas amistosas en las casas de los contribuyentes. Asimismo, se pudo comprobar que la recaudación tributaria en esta municipalidad estuvo en disminución atribuyéndose como principal causa la falta de conocimiento, economía inestable de los contribuyentes y la poca credibilidad de las autoridades de la municipalidad.

Como antecedentes locales para esta investigación se describen:

Pillco (2021) realizó una investigación para determinar qué factores se asocian con la evasión de tributos en renta de primera categoría para cumplir con el carácter fiscal por arrendamiento de espacios comerciales en un centro artesanal de la ciudad de Cusco durante el año 2020. La población fue de 341 socios del centro artesanal tomando como muestra a 181 socios. En la investigación se aplicó la técnica encuesta, la cual ayuda a recolectar información de manera óptima. Finalmente, de acuerdo a los resultados, se pudo observar la existencia de un bajo cumplimiento de forma voluntaria de los contribuyentes, siendo del total un 62.4%, mientras que, el 37.6% representó a los contribuyentes que mostraron un nivel intermedio de cumplimiento. Para añadir, respecto al control de la administración

tributaria, se observó que existía un nivel bajo que conllevaba a la evasión de tributos en un 50.8% del total de encuestados.

Alagón (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar qué causas son las más significativas para la evasión tributaria de 4ta categoría en un centro comercial de la ciudad de Cusco durante el año 2020. La investigación adoptó un diseño no experimental, debido a que ninguna variable fue manipulada y solo se observó a la misma tal y como se presentó en el contexto estudiado. La población fue de 42 profesionales independientes generadores de renta en cuarta categoría que laboraban en el centro comercial, de los cuales 27 fueron considerados como muestra a los que se les aplicó la técnica encuesta. Finalmente, la investigación determinó que el nivel de carencia de conciencia y cultura tributaria en los encuestados era alto. Respecto al sistema tributario, se pudo observar que la mayoría de encuestados percibían que este era poco transparente y complejo debido a que la legislación tributaria maneja reglamentos poco claros. Respecto a la administración tributaria, la mayoría de los encuestados percibían a esta como compleja y que no se adecua fácilmente a los distintos cambios sociales, económicos y políticos. De acuerdo a todo lo mencionado anteriormente, el autor concluyó que las causas de la evasión tributaria son: La carencia de una cultura y conciencia tributaria, la complejidad del sistema y la falta de transparencia.

Algunos conceptos teóricos relevantes para la investigación se presentan a continuación:

Chauke Tirhani Group & Sebola (2016) mencionan que existen dos enfoques teóricos respecto al cumplimiento tributario y son: La teoría de la disuasión económica y la teoría conductual, más aún existe una teoría que es reconocida como la teoría de la disuasión que prevalece principalmente en la aplicación de los análisis de la evasión tributaria y es que el pago de los impuestos es el producto de un razonamiento económico principalmente en los contribuyentes.

El tributo, de acuerdo con Gonzáles (2010), se define como una obligación legalmente impuesta al ciudadano, por lo que el cumplimiento del pago es de carácter obligatorio. Algunas de las características del tributo son el carácter obligatorio, ya que es una obligación impuesta o un mandato que se formula a

través de una ley, el carácter monetario, ya que se tiene por objeto de pago a una cantidad de dinero a un ente público y el carácter contributivo, debido a que el pago del tributo garantiza la sostenibilidad de los gastos públicos.

De acuerdo con Jiang et al. (2022) la recaudación de impuestos es un aspecto primordial para resguardar la solidez financiera de los estados, es así que el autor define el efecto que la recaudación de impuestos tiene en el crecimiento del mercado chino del 2007 al 2020 y concluye que ante una mayor intensidad de recaudación de impuestos se eleva el avance del mercado y fortalecer la recaudación de impuestos mejora el nivel de las empresas respecto a innovaciones tecnológicas y la mejora de la transparencia de información en las mismas; es así que el Latinoamérica los países tienen diferentes clasificaciones de acuerdo a su nivel de carga tributaria tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 1

Clasificación de países en Latinoamérica de acuerdo a su carga tributaria

		Average per capita GDP 1990-2009 (Dollars at constant 2000 prices)		
		High (above US\$ 3,903)	Medium (US\$ 2,602-US\$ 3,903)	Low (below US\$ 2,602)
Average tax burden 1990-2009 (% of GDP)	High (greater than 19.5%)	Argentina, Uruguay	Brazil	---
	Medium (between 13.0% and 19.5%)	Chile, Costa Rica, Panama, Bolivarian Republic of Venezuela	Colombia	Plurinational State of Bolivia, Honduras, Nicaragua, Peru
	Low (less than 13.0%)	Mexico	Dominican Republic	Ecuador, El Salvador, Guatemala, Paraguay

Source: Authors, based on data from the Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC).

Nota: *Información obtenida (Sabaini & Jimenez, 2012)*

La cobranza de tributos, de acuerdo con CIAT (2016) se da en circunstancias de incumplimiento de tributario del contribuyente, el procedimiento depende en la mayoría de los países de las políticas de administración tributaria que poseen para ejercer dos de sus funciones básicas que son: La recaudación y la cobranza; respecto a los modelos de cobranza que más se usan en los diferentes países de Latinoamérica se clasifican en modelos que enfatizan el cobro amigable y persuasivo, modelos que focalizan el cobro coactivo y modelos mixtos que enfatizan los dos enfoques de cobranza anteriores.

Los modelos antes mencionados no son los únicos, existen muchos más que dependen de las políticas de la administración tributaria que realiza la gestión de cobro a través de su propia estructura o a través de un agente externo, en caso del Perú la cobranza se realiza a través de un procedimiento administrativo o bien a través de la justicia y la cobranza coactiva es función de la administración tributaria que se ejerce a través de un ejecutor coactivo. El Ministerio de Economía y Finanzas clasifica a la cobranza de acuerdo con el riesgo de morosidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Clasificación de la cobranza

Riesgo de Morosidad	Clasificación de la cobranza, según:		Plazo de aplicación	Objetivo
	Periodo	Tipo		
Muy bajo	Cobranza preventiva	Cobranza ordinaria: Cobranza preventiva	Desde la fecha donde se determina la obligación tributaria hasta la fecha de vencimiento	Brindar un recordatorio al contribuyente, respecto a sus obligaciones tributarias; Establecer un mecanismo que facilite el pago de los tributos; Impedir que el contribuyente puntual incurra en retrasos
Bajo	Cobranza temprana	Cobranza ordinaria: Pre- Coactiva	Desde la fecha de vencimiento hasta antes de mover los valores tributarios a la ejecutoria coactiva	Persuadir al contribuyente a que realice los pagos resaltándole la importancia de los mismos y para evitar acciones de cobranza más firmes
Medio	Cobranza media	Cobranza coactiva	Desde la emisión de la REC	Hacer uso de acciones coercitivas con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias
Alto	Cobranza tardía	Cobranza	En cualquiera de las etapas, bajo el cumplimiento de condiciones establecidas	Sincerar la cartera por cobrar
Muy alto	Cobranza residual	Cobranza onerosa/dudosa		

Nota: *Información tomada del Ministerio de Economía y Finanzas (2016)*

Respecto a las estrategias de cobranza, Morales & Arturo (2014) se establecen de acuerdo a las formas de cobrar, los criterios en los que se negocia el pago como los plazos, condonaciones y quitas que se adecuan al segmento en los que se hayan definido y que tendrán efecto en que las personas, en este caso los contribuyentes cumplan con los pagos o sus contribuciones; el autor define 4 fases de cobranza que son: 1) Prevención: Se definen como aquellas acciones que se realizan con el fin de evitar el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes, minimizar los riesgos de mora y asegurar, mediante elementos necesarios, las acciones que se tomarán en caso el número de personas que no paguen incrementará. 2) Cobranza: Son aquellas acciones que se realizan para recolectar las contribuciones de las personas, en situaciones en los que la entidad o unidad ejecutora de cobranzas mantiene aún una relación positiva con el contribuyente. 3) Recuperación: Son aquellas acciones que se destinan a la recuperación de deudas que tienen plazos de pago excedidos o con mora. 4) Extinción: Son las acciones que se realizan con el fin de registrar contablemente las contribuciones que se tienen por cobrar y también los pagos saldados que realizaron los contribuyentes en los plazos correspondientes.

Según las teorías de políticas de cobranza, es primordial que las entidades tengan un confort financiero para poder filtrar a los clientes óptimos. Un desarrollo competente de cobranzas permite convertir los pendientes en activo corriente para las empresas (Yzar & Ynzunza, 2017).

A partir de esta teoría parte el concepto de estrategias de cobranza, los cuales son procesos que consolidan criterios para realizar la cobranza, así se minimiza las diligencias de cobro estableciendo precedencias, normas de conducta, y manejo de los impagados. Esto permite que una institución, en este caso el Estado, pueda recuperar los impagos, y esto es fundamentos para los objetivos que tiene para con la población (Ponce, 2022).

De acuerdo con Agus (2018) citado por García (2021), las estrategias de cobranzas son definidas como aquel conjunto de actividades que se hacen para poder recuperar el portafolio moroso estableciendo buen contacto con el contribuyente, al que se le brinda información relevante, fácil de controlar y con mejor manejo a miras de que el procedimiento sea realizado de forma inmediata y de acuerdo al MEF, las políticas de cobranza se componen por procedimientos y

planes efectuados por el departamento de administración tributaria. Las estrategias más conocidas, según Barrueto & Cueva (2018) son: 1) Notificación: Se refiere a la acción de aviso al deudor. 2) Estimulación: Se refiere a los incentivos que una institución entrega a sus tributarios con el fin de estimular que cumpla con sus responsabilidades tributarias. 3) Educación tributaria: una estrategia muy importante, debido a que los ciudadanos de un determinado lugar que adquieran y posean una cultura tributaria comprenderán de mejor manera la importancia de la recaudación.

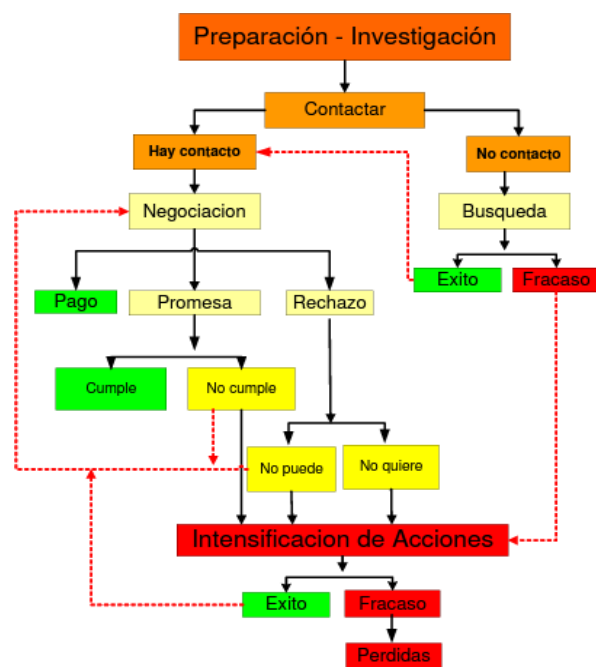
De acuerdo con Sotil (2018) una serie de actividades que maximicen la recaudación de impuestos, genera una rentabilidad esperada, por ello es de gran importancia implementar estrategias que generen mayor productividad y por lo tanto una mayor recaudación tributaria, algunas de estas estrategias implican:

- a) El uso de servicios bancarios
- b) El uso de la prospectiva
- c) El aprovechamiento de oportunidades
- d) La identificación de amenazas

De acuerdo a todo lo mencionado, el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), define a la gestión de cobranza como un conjunto de acciones que se realizan con el fin de lograr el cumplimiento del pago de deudas de carácter tributario, en el que los principales actores son los contribuyentes. La administración tributaria tiene el deber de ejecutar una debida gestión de cobranzas aplicando estrategias que permitan mejorar el cumplimiento de pagos y obligaciones tributarias y lograr una reducción significativa en la morosidad. A todo lo mencionado, (InSigth, 2008) menciona que la gestión de cobranza es un procedimiento interactivo que se asocia con los clientes, en este caso con los contribuyentes, parte de un análisis de situación con el cliente, el contacto con el mismo para que se le ofrezcan negociaciones alternativas de solución con tiempos anticipados y manera oportuna, haciendo el registro de las actividades que se ejecutan para que al final se realice un seguimiento y control de cumplimiento de lo pactado. El proceso se puede describir mediante un flujograma el cual es el siguiente:

Figura 2

Proceso de gestión de cobranza



Nota: *Figura tomada de InSighth (2008)*

De acuerdo con InSighth (2008), una gestión de cobranza con malas prácticas o mal definida puede generar aplicar estrategias de forma errada o muy costosas, algunos ejemplos son: 1) Orientación al refinanciamiento, renovación o el otorgamiento de créditos para la cancelación de la deuda sin realizar un previo seguimiento y análisis situacional del cliente. 2) Orientación a la confiscación de bienes de un deudor como medio de reparo de la deuda. 3) Orientación a la subjetividad, puede traer distracciones a la gestión llevando a pérdidas de tiempo y de dinero.

En relación a las buenas o mejores prácticas de gestión de cobranza, estas buscan evitar la morosidad y tienen el fin de generar estrategias efectivas para reducir deudas con un alto nivel de morosidad, también se reconoce la función del personal tanto en un ambiente externo e interno, además de ello recomienda técnicas que permitan la recolección y mantención de información, el fraccionamiento de los clientes y la oferta de las alternativas para ajuste de pagos según las posibilidades del cliente. También se recomienda un grupo de políticas y

procesos de cobranza de manera exitosa sin créditos morosos, algunas estrategias a utilizar pueden ser: 1) Adoptar estrategias proactivas con el fin de darle un mejor tratamiento a la morosidad antes que inicie. 2) Fomentar el incremento de productividad del área de cobranza. 3) Asegurar que la recopilación y manejo de información sea de calidad. 4) Contar con políticas y procedimientos para el recupero de políticas para contacto con cliente y hacer uso de la cobranza fraccionada según el nivel de riesgo. 5) Segmentación de clientes. 6) Ofrecer alternativas de pago.

La gestión de cobranza no solo mejora con la implementación de mejores prácticas de cobranza, sino que también se debe tener en cuenta la protección del contribuyente, por lo que es vital el desarrollo de procesos de cobranza que no incluyan la intimidación del contribuyente o la humillación del mismo, contacto con él a horas no normales o la suspensión de activos que permiten sus supervivencia; todo lo mencionado requiere de una formación profesional de servicio y respeto, para lo cual es prescindible la contratación de personal con perfiles adecuados, además de la capacitación constante y la implementación de procedimientos que deben estar definidos y enfocados en información y tecnologías adecuadas y precisas; algunas prácticas que se deben implementar son el monitoreo de acciones de cobranza, conformar agrupaciones de enfoque, exigir informes frecuentemente y restringir tiempos de interacción.

El costo de la gestión de cobranza, de acuerdo con InSighth (2008), depende de la cantidad de quienes participen en ella, los gestores o cobradores, las remuneraciones, incentivos, comisiones, etc., usualmente el costo se presenta como un caso típico de una unidad de cobranza con servicios de compañías externas, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Distribución de gastos en gestión de cobranza

Rubro	Porcentaje de total gastado
Salarios e incentivos	40-60%
Gastos operativos	20%
Tarifas de compañías de cobranza	20-40%

Nota: *Información tomada de InSighth (2008)*

El gasto de la gestión de cobranza (GC) se determina mediante la expresión:

$$GC = \text{Salarios} + \text{Otros gastos Operativos} + \text{Tarifas de Servicio} \dots (1)$$

Al incurrir en provisiones de crédito por pérdidas (GP), las instituciones tendrán un monto total gastado (MGI) que se determina mediante:

$$MGI = GC + GP \dots (2)$$

De acuerdo con Vasile & Croitoru (2015) la evasión de tributaria se define como la acción de evadir obligaciones de carácter tributario, las causas por las que se genera van desde la mala aplicación de la legislación hasta la evasión de las personas que trabajan bajo la ley de rentas y tributos, la evasión de tributos en muchos lugares se considera como un robo que se sostiene por cualquier medio a la evasión de los impuestos, derechos u otros aspectos propios del estado como presupuestos locales, seguros y fondos extrapresupuestarios que obtienen ingresos y están sujetas a impuestos y un aspecto importante a resaltar es que el impuesto, desde la vista del contribuyente, tiene un concepto orientado al daño y no a una contribución legítima a los ingresos públicos; es así que las causas de la evasión son:

- a) La presión fiscal que se da cuando el contribuyente no tiene posibilidad de pagar los impuestos y opta por evadirlos ya sea parcial o totalmente.
- b) La debilidad de la organización tributaria, cuando las sanciones por evasión son pequeñas y la identificación de la evasión tributaria es baja.
- c) Las ventajas fiscales que tienen como propósito reducir la carga de los contribuyentes que son la causa de las conductas encaminadas a eludir las responsabilidades tributarias.
- d) El contagio que se da cuando un contribuyente se da cuenta que otros cometen irregularidad para llevar a cabo la elusión tributaria y no son identificados.

Respecto a la evasión tributaria, a principios de 1970 empezó a existir como una aplicación específica de la teoría del crimen desarrollada por Gary Becker, el cual fue base para los desarrollos realizados hasta la actualidad. Arias (2010) indica

la existencia de un modelo de evasión que fue el resultado de la decisión tomada por un individuo que maximiza la utilidad, que es dependiente de estimar costos y beneficios esperados de evadir. Esto ocasiona que pagar impuestos se base en una toma de decisión bajo incertidumbre basada en una evaluación de los riesgos involucrados. Esta incertidumbre está relacionada con los costos de evasión, ya que, al declarar impuestos, el individuo no sabe si lo auditarán, de esta forma los costos son el impuesto evadido, incluyendo penalidades por haber sido detectada la evasión, multiplicados por la probabilidad de auditoría, mientras que el beneficio es el monto de impuesto evadido.

Yañez (2015) define a esta como una acción ilegal por la que los contribuyentes omiten los montos que deben pagar por concepto de impuestos antes de proceder de la forma correcta y pagar lo correspondiente, el tamaño del monto evadido puede ser total o parcial; al ser esta una acción ilícita implica violar la ley tributaria, por tanto, esta posee una serie de consecuencias de carácter jurídico en contra del evasor, lo que implica en hacer cumplir la legislación tributaria vigente. En tanto, Sanabria (1997) menciona que para comprender de mejor manera a la evasión tributaria se debe entender primero el término evadir el cual se define como la acción de irse o marcharse de algo o de algún lugar, si se aplica el razonamiento al campo tributario, se entiende que evadir adquiere un significado de sustraerse del pago ya sea intencionalmente o no; en consecuencia, la evasión tributaria centro a la infracción tributaria y al delito tributario.

Respecto a los detalles de la evasión tributaria, Camargo (2005) señala que:

- 1) La evasión tributaria ocasiona que el Estado no cuente con la economía necesaria para poder invertir en servicios en beneficio de la población.
- 2) La evasión tributaria tiene incidencia en la aparición de deuda fiscal.
- 3) La evasión tributaria trae nuevos tributos o el incremento de las tasas, lo que perjudica a los tributarios que sí realizan el correcto pago de sus tributos.
- 4) Perjudica al desarrollo del país, ya que imposibilita al estado a una redistribución de los ingresos a partir de la tributación.

Camargo (2005) menciona que la evasión tributaria se produce tanto en formalidad como informalidad, y las personas que evaden impuestos son: "Aquellos contribuyentes potenciales que no tienen conocimiento de la administración tributaria y realizan actividades informales; sin embargo también algunas personas

que realizan actividades formales evaden impuestos al tributar incorrectamente de manera inconsciente a diferencia de aquellos que tienen la disposición de corregir dichos errores y asumir sus responsabilidades, en resumen se habla de evasores a quienes hacen declaración parcial u ocultan sus riquezas o buscan colocarse en situaciones excepcionales para evitar el pago de los impuestos. Respecto a las dimensiones de la evasión tributaria, Serrano (2012) señala que son:

Defraudación tributaria: Situación en la que se deja de pagar parte o el total de tributos, por medio de acciones dudosas, engaños o artificios de forma fraudulenta; la Ley Penal Tributaria (2014) indica que el fraude tributario se produce cuando lo realiza uno mismo o de algún tercero mediante un artificio o engaño que es fraudulento para no pagar o simplemente dejar de pagar los tributos que la ley establece, y puede generar hasta 8 años de pena privativa de libertad. Algunos tipos de modalidades de defraudación tributaria son:

1) Ocultar ingresos, rentas, bienes o hacer consignaciones de pasivos de forma parcial o total.

2) No hacer entrega al acreedor del monto retenido o percibido de tributos.

3) Anotar cuentas, asientos, cantidades, nombres y otra información falsa en documentos contables.

4) La destrucción de información de libros contables o documentos que se relacionen con la tributación.

Elusión tributaria: Uso de medios ilegales con el fin de no pagar o reducir el pago de los impuestos y la disminución de la carga tributaria.

Cultura tributaria: Es la información, conciencia o forma de pensar que las personas tienen respecto a una actitud tributaria debida que no sea fraudulenta o información que posee un individuo acerca del sistema tributario del país expresado a través de conductas, hábitos y respuesta ante el pago de impuestos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

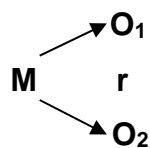
La investigación fue del tipo básica, ya que se quiso adquirir conocimiento nuevo respecto a las estrategias de cobranza y la evasión tributaria. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalan que una investigación básica es aquella que busca constantemente generar conocimientos respecto a los temas que conciernen en la investigación. Además, la investigación fue de nivel correlacional debido a que se pretendió buscar una relación entre las estrategias de cobranza y la evasión tributaria. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalaron que la investigación de nivel correlacional es aquella que busca una relación entre dos o más variables.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente. (Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) indican que en este tipo de diseño de investigación no manipula las variables a conveniencia. Además, el estudio fue transversal ya que se realizó en un periodo determinado de tiempo, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que un estudio transversal es aquel estudio que tiene un solo momento para realizar la recolección de la información.

La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional debido a que se pretendió buscar relación entre las estrategias de cobranza y la evasión tributaria, además de realizar una descripción a detalle según los eventos presentados para ambas variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁: Cobranza dudosa
O₂: Rentabilidad
r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente

Estrategias de cobranza

Dimensiones

Estrategias comunicativas

Estrategias de negociación

Estrategias de cultura tributaria

Variable dependiente

Evasión tributaria

Dimensiones

Defraudación tributaria

Elusión tributaria

Cultura tributaria

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

La población tomada en cuenta en la investigación fueron los contribuyentes con propiedad urbana y representante de alguna actividad económica en el distrito de Echarati siendo un total de 200 contribuyentes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica que la población es un grupo de individuos con características parecidas, que son evaluados según lo que se requiera de ellos para una investigación.

Criterios de inclusión

Entre los criterios de inclusión se tiene que la muestra estuvo conformada por personas de ambos sexos mayores de 18 años ya sea si están casados/as o solteros/as.

Criterios de exclusión

Entre los criterios de exclusión de la muestra se tuvo a personas menores de 18 años y mayores de 65 años, personas con discapacidad y personas que no son contribuyentes.

Muestra

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la muestra es una parte que se toma de la población, la cual es utilizada para realizar el análisis en una investigación. El tamaño de la muestra fue 103 contribuyentes del distrito de Echarati. El cálculo del tamaño de muestra se encuentra en el Anexo 04.

Muestreo

El muestreo fue probabilístico ya que se escogió al azar a los miembros de la población. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el muestreo probabilístico comprende a un subgrupo de la población el cual está incluido en la muestra. Además, el tipo de muestreo probabilístico a utilizar fue el aleatorio simple debido a que se escogió la muestra sin tener condiciones específicas de selección de los individuos de la muestra. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que este tipo de muestreo tiene la característica de una no selección de los individuos.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la encuesta es una técnica que consiste en una serie de preguntas definidas para medir una a más variables.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, el cuál fue desarrollado para esta investigación teniendo en cuenta ambas variables (ver Anexo 02).

Validez

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la validez muestra el nivel de precisión que tendrá el instrumento, para esto será sometido a opinión de calificados y se consideró la prueba de V de Aiken con un coeficiente mínimo de 0.8 para validar el instrumento (Aiken, 1985). La confiabilidad fue medida con la prueba de alfa de Cronbach, la cual debe tener un coeficiente mínimo de 0.7 para poder darle confiabilidad a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento (Cronbach, 1951).

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos, el instrumento tuvo una escala Likert de 1 a 5, donde 1= nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. La escala Likert es usada constantemente debido a su fácil comprensión y a los aportes de sus elementos estadísticos que apoyan a la toma de decisiones (Toor, 2021).

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados en el programa SPSS v25, para esto se tuvo en cuenta los siguientes análisis:

- Análisis de confiabilidad aplicando el alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad de los datos recolectados (Cronbach, 1951).
- Prueba de normalidad para definir la prueba de hipótesis a realizar para determinar si existe o no correlación entre las variables (Montgomery, 2006).
- Prueba de hipótesis, que fue definida a partir de la prueba de normalidad.
- Análisis de distribución de frecuencia del global de respuestas por pregunta (Montgomery, 2006).

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado

Para la realización de la investigación se tuvo que tener el pleno consentimiento de quienes son parte de la población de estudio, respetando así el principio de autonomía. Esto se menciona en el Artículo 4° de la (RCU N° 0340-2021/UCV, 2021) donde dice: “Los investigadores deben solicitar el consentimiento libre, expreso e informado de las personas que quieren incluir en la investigación”.

Confidencialidad

En la investigación, el instrumento que se utilizó debe presentar en todo momento carácter confidencial para prevenir cualquier daño que se pueda cometer en contra de los participantes, de esta manera se respeta el principio de beneficencia. Además, se motivó a que las personas participen en rellenar el instrumento sin problemas y, así, completar la muestra de este estudio. Así lo menciona Espinoza (2021) en su investigación, el profesional debe guardar y velar por la privacidad de las personas participantes de esta manera se da aplicación de normas contables vigentes y las asociadas a la investigación.

Manejo de riesgos

En la investigación, quienes investigan actuaron con total reserva y explicaron a los informantes que los resultados obtenidos de la investigación no causan daño alguno, ya sea a una institución o persona. De acuerdo a CONCYTEC (2021), los investigadores deben compartir los conocimientos y recursos, implementar el principio justicia al momento de la evaluación, ser honestos cuando se realizan las prácticas para aplicar el principio de no maleficencia tanto en la supervisión como en la orientación y con todo aquello que maneje debidamente los riesgos de la investigación.

IV. RESULTADOS

Según los objetivos de estudio, se presenta los siguientes resultados, obtenidos de acuerdo al instrumento utilizado:

Tabla 3

Resultados de la variable Estrategias de cobranza y dimensiones

Categorías	Vx: Estrategias de cobranza		D1: Estrategias comunicativas		D2: Estrategias de negociación		D3: Estrategias de cultura tributaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0	1	1%	1	1%
Casi nunca	16	15.5%	16	15.5%	14	13.6%	10	9.7%
A veces	52	50.5%	49	47.6%	53	51.5%	43	41.7%
Casi siempre	23	22.3%	31	30.1%	32	31.1%	30	29.1%
Siempre	12	11.7%	7	6.8%	3	2.9%	19	18.4%
Total	103	100%	103	100%	103	100%	103	100%

Nota: Los datos fueron recolectados utilizando el cuestionario para estrategias de cobranza

En la Tabla 3, respecto a las estrategias de cobranza, del total de 103 contribuyentes de Echarati, el 50.5% indico que consideran que solo a veces existen estrategias de cobranza por parte de SUNAT, el 15.5% indico que casi nunca se utilizan las estrategias, 22.3% indica que siempre se utilizan y una parte mínima del 11.7% indicó que siempre se utilizan las estrategias de cobranza por parte de la entidad recaudadora de tributos.

Respecto a la primera dimensión, estrategias comunicativas los resultados señalaron que, un 6.8% consideran que siempre se utilizan estrategias comunicativas para la cobranza, el 30.1% indico que casi siempre se utiliza, el 47.6% indica que solo a veces se utilizan y un 15.5% indicó que casi nunca se utilizan las estrategias comunicativas en las cobranzas realizadas por parte de la entidad recaudadora de tributos de un total de 103 contribuyentes de Echaratl.

En cuanto a la segunda dimensión, estrategias de negociación los resultados señalaron que, un porcentaje mínimo de 2.9% consideran que siempre se utilizan estrategias de comunicación para la cobranza, el 31.1% indico que casi siempre se utiliza, el 51.5% indica que solo a veces se utilizan, un 13.6% indicó que casi nunca se utilizan y solo un 1% manifestó que nunca se utilizan las estrategias de

negociación en las cobranzas realizadas por parte de la entidad recaudadora de tributos de un total de 103 contribuyentes de Echarati.

Finalmente, respecto a la tercera dimensión estrategias de cultura tributaria los resultados señalaron que, un porcentaje de 18.4% consideran que siempre se utilizan estrategias de cultura tributaria para la cobranza, el 29.1% indico que casi siempre se utiliza, el 41.7% indica que solo a veces se utilizan, un 9.7% indicó que casi nunca se utilizan y solo un 1% manifestó que nunca se utilizan las estrategias de cultura tributaria en las cobranzas realizadas por parte de la entidad recaudadora de tributos de un total de 103 contribuyentes de Echarati.

Tabla 4

Resultados de la variable Evasión tributaria y dimensiones

Categorías	Vx: Evasión Tributaria		D1: Defraudación Tributaria		D2: Elusión Tributaria		D3: Cultura tributaria	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Nunca	1	1%	13	12.6%	1	1%	13	12.6%
Casi nunca	8	7.8%	22	21.4%	6	5.8%	28	27.2%
A veces	43	41.7%	31	30.1%	43	41.7%	37	35.9%
Casi siempre	42	40.8%	30	29.1%	37	35.9%	19	18.4%
Siempre	9	8.7%	7	6.8%	16	15.5%	6	5.8%
Total	103	100%	103	100%	103	100%	103	100%

Nota: Los datos fueron recolectados utilizando el cuestionario para evasión tributaria

De la Tabla 4, se tiene respecto a la evasión tributaria, de un total de 103 contribuyentes de Echarati, el 8.7% indico que consideran que siempre incurren en evasión tributaria, el 40.8% indico que casi siempre evaden tributos, 41.7% indica que a veces han incurrido en evasión tributaria, 7.8% indicó que casi nunca han incurrido en evasión tributaria y un porcentaje mínimo del 1% indica que nunca han evadido tributos.

Respecto a la primera dimensión, defraudación tributaria los resultados señalaron que, un 6.8% consideran que siempre han cometido defraudación tributaria, el 29.1% indico que casi siempre han incurrido en defraudación, el 30.1% indica que solo a veces han incurrido en defraudación, 21.4% indicó que casi nunca

han cometido defraudación y un 12.6% indico que nunca han incurrido en defraudación tributaria de un total de 103 contribuyentes de Echarati.

En cuanto a la segunda dimensión, elusión tributaria los resultados señalaron que, un 15.5% consideran que siempre han incurrido en elusión tributaria, el 35.9% indico que casi siempre han incurrido en elusión tributaria, el 41.7% indica que solo a veces han incurrido en elusión tributaria, un 5.8% indicó que casi nunca han incurrido en elusión tributaria y solo un 1% manifestó que nunca han incurrido en elusión tributaria de un total de 103 contribuyentes de Echarati.

Finalmente, respecto a la tercera dimensión cultura tributaria los resultados señalaron que, un porcentaje de 5.8% consideran que siempre demuestran tener cultura tributaria, el 18.4% indico que casi siempre demuestran tener cultura tributaria, el 35.9% indica que solo a veces demuestran tener cultura tributaria, un 27.2% indicó que casi nunca demuestran tener cultura tributaria y un 12.6% manifestó que nunca demuestran tener cultura tributaria de un total de 103 contribuyentes de Echarati.

Para proceder a realizar la contrastación de hipótesis que responden a los objetivos tango general como específicos se realizó una prueba para verificar la normalidad de los datos:

Tabla 5

Prueba de normalidad

Resultados de la distribución de Shapiro - Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de Cobranza	0.295	103	0.000	0.850	103	0.000
Evasión Tributaria	0.234	103	0.000	0.866	103	0.000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 5, muestra la prueba de Shapiro-Wilk para poder determinar y realizar de forma correcta la prueba de hipótesis. La prueba de normalidad nos permite medir la distribución de los datos obtenidos de la población de estudio, para

la investigación con una muestra mayor a 50 se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, de donde se observa que la variable Estrategias de cobranza presento una significancia de 0.00 y la variable evasión tributaria tuvo 0.00 de significancia siendo este mayor a 0.05 se acepta la Hipótesis Nula, y se concluye que los datos de estudio tienen una distribución normal, al cual le corresponde realizar las pruebas paramétricas. Bajo esta premisa se procederá a calcular el coeficiente de correlación de Pearson que será de utilidad para contrastar las hipótesis.

Comprobación de Hipótesis General

La relación de las estrategias de cobranza y la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa.

Tabla 6

Correlación de las variables estrategias de cobranza y evasión tributaria

		Estrategias de Cobranza	Evasión Tributaria
Estrategias de Cobranza	Correlación de Pearson	1	0.279
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	103	103
Evasión Tributaria	Correlación de Pearson	0.279**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	103	103

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Realizado en SPSS v25

La Tabla 6, muestra el cálculo de correlación de Pearson entre las variables estrategias de cobranza y evasión tributaria de 0.279 lo cual afirma la hipótesis general del estudio; aceptando así la hipótesis planteada puesto existe una relación entre las estrategias de cobranza y la evasión tributaria que, si bien no es muy alta, es significativa para la presente investigación.

Comprobación de la hipótesis Específica 1

La relación de las estrategias comunicativas y la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa

Tabla 7

Correlación de la dimensión estrategias comunicativas y evasión tributaria

		Estrategias comunicativas	Evasión tributaria
Estrategias comunicativas	Correlación de Pearson	1	0.225
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	103	103
Evasión tributaria	Correlación de Pearson	0.225*	1
	Sig. (bilateral)	0.022	
	N	103	103

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Realizado en SPSS v25

La Tabla 7, muestra el cálculo de correlación de Pearson entre la dimensión estrategias comunicativas y la variable evasión tributaria de 0.225 denotando una relación positiva baja, lo cual afirma la hipótesis específica 01 del estudio; de lo cual se infiere que las estrategias comunicativas guardan relación directa con la evasión tributaria.

Comprobación de la hipótesis Específica 2

		Estrategias de negociación	Evasión tributaria
Estrategias de negociación	Correlación de Pearson	1	0.087
	Sig. (bilateral)		0.384
	N	103	103
Evasión tributaria	Correlación de Pearson	0.087	1
	Sig. (bilateral)	0.384	
	N	103	103

La relación de las estrategias de negociación y la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa.

Tabla 8

Correlación de las variables estrategias de negociación y evasión tributaria

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral). Realizado en SPSS v25.

La Tabla 8, muestra el cálculo de correlación de Pearson entre la dimensión estrategias de negociación y evasión tributaria de 0.087 denotando una relación positiva muy baja, lo cual afirma la hipótesis específica 02 del estudio; de lo cual se infiere que las estrategias de comunicación guardan relación directa con la evasión tributaria.

Comprobación de la hipótesis Específica 3

La relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa

Tabla 9

Correlación de las variables estrategias de cobranza y evasión tributaria

		Estrategias de cultura tributaria	Evasión tributaria
Estrategias de cultura tributaria	Correlación de Pearson	1	0.206*
	Sig. (bilateral)		0.037
	N	103	103
Evasión tributaria	Correlación de Pearson	0.206*	1
	Sig. (bilateral)	0.037	
	N	103	103

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 9, muestra el cálculo de correlación de Pearson entre la dimensión estrategias de cultura tributaria y evasión tributaria de 0.206 denotando una relación positiva muy baja, lo cual afirma la hipótesis específica 03 del estudio; de lo cual se infiere que las estrategias de cultura tributaria guardan relación directa con la evasión tributaria.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1, se aplicó la encuesta a toda la muestra de estudio dentro de todos los contribuyentes existente en el Distrito de Echarati; en el objetivo específico se buscó determinar si existe relación entre las variables, determinándose así que si existe relación entre las estrategias de comunicación y la evasión tributaria. El Plan de Comunicaciones de SUNAT (2022) es realizado con el objetivo de ser un instrumento de la SUNAT para avanzar en su paradigma institucional de incidir en el cambio de comportamiento del ciudadano hacia el cumplimiento oportuno y responsable de sus obligaciones tributarias y aduaneras, también se indica que el objetivo de una buena comunicación por parte de SUNAT es hacer que las personas a) no encuentren argumentos para sostener una acción evasiva de sus obligaciones bajo el argumento de la complejidad, b) elija siempre el camino más corto y práctico, en función de la ley del menos esfuerzo, y c) pueda comprender fácilmente la lógica de los procesos que debe seguir. En esa línea, las acciones de comunicación buscarán visibilizar todos los trámites, servicios y procesos desarrollados por la SUNAT en el marco de la transformación digital y que hacen más sencillo y práctico el cumplimiento a las personas naturales y las empresas. Lo descrito por SUNAT en su plan de comunicaciones estaría relacionado y en concordancia con las respuestas obtenidas de los contribuyentes de la Municipalidad de Echarati donde se les consulto acerca de la comunicación realizada por parte del personal responsable sobre las deudas tributarias que tienen o los pagos que deben efectuar en su calidad de contribuyente derivados de la renta generada, sobre la comunicación de los procedimientos de pago, a cerca de la atención de sus quejas y reclamos, y las soluciones que se les dieron a partir de estas además de consultarles sobre la relación que existe con el personal que directamente o indirectamente se encarga de cobrar la obligación contraída por el contribuyente, teniéndose como resultados lo observado en las Figuras: 2, 3, 4, 5, 6 y 7 en donde se evidencia que un promedio de 50 contribuyentes consideran que solo a veces existe una comunicación oportuna por parte de los responsables de la cobranza, que no se les informa siempre de forma oportuna los procedimientos para realizar su pagos; de la misma forma una misma cantidad considera que esporádicamente se atienden los reclamos y quejas que los contribuyentes

presentan, además de ello consideran que son pocas las veces que estas quejas han sido atendidas. Todo lo obtenido en cuanto el objetivo específico estaría mostrando que no se llega a cumplir con las acciones de comunicación que buscan destacar todos los servicios y productos que la administración otorga como ventaja y mejora de la competitividad a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior que cumplen oportunamente sus obligaciones, puesto los contribuyentes del Distrito de Echarati no perciben lo antes mencionado.

En el objetivo específico 2 que analiza las Estrategias de negociación y la relación de estas con la evasión tributaria, se muestra que los contribuyentes el Distrito de Echarati según los respondido en el cuestionario realizado, consideran que esporádicamente tienen facilidades de pago, y que estas sean seguras y óptimas para ellos, esto se refleja en las respuestas de un promedio de 48 contribuyentes según las Figuras 8 y 9; de igual forma en las Figuras 10 y 11 se observó que un promedio de 45 contribuyentes demoran en el pago de sus obligaciones y que estos son realizados en ocasiones de forma efectiva, teniendo así que al existir demora en los pagos esta misma cantidad de contribuyentes indican que no se tiene convenios para el cumplimiento de dichas obligaciones y en caso estos convenios existieran los contribuyentes no son comunicados oportunamente y no pueden acceder a estos convenios de manera oportuna tal como se muestra en las Figuras 12 y 13. Es sabido que SUNAT tiene la facultad de determinar la obligación tributaria, de exigir el pago y de aplicar las sanciones correspondientes según lo previsto en el Código Tributario; pero también existen procedimientos de extinción de la deuda tributaria que está determinada por SUNAT y que al ser una oportunidad de facilidad de pago para el contribuyente debería ser expuesta de mejor forma para que los contribuyentes estén informados al respecto y puedan acceder a estos medios de facilidades de pago. En estas facilidades de pago encontramos al fraccionamiento especial de deudas tributarias y otros ingresos que son administrados por SUNAT, el pago del IGV Justo y la prescripción de la deuda tributaria en la que se llega a anular la deuda existente. Si la información descrita líneas arriba llegara a los contribuyentes, ellos tendrían otra percepción del pago de sus obligaciones tributarias.

En el objetivo específico 3, que establece la relación existente entre las Estrategias de Cultura Tributaria y la Evasión de impuestos se determinó que si están relacionadas estas dos variables. La SUNAT (2001) indica que un elemento clave para lograr una mayor recaudación es el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos. Para ello es necesario que las personas asuman la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos como ciudadanos integrantes de una comunidad, como agentes activos del proceso y no en forma pasiva. Basándonos en lo indicado por SUNAT decimos que es crucial formar conciencia tributaria en los contribuyentes para que el cumplimiento formal de las obligaciones tributarias suceda de forma favorable puesto al ser voluntario por el contribuyente se estaría asumiendo como parte de su cultura. Sobre esto Cárdenas (2020) plantea que una alternativa de desarrollar contenidos tributarios a niveles de la educación básica regular, comprende la enseñanza de la normatividad con relevancia social, tales como el Código Tributario, las leyes del impuesto a la renta e impuesto general a las ventas, los procedimientos tributarios y el cómo estos contenidos tienen una relevancia social cuando la ciudadanía cumple con el pago de sus impuestos, bajo la perspectiva del cumplimiento voluntario; esto podría ayudar al logro de pago voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes y no generar el cobro de las deudas tributarias bajo presión o por temor a sanciones, formándose así una cultura tributaria en los contribuyentes.

Para el objetivo general que fue determinar la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco. Se validó y confirmó esta relación planteada en la Hipótesis general de la investigación mediante el Coeficiente de Correlación prueba de Pearson el cual denota la relación existente entre las Estrategias de cobranza y la variable Evasión tributaria es de 0.290, por ende, se indica que existe correlación entre variables y que esta relación es positiva baja. En cuanto las estrategias de cobranza encontramos que la investigación realizada por Rivas y Quimiz (2017) evidencia que cuando los gobiernos centrales encargados de la administración de los tributos ejecutan de una manera adecuada las estrategias tributarias, se obtienen respuestas positivas inmediatas en los niveles de recaudación de los

diferentes impuestos de la comuna; lo cual representa una mayor recaudación de impuestos que posteriormente se verán reflejados en las obras realizadas por el estado. También encontramos que las estrategias de cobranza son una facultad que tiene el fisco para hacer cumplir las diferentes obligaciones tributarias. Se debe tener en cuenta que el fisco primero invita a 32 cumplir las obligaciones de manera voluntaria, para luego ejecutar actividades coactivas para contribuir al logro de los objetivos de recaudación (Dewi y Saragih, 2017).

Para los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias representa entregar una suma de dinero al estado y es derivado de los ingresos que percibieron por las actividades económicas que realizan las empresas; esto no es visto de buena forma por muchos contribuyentes por ello la SUNAT se enfrenta al incumplimiento de los pagos de dichas obligaciones tributarias, existiendo así evasión tributaria por parte de los contribuyentes, lo cual genera una baja recaudación para el estado y de acuerdo con la teoría de Chauke Tirhani Group & Sebola (2016) que mencionan que existe la teoría de la disuasión que prevalece principalmente en la aplicación de los análisis de la evasión tributaria y es que el pago de los impuestos es el producto de un razonamiento económico principalmente en los contribuyentes, coincide con lo expuesto anteriormente y de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación la tabla 9 muestra que la dimensión estrategias de cultura tributaria y evasión tributaria guardan una relación positiva muy baja y lo cual se infiere que las estrategias de cultura tributaria guardan relación directa con la evasión tributaria, es decir que la implantación de estrategias orientadas a la implantación de cultura tributaria contribuye en la disminución de la evasión de tributos.

De acuerdo con InSigth (2008), una gestión de cobranza con malas prácticas o mal definida puede generar aplicar estrategias de forma errada o muy costosas, algunos o puede traer distracciones a la gestión llevando a pérdidas de tiempo y de dinero y de acuerdo a ello se debe aplicar cualquier estrategia correctamente y con las practicas adecuadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó de la investigación posterior a la obtención de los resultados la inexistencia de estrategias comunicativas por parte de la SUNAT hacia los contribuyentes del Distrito de Echarati, puesto los contribuyentes indicaron en un gran porcentaje que consideran que no existe una buena comunicación y estrategias que ayuden a esta para la realización de la cobranza de sus obligaciones tributarias, sintiendo de esa forma que no existe relación alguna entre la persona encargada del cobro y ellos como contribuyentes. Siendo así un indicativo que influye en la evasión de los tributos.
2. De igual forma se encontró que los contribuyentes desconocen las facilidades de pago que existen por parte de SUNAT, y muchos contribuyentes por esa razón no han podido acogerse a esos beneficios viéndose así forzados a tener que incumplir con los pagos de impuestos y con ello incurran en evasión tributaria, a su vez se evidencio que los contribuyentes realizan sus pagos de forma retrasada y esto no es evaluado por SUNAT, pues de ser evaluado se mejorarían las estrategias para el cobro de los impuestos. Y esto conseguiría una mejor recaudación de los impuestos.
3. La cultura tributaria es quizás una de las estrategias más importantes a desarrollar por parte de la entidad recaudadora para que los contribuyentes no incurran en la evasión tributaria, puesto esto ayudaría no solo a los contribuyentes sino también a la entidad recaudadora de impuestos puesto se lograra el cumplimiento de las obligaciones tributarias de forma voluntaria y no viéndose en la necesidad de ser obligados y ello genere un malestar en los contribuyentes.
4. La prueba de normalidad aplicada en la investigación fue de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50, de donde se observa que el p valor es igual a 0.00 siendo este mayor a 0.05 se acepta la Hipótesis

Nula, y se concluye que los datos de estudio tienen una distribución normal por ello se halló el Coeficiente de Correlación prueba de Pearson la cual nos muestra que el nivel de relación entre la variable Estrategias de cobranza y la variable Evasión tributaria es de 0.290, por ende, se indica que existe correlación entre variables de estudio, pero esta relación pese a ser positiva es muy baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la SUNAT, de forma específica al centro de recaudación del Distrito de Yanatile que considere y formule plantearse estrategias comunicativas de parte de ellos para comunicar a los contribuyentes de la zona a cerca del cumplimiento de sus obligaciones tributaria y el pago que deben realizar, así como tener en cuenta también considerar estrategias para que la entidad recaudadora reciba los reclamos y quejas que tienen los contribuyentes.
2. Se recomienda brindar información respecto a las facilidades de pago que tienen SUNAT para el pago de las deudas tributarias, y que estas no solo se realicen de forma virtual sino también se intente realizar campañas físicas que fomenten al pago mediante fraccionamiento cuando el contribuyente no puede pagar de forma inmediata su deuda, teniéndose así una mayor recaudación que, aunque será en el largo plazo se hará cumplir dicha obligación.
3. Se debe realizar más investigaciones y propuestas a desarrollar a cerca de la Cultura tributaria puesto el desarrollo de esta en lo contribuyente generaría una mejor relación entre el contribuyente y la SUNAT, lo cual facilitaría la recaudación de impuesto, puesto al ser realizada de forma voluntaria por la mayoría de contribuyentes representa un gran ingreso para el estado.
4. Se recomienda que se fomente más campañas de concientización por parte del estado, sobre la evasión tributaria, pues así se evitara a que se tenga una menor recaudación de los impuestos por parte de SUNAT.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ratings. Educational and Psychological Measurement.
<https://scite.ai/reports/three-coefficients-for-analyzing-the-RX2WJp>
- Alagón, E. (2021). Evasión tributaria en la renta de cuarta categoría en el Centro Comercial San Andrés de la ciudad del Cusco 2020. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66646/Alagon_FE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almeida, P. (2018). Control de la evasión tributaria en un país en vías de desarrollo: La visibilidad oculta y su evasión. Retrieved from
<https://www.tdx.cat/handle/10803/405315#page=1>
- Andina. (2019). El 85% del éxito laboral de los ingenieros depende de las habilidades blandas.
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/el-85-del-exito-laboral-de-los-ingenieros-depende-de-las-habilidades-blandas>
- Andina. (2019). Perú apunta a reconocer aprendizaje no formal de los trabajadores.
<https://andina.pe/agencia/noticia-peru-apunta-a-reconocer-aprendizaje-no-formal-los-trabajadores-742486.aspx>
- Arias, R. (2010). Ensayos sobre la teoría de la evasión y elusión de impuestos indirectos. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52921/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=5
- Asprilla, J. (2020). Estrategias para disminuir la evasión en el recaudo de impuestos en el departamento del Choco. Colombia.
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1737/4/2020JhonnyJamsAsprillaAbadia.pdf>
- Ballester, S. (2021). El sistema bancario es resiliente a los impactos de la pandemia. SPGLOBAL, 26
https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2021-07-28-america-latina-panorama-bancario-por-pais-julio-de-2021.pdf
- Barona, B. (2010). Aspectos conceptuales y empíricos de la financiación de nuevas empresas en Colombia.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a7.pdf>

- Barrueto, M., & Cueva, G. (2018). Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31743/barrueto_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baylon, R. (2022). Educación ambiental y ecoeficiencia en la gestión de residuos sólidos en estudiantes de un cetpro, Callao 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77344/Baylon_CRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camargo, D. (2005). Evasión Fiscal: Un problema a resolver.
www.eumed.net/libros/2005/dfch-eva/
- Caminos, W. G. (2021). El riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo. Ambato-Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33024>
- Cedeño & Tamayo. (2021). "Gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense 2020 provincia cotopaxi cantón La Maná". COTOPAXI.
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7658>
- Changano, A. (2020). La morosidad de la cartera y su influencia en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito de oficiales de la pnp "Crnl. Humberto Flores Hidalgo". Lima.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1084>
- CIAT. (2016). Manual sobre recaudación y cobranza de tributos.
https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2016_manual_recaudacion_cobranza.pdf
- Co Active. (2019). COACHING CO-ACTIVO: COMPETENCIA LABORAL PARA EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO.
<https://mx.coactive.com/coaching-competencia-laboral/>
- Cobham, A. (2020). 427 mil millones de dólares se pierden anualmente en las guaridas fiscales.
<https://www.latindadd.org/2020/11/20/427-mil-millones-de-dolares-se-pierden-anualmente-en-las-guaridas-fiscales/>

- CONCYTEC. (2021). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. Lima.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cornejo, & S. (2017). La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14553/Cornejo_ESA.pdf
- Cristancho, F. (2016). ¿Por qué debería evaluar las competencias laborales en su empresa?
<https://blog.acsendo.com/por-que-evaluar-competencias-laborales/>
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, 297-334.
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Dávila, V. (2019). Estrategias para disminuir la evasión tributaria, sector informal de La Bahía. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42391/1/Estrategia%20para%20disminuir%20la%20evasi%C3%B3n%20tributaria%2C%20sector%20informal%20de%20la%20Bah%C3%ADa.pdf>
- Delgado, G. (2021). Implementación de estrategias tributarias para la municipalidad distrital de Bellavista 2019. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8972/Delgado%20D%c3%adaz%20Greice%20Samira.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz, G. (2018). Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4541>
- Economista, E. (2018). ¿Existe capacitación laboral en América Latina?
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/existe-capacitacion-laboral-en-america-latina>
- El Comercio (6 de febrero de 2018). Razones y problemas para que la SBS regule las cooperativas. <https://elcomercio.pe/economia/peru/sbs-razones-problemas-regule-cooperativas-ahorro-credito-noticia-494994-noticia/>.

- Espin, C. (2018). Estrategias de liquidez para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga. Riobamba , Ecuador.
<http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/9242>
- Espinoza, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en el tiempo de pandemia. Digital Publisher CEIT, 611-625.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/701
- Esquivel, D. C. (2021). Modelo de análisis financiero para cooperativa de ahorro y crédito caso Coopejudicial para los periodos 2018-2019-2020.
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/13347>
- Garcia, M. (2021). Estrategias de cobranza para la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de El Alto,2021.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9248/Garc%c3%ada%20Julca%20Manuel%20Moises.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcias. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana. COSEDE.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862018000300037
- Gómez, J., & Morán, D. (2016, CEPA). Evasión tributaria en América Latina: nuevos y antiguos desafíos en la cuantificación del fenómeno en los países de la región. CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/39902-evasion-tributaria-america-latina-nuevos-antiguos-desafios-la-cuantificacion>
- Gonzales, D. (2010). El tributo.
<https://economipedia.com/definiciones/tributo.html>
- Gonzalez, O. E. (2020). Modelo de gestión del riesgo al proceso de adjudicación de crédito en las cooperativas de aporte y crédito de Ibagué
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17519/1/2020_modelo_gesti%c3%b3n_riesgo.pdf
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación.
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+sampieri&ots=TjWjXZZjL4&sig=pgUVnPFNnRtXOPEjyDkNQRz6cfl>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. México D. F.: McGRAW-HILL.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). Marketing de servicios- conceptos, estrategias y casos. México: Cengage Learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman
- InSighth. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza.
https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf
- La República. (2021, julio 23). Los países con mayor recaudo fiscal imponen las penas más altas contra la evasión.
<https://www.larepublica.co/globoeconomia/los-paises-con-mayor-recaudo-fiscal-imponen-las-penas-mas-altas-contr-la-evasion-3205491>
- Latindadd. (2022, agosto 15). Hacia una reforma tributaria con justicia social.
<https://www.latindadd.org/2022/08/15/hacia-una-reforma-tributaria-con-justicia-social/>
- Lligalo, C. S. (2019). Análisis financiero y estrategias de crecimiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ambato.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2825>
- Manjarrez, B. (2015). La importancia de las competencias en el mundo laboral.
<https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-competencias-en-el-mundo-brenda-manjarrez>
- MEF. (2016). Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Méndez, G. (2020, diciembre 15). El panorama del crédito bancario 2021
<https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/panorama-del-credito-bancario-2021.html>
- Montgomery, C. (2006). Diseño y análisis de Experimentos. México: Limusa Willey.
https://www.academia.edu/9101936/Dise%C3%B1o_y_an%C3%A1lisis_de_experimentos_Douglas_C_Montgomery
- Mora, M. (2021). Diseño de un modelo de sensibilización de la capacidad de pago de deudores físicos ante variaciones de tipo de cambio y tasas de interés

para maximizar la rentabilidad en créditos prendarios de un banco privado de Costa Rica. Costa Rica.

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/84363>

Morales, J., & Arturo, M. (2014). Crédito y cobranza.

https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Moreno, C. H. (2017). Las competencias laborales como eje fundamental de la profesionalización de los servidores públicos en Iberoamérica.

<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Las-Competencias-Laborales-como-eje-fundamental-DOCUMENTO-07-2014.pdf>

Municipalidad distrital de Echarati. (2022). Ordenanza municipal N° 05-2022-CM-MDE/LC.

<https://www.muniecharati.gob.pe/ordenanzas-municipales-mayo-2022/>

Nolasco, S. (2022, abril 28). Evasión fiscal en América Latina es de 6.1% de su PIB.

<https://www.eleconomista.com.mx/economia/Evasion-fiscal-en-America-Latina-es-de-6.1-de-su-PIB-20220428-0122.html>

Paca, L. (2019). Diseño de estrategias financieras para maximizar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. de la ciudad de Riobamba, periodo 2019. Riobamba -Ecuador.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13639>

Pierce, L. (2018). Las competencias laborales que se requerirán en el futuro.

<https://www.lampadia.com/opiniones/leslie-pierce/las-competencias-laborales-que-se-requeriran-en-el-futuro/>

Pillco, N. (2021). Factores asociados a la evasión tributaria del impuesto a la renta de primera categoría por arrendamiento de locales en el Centro Artesanal Cusco del Distrito de Wánchaq, en la ciudad del Cusco 2020. Perú.

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4663>

Ponce, J. (2022). Estrategias de cobranzas y su incidencia en los estados financieros de las empresas del sector de servicios, año 2021. Lima: Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2197/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-ELIZABETH%20LUQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quispe, N. (2020). Estrategias de cobranza para optimizar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57198/Quispe_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A., & Nolazco, J. (2020). Assessment of Fiscal Effort and Voluntary Tax Compliance in Peru. Scielo (12). <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v12n1/2248-6046-fype-12-01-55.pdf>
- RCU N° 0340-2021/UCV. (2021). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>
- REYES, J. P. (2020). Modelo de gestión del riesgo al proceso de adjudicación de crédito en las cooperativas de aporte y crédito de Ibagué. Ibagué, Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17519?locale=es>
- Ríos, J. (2018). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las rentas de primera categoría en los comerciantes del CC El Molino Ide la ciudad del Cusco - 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5379/R%C3%ADos%20Duran%2C%20Javier%20Jes%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, R., & Colmenares, Y. (2021). Análisis de la evasión tributaria en el Perú. Revista Contacto, 1-13. <https://oaji.net/articles/2021/11136-1640049158.pdf>
- Sanabria, R. (1997). Código tributario y los ilícitos tributarios. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446015/html/>
- Toor, M. (2021). How to design rating scale questions. <https://www.qualtrics.com/blog/three-tips-for-effectively-using-scale-point-questions/?rid=ip&prevsite=es&newsite=en&geo=CO&geomatch=en>
- Vanegas, M., & Cabello, P. (2019). Análisis de la estrategia para el fortalecimiento del recaudo de impuestos en el municipio de Chimichagua Cesar 2015-2017. Colombia. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4772/1/ANALISIS%20DE%20>

LA%20ESTRATEGIA%20PARA%20EL%20FORTALECIMIENTO%20DEL
%20RECAUDO%20DE%20IMPUESTOS%20EN%20EL%20MUNICIPIO%
20DE%20CHI.pdf

Yañez, J. (2015). Evasión tributaria: Atentado a la equidad.

<https://revistas.uchile.cl/index.php/RET/article/download/39874/41444/>

Yaucan, L. (2018). Diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2017. Riobamba-Ecuador.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13048>

Yzar, & Ynzunza. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. México: Poligran.

<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/701>

Zambrano, R. (2021). Sector cooperativo de Ecuador logró 'pasar de año' en 2020, pese a estragos de la pandemia. El universo, pp. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/sector-cooperativo-de-ecuador-logro-pasar-de-ano-en-2020-pese-a-estragos-de-la-pandemia-nota/>.

Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor sobre el precio, la calidad y el valor: un modelo de medios y fines y síntesis de la evidencia. *Revista Journal of Marketing*, 2-22.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/786054.pdf>

Zurita, L., & Togas, C. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir el índice de evasión del impuesto a la renta de tercera categoría en el distrito de San Ignacio 2016. Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4535/Zurita%20Garc%c3%ada%20-%20Togas%20Pesantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alm, J. (2018). Corruption , Taxation , and Tax Evasion. Tulane Economics Working Paper Series. <http://repec.tulane.edu/RePEc/pdf/tul1802.pdf>

Chauke Tirhani Group, K., & Sebola, U. M. (2016). Reflection on the deterrence theory of taxation in the context of revenue collection by municipalities and the South African Revenue Services. SAAPAM Limpopo Chapter 5th Annual

Conference Proceedings, 83–88.
<http://196.21.218.27/bitstream/handle/10386/1603/11Chauke.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Congresional Research Service. (2022). Tax Havens : International Tax Avoidance and Evasion.

Díaz, N. (2013). EFFECTIVE MECHANISMS FOR THE COLLECTION OF TAXE. https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2010/Ingles/Uruguay2010_topic3.3_Colombia_saavedra.pdf

Fuest, C., & Riedel, N. (2009). Tax evasion, tax avoidance and tax expenditures in developing countries: A review of the literature. Report Prepared for the UK Department for International Development (DFID), 44(Oxford University Centre for Business Taxation), 1–69. http://www.taxjustice.net/cms/upload/pdf/Identifying_Tax_Havens_Jul_07.pdf %5Cnhttp://94.126.106.9/r4d/PDF/Outputs/EcoDev/60670_TaxEvasionReportDFIDFINAL1906.pdf

Jiang, Y., Qin, J., & Khan, H. (2022). The Effect of Tax-Collection Mechanism and Management on Enterprise Technological Innovation: Evidence from China. Sustainability (Switzerland), 14(14), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su14148836>

Khanal, M. (2019). Tax Evasion and its Effects on the Economy. JMC Research Journal, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.3126/jmcrj.v8i1.43065>

Kleven, H. J., Saez, E., & Berkeley, U. C. (2008). An Experimental Evaluation of Tax Evasion and Tax Enforcement in Denmark *.

Lukacs, A. B. (2015). TAX EVASION AND TAX AVOIDANCE IN THE TOWNS OF THE KINGDOM OF NAPLES (XV-XVIII CENTURIES). 49–71.

Nalishebo, S., & Halwampa, A. (2014). Uncovering the Unknown: An Analysis of Tax Evasion in Zambia. 18. http://iffoadatabase.trustafrica.org/iff/uncovering_the_unknown-an_analysis_of_tax_evasion_in_zambia.pdf

Page, J., Pratiwi, R., Amal, F. I., & Puspanita, I. (2022). Journal of Applied Business , Taxation and Economics Research (JABTER) Restaurant Tax Collection and Contribution Mechanism to Regional Original Income in Cilegon City. 1(5), 515–522. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i5.99>

Rajotte, J. (2013). TAX EVASION AND THE USE OF TAX HAVENS Report of the

- Standing Committee on Finance. May.
- Sabaini, J. C. G., & Jimenez, J. P. (2012). Tax Structure and Tax Evasion in Latin America. United Nations Publication, March 2012, 118.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5350/S1200023_en.pdf
- Seely, B. A. (2021). Tax avoidance and tax evasion. November, 1–189.
- Sotil, G. (2018). PROSPECTIVE IN THE TAX ADMINISTRATION COLLECTION STRATEGY.
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_43/ingles/2018_TR_43_Sotil.pdf
- Vasile, E., & Croitoru, I. (2015). Theoretical considerations on tax evasion. Valahian Journal of Economic Studies, 6(3), 49–55.
- Worsheet Solutions. (n.d.). The difference between tax avoidance and tax evasion. 1–2.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems	Escala				
Variable Independiente: Estrategias de cobranza	Conjunto de acciones que se realizan con el fin de optimizar los pagos de los contribuyentes estableciendo buen contacto, brindando información relevante, controlada y canalizada (Garcia, 2021)	Se aplicará una encuesta al personal del área de cobranzas de la institución tomando en cuenta las dimensiones de las estrategias de cobranza.	Estrategias comunicativas	Comunicación con el personal encargado de cobranza	Cuestionario	1	Ordinal				
						2					
				Comunicación con el contribuyente		3					
				Atención de quejas y reclamos		4					
			Estrategias de negociación	Facilidades de pago		5					
				Efectividad de pagos		6					
				Convenios entre ambas partes		7					
						8					
			Estrategias de cultura tributaria	Capacitación del personal de Cobranza		9					
				Sensibilización al contribuyente		10					
						11					
											12
											13
											14
											15
											16
											17
Variable Dependiente:	Actividad ilegal por la que los	Se aplicará una encuesta a los	Defraudación tributaria	Declaración de bienes		18					

Evasi3n tributaria	contribuyentes reducen los montos que deben pagar por concepto de impuestos antes de proceder de la forma correcta y pagar lo correspondiente (Yañez, 2015)	contribuyentes tomando en cuenta las dimensiones de la evasi3n tributaria.		Declaraci3n de ingresos		19	
						20	
			Elusi3n tributaria	Normas tributarias		21	
			Cultura tributaria	Conocimiento de sistema tributario		22	
						23	
						24	
						25	
	Conductas tributarias		26				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y EVASIÓN TRIBUTARIA DE CONTRIBUYENTES EN EL DISTRITO DE ECHARATI, LA CONVENCION – CUSCO							
Autor:							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problema General ¿Cuál es la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco?	Objetivo General Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco	Hipótesis General La relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa	Estrategias comunicativas	Comunicación con el personal encargado de cobranza Comunicación con el contribuyente Atención de quejas y reclamos	1 - 8	Ordinal	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre.
			Estrategias de negociación	Facilidades de pago Efectividad de pagos Convenios entre ambas partes			
			Estrategias de cultura tributaria	Capacitación del personal de cobranza Sensibilización al contribuyente			
			Variable 2: EVASIÓN TRIBUTARIA				

Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación de las estrategias comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco?	Determinar la relación de las estrategias comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco	La relación de las estrategias comunicativas en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa	Defraudación tributaria	Declaración de bienes Declaración de ingresos	9 - 13	Ordinal	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre.
¿Cuál es la relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco?	Determinar la relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco	La relación de las estrategias de negociación en la evasión tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco es significativa.	Elusión tributaria	Normas tributarias			
¿Cuál es la relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión	Determinar la relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión	La relación de las estrategias de cultura tributaria en la evasión tributaria de contribuyentes del	Cultura tributaria	Conocimiento de sistema tributario Conductas tributarias			

tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco?	tributaria de contribuyentes del distrito de Echarati, La Convención, Cusco	distrito de Echarati, La Convención, Cusco significativa					
--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Este cuestionario está orientado a dar respuesta a la investigación intitulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU IMPACTO DE EVASIÓN TRIBUTARIA DE CONTRIBUYENTES DEL DISTRITO DE ECHARATI, LA CONVENCION, CUSCO – 2022. Tener en cuenta la siguiente escala:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Variable Estrategias de cobranza						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Estrategias comunicativas						
1	¿Usted considera que se comunica debidamente el personal encargado de cobranza al realizar el cobro?					
2	¿Usted piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?					
3	¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?					
4	¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?					
5	¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?					
6	¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?					
Dimensión 2: Estrategias de negociación						
7	¿Usted cuenta con facilidades de pago?					
8	¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?					
9	¿Usted realiza los pagos efectivamente?					
10	¿Usted demora en realizar los pagos?					
11	¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?					
12	¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?					
Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria						
13	¿Piensa usted que se capacita constantemente al personal del área de					

	cobranza?					
14	¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?					
15	¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?					
16	¿Las campañas de la municipalidad han recalado positivamente en usted?					
Variable Evasión tributaria						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Defraudación tributaria						
17	¿Usted realiza la declaración de bienes correctamente?					
18	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de bienes?					
19	¿Usted realiza la declaración de ingresos correctamente?					
20	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de ingresos?					
Dimensión 2: Elusión tributaria						
21	¿Usa los procedimientos legales correctamente?					
22	¿Respeto siempre las normas tributarias?					
Dimensión 3: Cultura tributaria						
23	¿Usted tiene conocimiento acerca del sistema tributario?					
24	¿Usted comprende el sistema tributario?					
25	¿Usted tiene conductas tributarias correctas?					
26	¿Usted es consciente de su conducta tributaria?					

Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= 1.96

N= 200

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.05

Desarrollando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.05^2 \times (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 103$$

Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos,

Fiabilidad del Instrumento

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	103	100,0

Prueba de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,891	0,894	26

El Alfa de Cronbach nos sirve para determinar si el instrumento a utilizar es confiable o no y si se puede con dicho instrumento realizar la investigación y se tenga confiabilidad en los resultados obtenidos.

Utilizando el programa estadístico SPSS se tiene un resultado de 0.891 el cual indica que la confiabilidad del instrumento es óptima, puesto mientras el resultado se aproxime más a la unidad, es más confiable es el instrumento.

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable Independiente: Estrategia de Cobranza

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias comunicativas							
1	¿Usted considera que se comunica debidamente el personal encargado de cobranza al realizar el cobro?	X		X		X		
2	¿Usted piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?	X		X		X		
4	¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?	X		X		X		
5	¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?	X		X		X		
6	¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estrategias de negociación							
7	¿Usted cuenta con facilidades de pago?	X		X		X		
8	¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?	X		X		X		
9	¿Usted realiza los pagos efectivamente?	X		X		X		
10	¿Usted demora en realizar los pagos?	X		X		X		
11	¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?	X		X		X		
12	¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de cultura tributaria							
13	¿Piensa usted que se capacita constantemente al personal del área de cobranza?	X		X		X		
14	¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?	X		X		X		
15	¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?	X		X		X		
16	¿Las campañas de la municipalidad han recaudado positivamente en usted?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
Variable Dependiente: Evasión Tributaria

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Defraudación tributaria							
17	¿Usted realiza la declaración de bienes correctamente?	X		X		X		
18	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de bienes?	X		X		X		
19	¿Usted realiza la declaración de ingresos correctamente?	X		X		X		
20	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de ingresos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eusión tributaria							
21	¿Usa los procedimientos legales correctamente?	X		X		X		
22	¿Respeto siempre las normas tributarias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura tributaria							
23	¿Usted tiene conocimiento acerca del sistema tributario?	X		X		X		
24	¿Usted comprende el sistema tributario?	X		X		X		
25	¿Usted tiene conductas tributarias correctas?	X		X		X		
26	¿Usted es consciente de su conducta tributaria?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

 Dra. Cotredo Lupo Sheyla Lia
 DNI: 43109649

Especialidad del evaluador: Auditoría y Tributación
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.





 CPC Sheyla Lia Cotredo Lupo

0147 1469

24 de noviembre del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
Variable Independiente: Estrategia de Cobranza

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias comunicativas							
1	¿Usted considera que se comunica debidamente el personal encargado de cobranza al realizar el cobro?	X		X		X		
2	¿Usted piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?	X		X		X		
4	¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?	X		X		X		
5	¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?	X		X		X		
6	¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estrategias de negociación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Usted cuenta con facilidades de pago?	X		X		X		
8	¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?	X		X		X		
9	¿Usted realiza los pagos efectivamente?		X		X		X	
10	¿Usted demora en realizar los pagos?	X		X		X		
11	¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?	X		X		X		
12	¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de cultura tributaria	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Piensa usted que se capacita constantemente al personal del área de cobranza?	X		X		X		
14	¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?	X		X		X		
15	¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?	X		X		X		
16	¿Las campañas de la municipalidad han recalcado positivamente en usted?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable Dependiente: Evasión Tributaria

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Defraudación tributaria							
17	¿Usted realiza la declaración de bienes correctamente?	X		X		X		
18	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de bienes?	X		X		X		
19	¿Usted realiza la declaración de ingresos correctamente?	X		X		X		
20	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de ingresos?	X		X		X	X	
	DIMENSIÓN 2: Evasión tributaria							
21	¿Usa los procedimientos legales correctamente?	X		X		X		
22	¿Respeta siempre las normas tributarias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura tributaria							
23	¿Usted tiene conocimiento acerca del sistema tributario?	X		X		X		
24	¿Usted comprende el sistema tributario?	X		X		X		
25	¿Usted tiene conductas tributarias correctas?		X		X		X	
26	¿Usted es consciente de su conducta tributaria?	X	X			X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): la pregunta 9 tiene similitud con la pregunta 10.

Opinión de aplicabilidad:

 Aplicable

 Aplicable después de corregir

 No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

 Mag. Quispe Sanchez Silverio
 DNI: 23903490

Especialidad del evaluador: Mag. Contabilidad Mención Auditoría

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de noviembre del 2022.



INSTITUCIONAL, PROFESIONAL, CÍVIL Y SOCIAL
 DEL RENO RENOVACIÓN Y MAS GENERALES
 MAG. CO-1145
 Firma del Experto Informante.
 Mag. c.p.c. SILVERIO QUISPE SANCHEZ
 MATRICULA 1586

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable Independiente: Estrategia de Cobranza

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias comunicativas							
1	¿Usted considera que se comunica debidamente el personal encargado de cobranza al realizar el cobro?	X		X		X		
2	¿Usted piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?	X		X		X		
4	¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?		X	X		X		
5	¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?	X		X		X		
6	¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estrategias de negociación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted cuenta con facilidades de pago?	X		X		X		
8	¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?	X		X		X		
9	¿Usted realiza los pagos efectivamente?	X		X		X		
10	¿Usted demora en realizar los pagos?	X		X		X		
11	¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?	X		X		X		
12	¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Estrategias de cultura tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Piensa usted que se capacita constantemente al personal del área de cobranza?	X		X		X		
14	¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?	X		X		X		
15	¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?	X		X		X		
16	¿Las campañas de la municipalidad han recaudado positivamente en usted?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable Dependiente: Evasión Tributaria

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Defraudación tributaria							
17	¿Usted realiza la declaración de bienes correctamente?	X		X		X		
18	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de bienes?	X		X		X		
19	¿Usted realiza la declaración de ingresos correctamente?	X		X		X		
20	¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de ingresos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eusión tributaria							
21	¿Usa los procedimientos legales correctamente?	X		X		X		
22	¿Respeto siempre las normas tributarias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura tributaria							
23	¿Usted tiene conocimiento acerca del sistema tributario?	X		X		X		
24	¿Usted comprende el sistema tributario?	X		X		X		
25	¿Usted tiene conductas tributarias correctas?	X		X		X		
26	¿Usted es consciente de su conducta tributaria?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

 Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

 Mag. Quispe Human Mauro,
 DNI: 31000916

Especialidad del evaluador: Mag. Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MGP. CPCC MAURO QUISPE HUAMAN
 Contador Público Colegiado Certificado
 MATRICULA N° 83 - 2252

24 de noviembre del 2022.

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
18 años a más	
Título del estudio :	Estrategias de cobranza y evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echaraí, La Convención - Cusco
Investigador (a) :	Bolívar Ramos, Tadzana
Institución :	Universidad César Vallejo

Propósito del estudio:

Te estamos invitando a participar en un estudio sobre **Estrategias de cobranza y evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echaraí, La Convención - Cusco** y conocer a detalle lo que esta problemática trae consigo por desconocimiento.

Se justifica porque teniendo pleno conocimiento de los procedimientos un estudio de campo con el uso de encuestas enfocadas, se puede aplicar los conocimientos teóricos y utilizar las herramientas para su desarrollo; por tal motivo en los objetivos de la investigación se han considerado los siguientes: Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echaraí, La Convención – Cusco.

Procedimientos:

Si decides participar en este estudio, se te realizará los siguientes procedimientos:

1. Se te aplicará un cuestionario para ambas variables, el cual tendrá una duración máxima de 15 minutos.
2. Se anotará un código (puede ser tu DNI o un dígito) que te identifique al momento de tabular los datos.
3. Se comparará los resultados de tu información para obtener los resultados y conclusiones de la investigación.

Riesgos:

No existe ningún tipo de riesgo.

Beneficios:

Te beneficiarás con la aplicación del instrumento de recolección de datos (...) para que conozcas el grado de desconocimiento con el que cuentas. Se te informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan. Los costos serán cubiertos por el investigador y no te ocasionarán gasto alguno.

Costos y compensación

No deberás pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirás ningún incentivo económico ni de otra índole.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
18 años a más	
Título del estudio :	<i>Estrategias de cobranza y evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarat, La Convención - Cusco</i>
Investigador (a) :	<i>Bolívar Ramos, Tatiana</i>
Institución :	<i>Universidad César Vallejo</i>

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos tu información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Deseamos conservar tus muestras almacenándolas por 10 años. Estas muestras serán usadas para evaluar algunas pruebas diagnósticas. Estas muestras solo serán identificadas con códigos.

Si no deseas que tus muestras permanezcan almacenadas ni utilizadas posteriormente, tú aún puedes seguir participando del estudio.

Además, la información de tus resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando al mejor conocimiento de la problemática estudiada y permitiendo la evaluación de resultados. Se contará con el permiso del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, cada vez que se requiera el uso de tus muestras y estas no serán usadas en estudios educativos u otros estudios no relacionados al tema.

Derechos del participante:

Si decides participar en el estudio, puedes retirarte de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tienes alguna duda adicional, por favor pregunta al personal del estudio o llama a **Vicerrectorado de Investigación**, al número celular **(01) 202-4342**.

Si tienes preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o crees que has sido tratado injustamente puedes contactar al Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo o al Vicerrector de investigación al correo electrónico.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, por tanto, coloco mi firma y huella en la hoja

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES DEL PARTICIPANTE	SEXO	PARTICIPO EN FORMA VOLUNTARIA		FIRMA	HUELLA	
40258762	Maritza Beatriz Aliaga	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24957326	HOLANDA CACERES ANDRES	F	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24988566	MILAGROS OTORONDO MARCELO	F	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
46725845	CAROLINA ROSAMONDA MARTIN	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
08312864	VARELAS DIAZ PATRICIA JOSEFINA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
76364506	IRMA ROSA SANTA CRUZ MACA	F	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
72223437	RIOS CHOQUE MARIA DEL PILAR	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
41873523	GUILLEN ALICIA GRIJETA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
47983543	CAROLIN RODRIGUEZ IRENE	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
40379251	FERRIN PAUTILLA GLADYS	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24996245	GRASPE SOLIS MARGARITA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24988512	PURTA HUANAN GONCALDO	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
42544484	CALDERON HUANAN CASSEMARY	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24993069	TUPA SALAZAR HELENA JOSE	F	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24943297	WILSON POUCEL VICTOR	F	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
40536504	CHAVEZ CENTENO MARICET	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
46058032	TUPANQUI IRENE VALENTINA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24987944	MILAGROS SOLIS ANDREA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
25004906	COMBONI GUISPE ROSARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24987551	PURTA HUANAN GUILBERTO ELOY	F	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
24995450	YACIMACHAN CONI IRENE	F	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		

46263282	ROGER CHIASO YANEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
47349183 942150098	SOLICA PINOYEL LUZ BACSA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
08554825	OLIVERA MARIANA VITTA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
73358407	MORFANO DIAZ KAREN	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
2494811	MULLER PRUDEN ELINDA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
74498178	SILVA ALBERTO MIGUEL MIGUEL	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
2953842	VALENTI MARGARET ROBERTA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
47479989	MICHELLE EDITH DE YURBAYAN	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
90818059	MARCELA ALVARO VELAZ	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
81482464	GAUSE FLOREZ YANETH TERESA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
91683233	PANICHAPI JORDANA SANTIAGO	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
48940275	HERRERA MARYLENE MILENA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
81009070	GARCIA CERVANTES ELINDA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
61553312	OSORIO ROSARIO YOLANDA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
82052740	LYDIA ZORRUELA WENDY	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
81762080	MENDEZ LIZA ROSARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
91226489	AREBALO SANCHEZ HELENA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
82052735	PINEDA MARIANA JOSEFINA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
78530778	OVALLA CARMEN VIDAL	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
81761963	COLOMBO ALBERTO ULTIMO	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
79788681	GAUSE CAROLINA ANALI	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	
79788685	GAUSE MARTINA MARIANA	<input checked="" type="checkbox"/>	M	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<i>[Signature]</i>	

41066534	QUIISPE JUANAN JORGE	F	X	X	NO		
09960675	TEMPUYA ISACC	F	X	X	NO		
45299431	CEVALLOSA PALOMIRO ESTY	X	M	X	NO		
77498892	PANGA YOLANDA AYDA A.	X	M	X	NO		
71024757	ALVARO CAYTA HUGO L.	F	M	SI	NO		
70321559	HUANAN ESTEBAN IANA	X	M	X	NO		
42622252	AGUILAR GUSTAVO YOLANDA	X	M	X	NO		
74364034	TESI SAIQUIZA GENIS	F	X	X	NO		
75966111	MUNOZ MILDEN DAVID	F	M	X	NO		
4877482	SANCHEZ CARMEN YASMIN	X	M	X	NO		
40721881	AGUIRRE HERNANDEZ ALBERTO F.	F	X	X	NO		
24988441	ESCALONA CUELLER EDITH	X	M	X	NO		
42842660	ESTRADA PABLO SOFIA	F	X	X	NO		
72356114	ALVAREZ MARINO MICHAEL	F	X	X	NO		
91707843	CASTRO GUILLEN AGUILAR	X	M	SI	NO		
48013636	FLORES ESCOBEDO ABELA	X	M	X	NO		
61721467	ORIN GUINER ROSA RAFAEL	X	M	SI	NO		
78380497	MARTINI SANTOS MARGITA	X	M	X	NO		
25010839	TRUJES PILAR EL MILCA	X	M	X	NO		
23851941	PANIZA MARINA FELIX	X	M	X	NO		
73004630	GONZALEZ VILLO SANTIAGO RAFAEL	X	M	X	NO		
24958526	GONZALEZ DE ROSAS DOMINIC	X	M	X	NO		

24988018	HUMANO PALOMINO EUGEN	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24960742	CHALCO ROJOS LEONOR	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
43701656	GONZALEZ OLIVERA MILY	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79096174	BUSQUE OLIVERA USIWA BELISDA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90175059	MENDEZ CLOREAN YODALI	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
78729710	ANTERANA PUMP DE ZAMORA DEL PILAR	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
91429313	CARRERA ARIANE MARIA MARCIA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
43202250	HUMANO OCTAVIA ZURITA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90444654	SANTA CRUZ ANITA FERNANDA ELEONOR	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
91525208	CARRERA SOLONIA MARY ALEXANDRA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79846729	ESCORRAL CHACON YARA YHASERY	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79545642	YRAGO Y NIVAREZ CAMILA SILVIA OTT	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90152063	BUSQUE OLIVERA THIBAO	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
78972889	USIWA BUSQUE YERKO EMERSON	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
23992031	BUSQUE OLIVERA SANDRA	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90262787	BUSQUE OLIVERA DIEGO STEFANO	F	M	SI	NO	<i>[Signature]</i>	
79451485	SANTA CRUZ FUENTES DILAN CAROL	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79102495	LAURENTE LONDA ANGELO REISAN	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79302620	MILANES ANITA WECARITA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90333379	CARRERA NANCY PATRICIA	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
79255220	SANTA CRUZ ANITA LUC MAGDIELE	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
90333600	CARRERA POLARINA BELISAR	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	

10255551	Ramos Navarro Lidia	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24955646	Cuypa Chava Catalina	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24992260	Linco Quiye Willet	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24855352	Huanani Morales Antonia	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
48819984	Lucena Sosa Hely	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24363364	Loacung Liganda Tinote	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
77275814	Garcas Valenzuela Hily	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
43727482	Jarama Cadmay Fgini	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
44553178	Ramos de Alvaro Angel	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24994011	Pico Villora Rosa	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24993202	Castro Fgini Estephan	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24956072	Hernandez Penta Lorena	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24956903	Buena Thupa Rosario	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
42200672	Ascarben Toranzo Olga	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	
42467722	Castro Apaya Leonor	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
72692272	Tuyo Quiye Julia	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24996091	Choque Alacurita Fgini	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
24960731	Yara Tchuim Alipio	F	X	X	NO	<i>[Signature]</i>	
23871265	Guz Fgini Luis	X	M	X	NO	<i>[Signature]</i>	


Anexo 8. Matriz de datos

Dimensión 1: Estrategias comunicativas [2]¿Usted piensa que el personal de cobranza se encuentra informado sobre cómo debe realizar la cobranza?	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [3]¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [4]¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [5]¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [6]¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [7]¿Usted cuenta con facilidades de pago?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [8]¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [9]¿Usted realiza los pagos efectivamente?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [10]¿Usted demora en realizar los pagos?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [11]¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?	Dimensión 2: Estrategias de negociación [12]¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [13]¿Piensa usted que se capacita constantemente al personal del área de cobranza?	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [14]¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [15]¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [16]¿Las campañas de sensibilización han recaudado más de la meta?
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	1	3
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	5	4	3	3	5	4	4	3	3	1	2	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	1	2	4
4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4
3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4
3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	1	1
5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	1	1	3
3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3
4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4

Anexo 9. Matriz de datos SPSS

SPSS Statistics [Español] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Estrategiasdecobranza	Numérico	1	0	Estrategia de Cobranza	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
2	Estrategiascomunicativas	Numérico	1	0	Estrategias comunicativas	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
3	Estrategiascomunicativas3¿Austedseleinformadebidamen	Numérico	1	0	Dimensión 1: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
4	Estrategiascomunicativas4¿Ustedmantieneunabuenaarelac	Numérico	1	0	Dimensión 1: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
5	Estrategiascomunicativas5¿Atiendensusquejasyreclamos	Numérico	1	0	Dimensión 1: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
6	Estrategiascomunicativas6¿Lehanpropuestosolucionesó	Numérico	1	0	Dimensión 1: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
7	Estrategiasdenegociación	Numérico	1	0	Estrategias de Negociacion	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
8	Estrategiasdenegociación8¿Paraustedlasfacilidadesde	Numérico	1	0	Dimensión 2: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
9	Estrategiasdenegociación9¿Ustedrealizalospagosefect	Numérico	1	0	Dimensión 2: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
10	Estrategiasdenegociación10¿Usteddemoraenrealizarlos	Numérico	1	0	Dimensión 2: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
11	Estrategiasdenegociación11¿Ustedhatenidoalgúnconve	Numérico	1	0	Dimensión 2: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
12	Estrategiasdenegociación12¿Ustedconsideraqueelosconv	Numérico	1	0	Dimensión 2: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
13	Estrategiasdeculturatributaria	Numérico	1	0	Estrategias de Cultura tri...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
14	Estrategiasdeculturatributaria14¿Paraustedlacapacita	Numérico	1	0	Dimensión 3: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
15	Estrategiasdeculturatributaria15¿Ustedhaviestoquelain	Numérico	1	0	Dimensión 3: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
16	Estrategiasdeculturatributaria16¿Lascampañasdelamun	Numérico	1	0	Dimensión 3: Estrategias...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal
17	Evasiontributaria	Numérico	1	0	Evasion Tributaria	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
18	Defraudacióntributaria18¿Algunavezhadejadovaciosen	Numérico	1	0	Dimensión 1: Defraudaci...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
19	Defraudacióntributaria19¿Ustedrealizaladeclaración	Numérico	1	0	Dimensión 1: Defraudaci...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
20	Defraudacióntributaria20¿Algunavezhadejadovaciosen	Numérico	1	0	Dimensión 1: Defraudaci...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
21	Elusióntributaria21¿Usalosprocedimientoslegalescorr	Numérico	1	0	Dimensión 2: Elusión trib...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
22	Elusióntributaria22¿Respetasiemprelasnormastributar	Numérico	1	0	Dimensión 2: Elusión trib...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
23	Culturatributaria23¿Ustedtieneconocimientoocercadels	Numérico	1	0	Dimensión 3: Cultura trib...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
24	Culturatributaria24¿Ustedcomprendeelsistematributari	Numérico	1	0	Dimensión 3: Cultura trib...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal
25	Culturatributaria25¿Ustedtieneconocimientotributariop	Numérico	1	0	Dimensión 3: Cultura trib...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal

Vista de datos Vista de variables

Anexo 10. Correlación de ítems

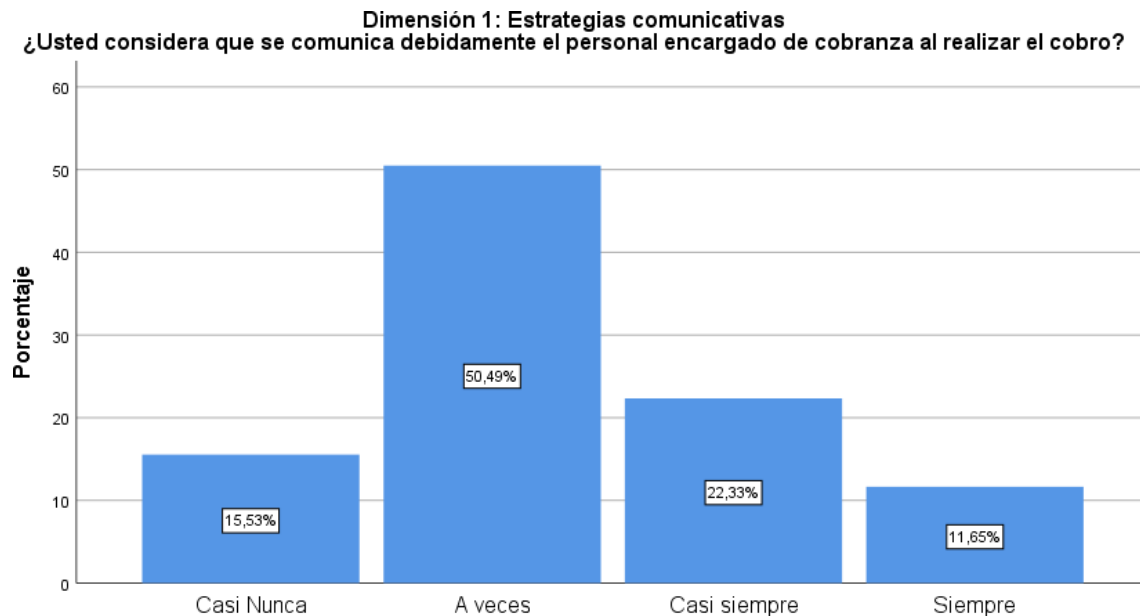
Matriz de correlaciones entre elementos

	Estrategia de Cobranza	Estrategias comunicativas	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [3;¿A usted se le informa debidamente los procedimientos para que realice el pago?]	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [4;¿Usted mantiene una buena relación con quien le cobra?]	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [5;¿Atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida?]	Dimensión 1: Estrategias comunicativas [6;¿Le han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos?]	Estrategias de Negociación	Dimensión 2: Estrategias de negociación [8;¿Para usted las facilidades de pago son seguras y óptimas?]	Dimensión 2: Estrategias de negociación [9;¿Usted realiza los pagos efectivamente?]	Dimensión 2: Estrategias de negociación [10;¿Usted demora en realizar los pagos?]	Dimensión 2: Estrategias de negociación [11;¿Usted ha tenido algún convenio para el pago de los tributos?]	Dimensión 2: Estrategias de negociación [12;¿Usted considera que los convenios (si existieran) deben ser los más accesibles posibles?]	Estrategias de Cultura tributaria	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [14;¿Para usted la capacitación que se le da al personal del área de cobranza es de alto nivel?]	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [15;¿Usted ha visto que la institución que le cobra realice campañas de sensibilización al contribuyente?]	Dimensión 3: Estrategias de cultura tributaria [16;¿Las campañas de la municipalidad han recalcado positivamente en usted?]	Evasión Tributaria	Dimensión 1: Defraudación tributaria [18;¿Alguna vez ha dejado vacíos en su declaración de bienes?]	Dimensión 1: Defraudación tributaria [19;¿Usted realiza la declaración de ingresos correctamente?]	Dimensión 1: Defraudación tributaria [20;¿Algunas veces deja vacíos de ingresos?]
Item 1	1.000	0.642	0.455	0.517	0.323	0.400	0.243	0.329	0.195	0.274	0.220	0.152	0.187	0.120	0.143	0.255	0.279	0.210	0.153	
Item 2	0.642	1.000	0.595	0.442	0.311	0.387	0.324	0.347	0.145	0.144	0.176	0.071	0.220	0.231	0.174	0.245	0.225	0.236	0.195	
Item 3	0.455	0.595	1.000	0.405	0.414	0.382	0.310	0.323	0.117	0.110	-0.033	0.155	0.354	0.236	0.204	0.262	0.087	0.090	0.106	
Item 4	0.517	0.442	0.405	1.000	0.518	0.512	0.227	0.271	0.220	0.273	0.262	0.261	0.243	0.046	0.151	0.238	0.206	0.075	0.193	-
Item 5	0.323	0.311	0.414	0.518	1.000	0.599	0.414	0.343	0.075	0.312	0.271	0.278	0.259	0.112	0.214	0.277	0.237	0.186	0.105	
Item 6	0.400	0.387	0.382	0.512	0.599	1.000	0.505	0.489	0.264	0.422	0.267	0.282	0.327	0.143	0.208	0.266	0.352	0.199	0.213	-
Item 7	0.243	0.324	0.310	0.227	0.414	0.505	1.000	0.693	0.369	0.302	0.277	0.139	0.244	0.298	0.247	0.302	0.167	0.162	0.201	
Item 8	0.329	0.347	0.323	0.271	0.343	0.489	0.693	1.000	0.373	0.212	0.282	0.234	0.292	0.232	0.314	0.350	0.172	0.197	0.183	-
Item 9	0.195	0.145	0.117	0.220	0.075	0.264	0.369	0.373	1.000	0.146	0.253	0.156	0.159	0.271	0.222	0.287	0.301	0.197	0.452	
Item 10	0.274	0.144	0.110	0.273	0.312	0.422	0.302	0.212	0.146	1.000	0.478	0.314	0.146	-0.003	0.125	0.083	0.138	0.243	0.041	
Item 11	0.220	0.176	-0.033	0.262	0.271	0.267	0.277	0.282	0.253	0.478	1.000	0.423	0.265	0.207	0.191	0.222	0.251	0.221	0.348	
Item 12	0.152	0.071	0.155	0.261	0.278	0.282	0.139	0.234	0.156	0.314	0.423	1.000	0.312	0.054	0.100	0.127	0.257	0.203	0.282	
Item 13	0.187	0.220	0.354	0.243	0.259	0.327	0.244	0.292	0.159	0.146	0.265	0.312	1.000	0.517	0.308	0.207	0.303	0.039	0.147	
Item 14	0.120	0.231	0.236	0.046	0.112	0.143	0.298	0.232	0.271	-0.003	0.207	0.054	0.517	1.000	0.454	0.543	0.330	0.102	0.129	
Item 15	0.143	0.174	0.204	0.151	0.214	0.208	0.247	0.314	0.222	0.125	0.191	0.100	0.308	0.454	1.000	0.603	0.338	0.111	0.099	
Item 16	0.255	0.245	0.262	0.238	0.277	0.266	0.302	0.350	0.287	0.083	0.222	0.127	0.207	0.543	0.603	1.000	0.403	0.100	0.223	-
Item 17	0.279	0.225	0.087	0.206	0.237	0.352	0.167	0.172	0.301	0.138	0.251	0.257	0.303	0.330	0.338	0.403	1.000	0.203	0.462	

Anexo 11. Resultados de ítems

Figura 3

Dimensión estrategias comunicativas: ítem 1

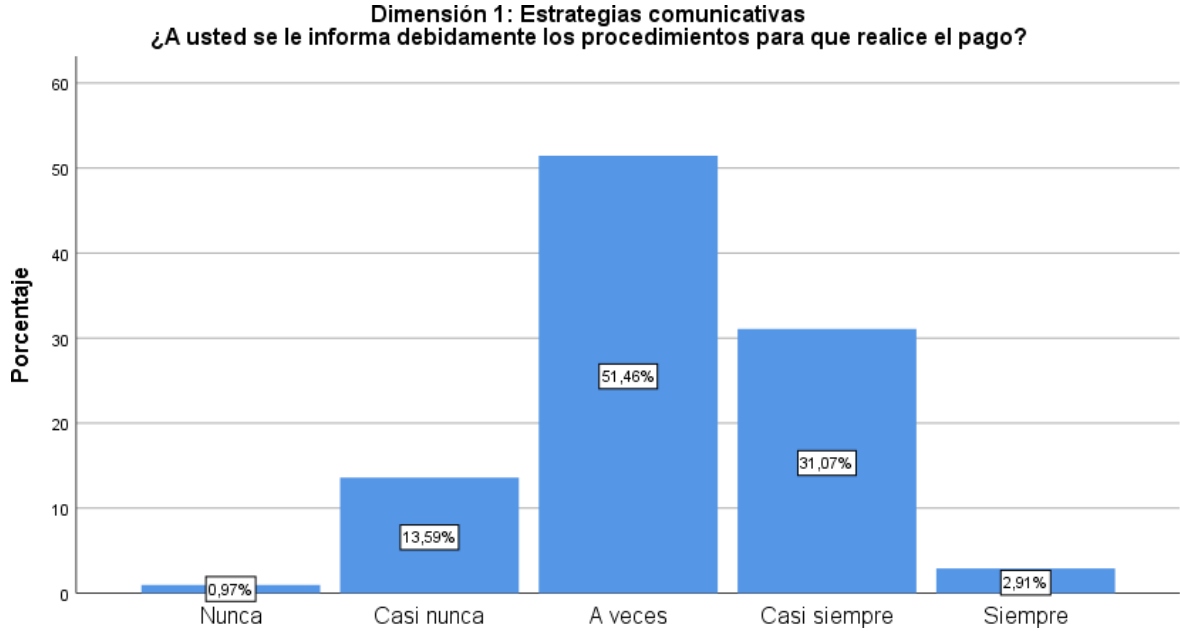


Nota. Datos procesados en SPSS

En la Figura 3, se puede observar que el 50.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces se le comunica debidamente respecto al cobro que se realizará, un 15.5% indica que casi nunca existe una correcta comunicación; mientras que un porcentaje mínimo del 11.7% representado por 12 contribuyentes de un total de 103 indican que siempre se le comunica al respecto.

Figura 4

Dimensión estrategias comunicativas: ítem 2



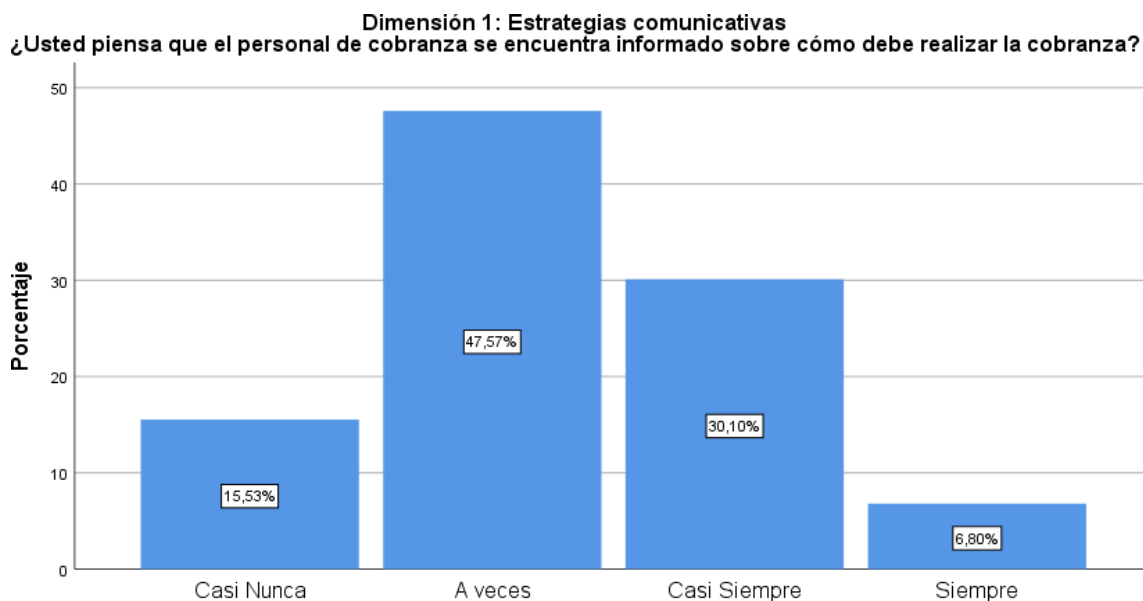
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 4, se puede observar que el 51.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces se llega a informarles debidamente los procedimientos para que puedan realizar el pago, mientras que un porcentaje mínimo del 2.9% representado por 3 contribuyentes de un total de 103 indican que siempre se informa debidamente y del otro lado un 0.9% que es solo un contribuyente indico lo contrario.

Figura 5

Dimensión estrategias comunicativas: Ítem 3



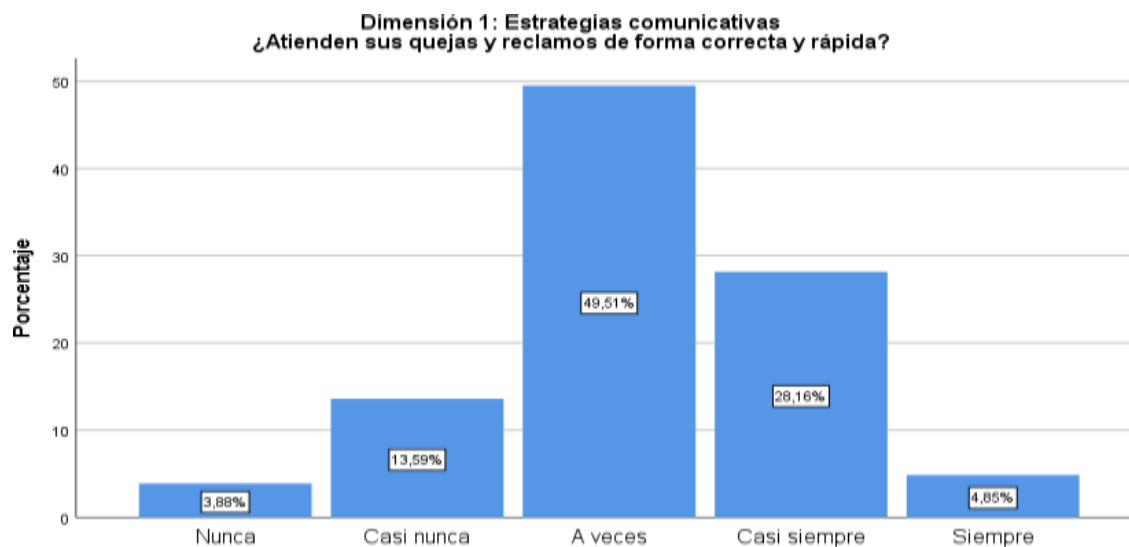
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 5, se observa que el 47.6% de los contribuyentes del Distrito de Echarati piensan que el personal que efectuara el cobro está informado de cómo se debe realizar la cobranza, un 15.5% indica que casi nunca existe una correcta comunicación; mientras que un porcentaje mínimo del 6.8% representado por 7 contribuyentes de un total de 103 indican que siempre se piensa que el personal de cobranza si está debidamente informado.

Figura 6

Dimensión estrategias comunicativas: ítem 4



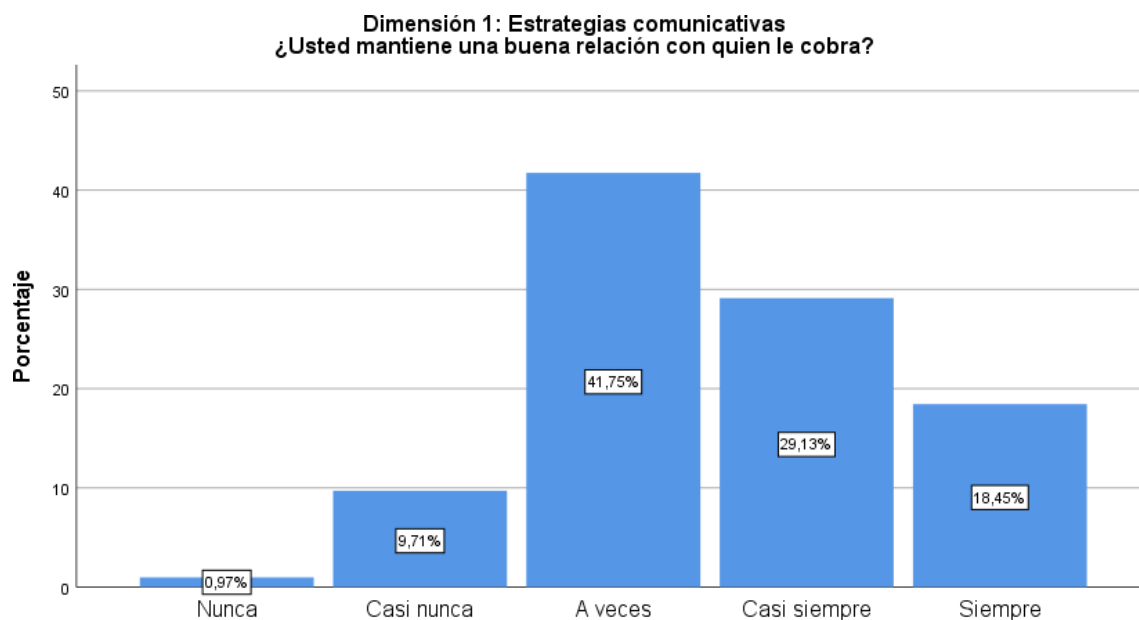
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 6, se puede observar que el 49.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces se atienden sus quejas y reclamos de forma correcta y rápida, un 13.6% indica que casi nunca existe una correcta comunicación; mientras que un porcentaje mínimo del 4.9% representado por 5 contribuyentes de un total de 103 indican que siempre se llega a atender sus quejas y reclamos, por el contrario, el 3.9% indica que nunca se les llega a atender.

Figura 7

Dimensión estrategias comunicativas: ítem 5



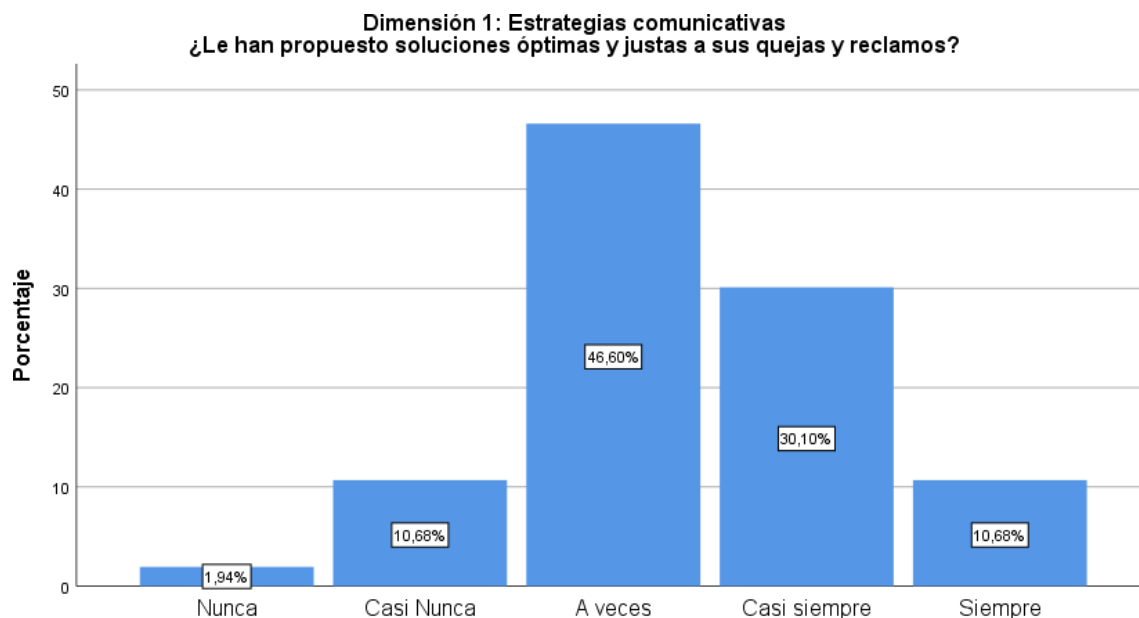
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 7, se puede observar que el 41.8% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces se llega a mantener una buena relación con el personal que realiza el cobro, un 9.71% indica que casi nunca existe una buena comunicación; mientras que un porcentaje mínimo del 1% representado por 1 contribuyente de un total de 103 indican que nunca se logra tener una buena relación con la persona que cobra.

Figura 8

Dimensión estrategias comunicativas: Ítem 6



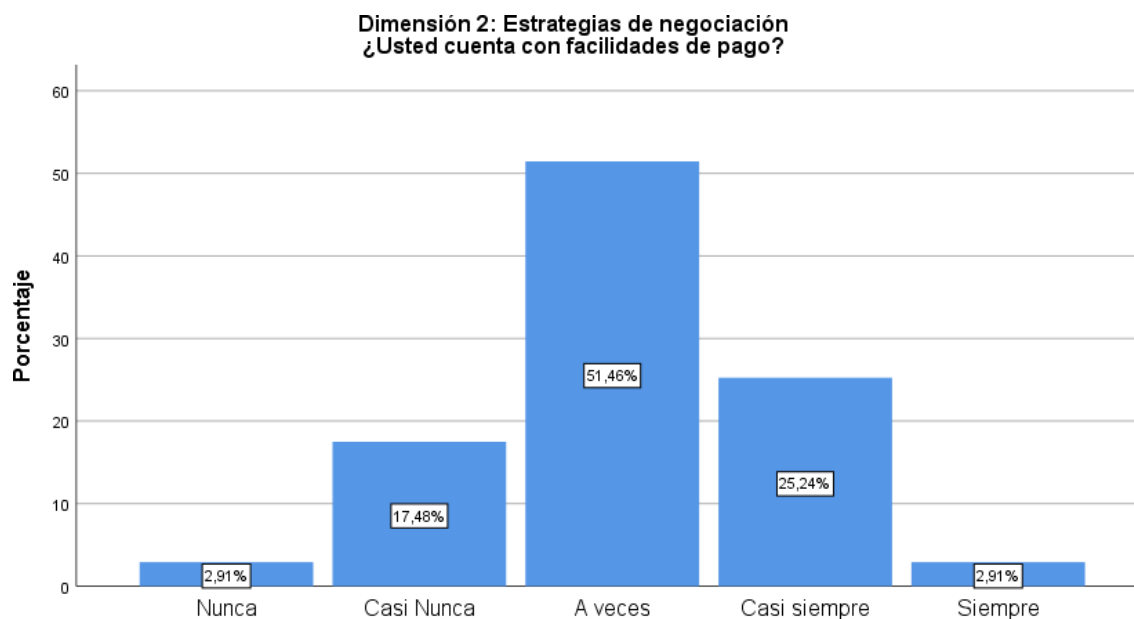
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 8, se puede observar que el 46.6% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces se han propuesto soluciones óptimas y justas a sus quejas y reclamos, un 10.7% indica que casi nunca se proponen soluciones; mientras que un 10.7% indican que siempre se llega a proponer soluciones, por el contrario, el 1.9% indica que nunca se les llega a plantear las posibles soluciones.

Figura 9

Dimensión estrategias de negociación: ítem 7



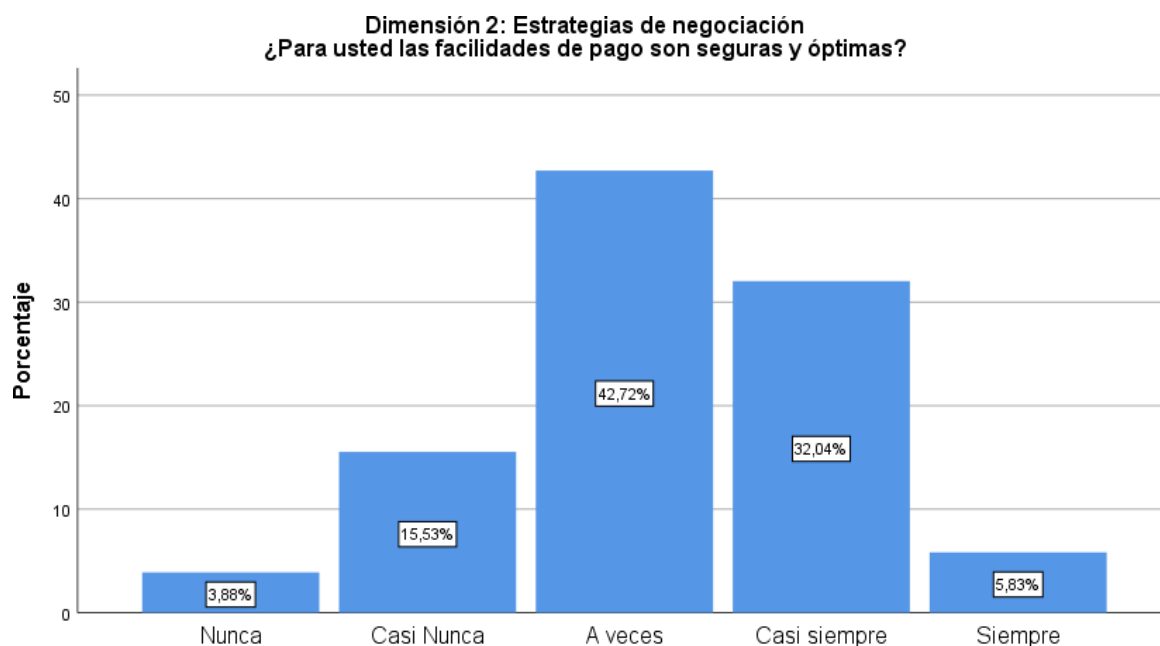
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 9, se puede observar que el 51.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces ellos cuentan con facilidades de pago, un 17.5% indica que casi nunca existe estas facilidades de pago; mientras que un porcentaje mínimo del 2.9% indican que siempre se tiene facilidades de pago y, por el contrario, el 2.9% también indica que nunca se les llega a atender.

Figura 10

Dimensión estrategias de negociación: ítem 8



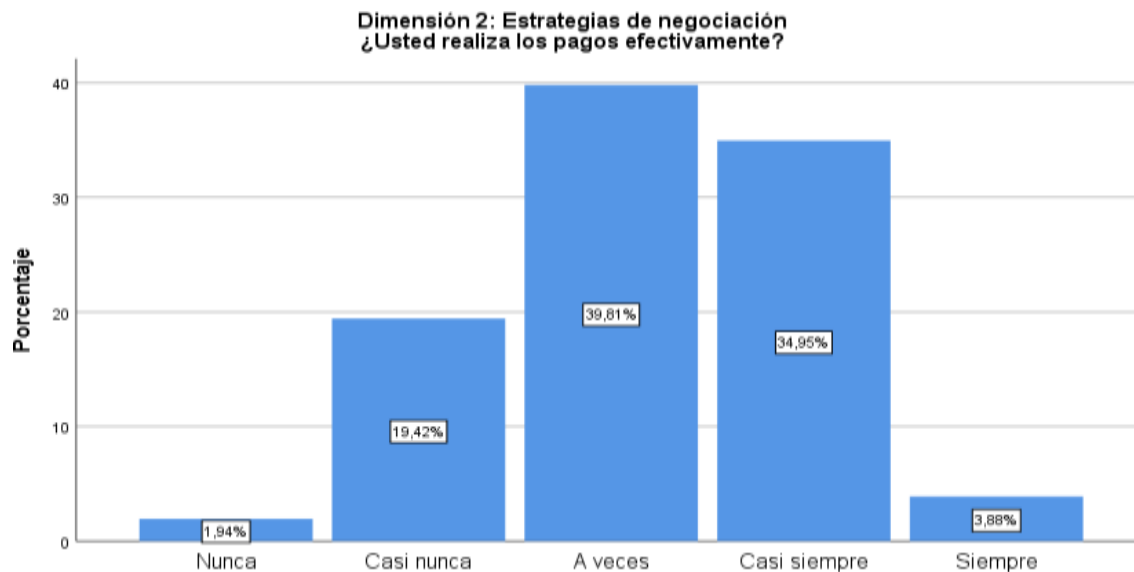
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 10, se puede observar que el 42.7% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces piensan que las facilidades de pago son seguras y óptimas, un 15.5% indica que casi nunca son seguras y óptimas; mientras que un porcentaje mínimo del 5.8% indican que siempre piensan que las facilidades de pago son seguras y óptimas, y el 3.9% indica lo contrario.

Figura 11

Dimensión estrategias de negociación: ítem 9



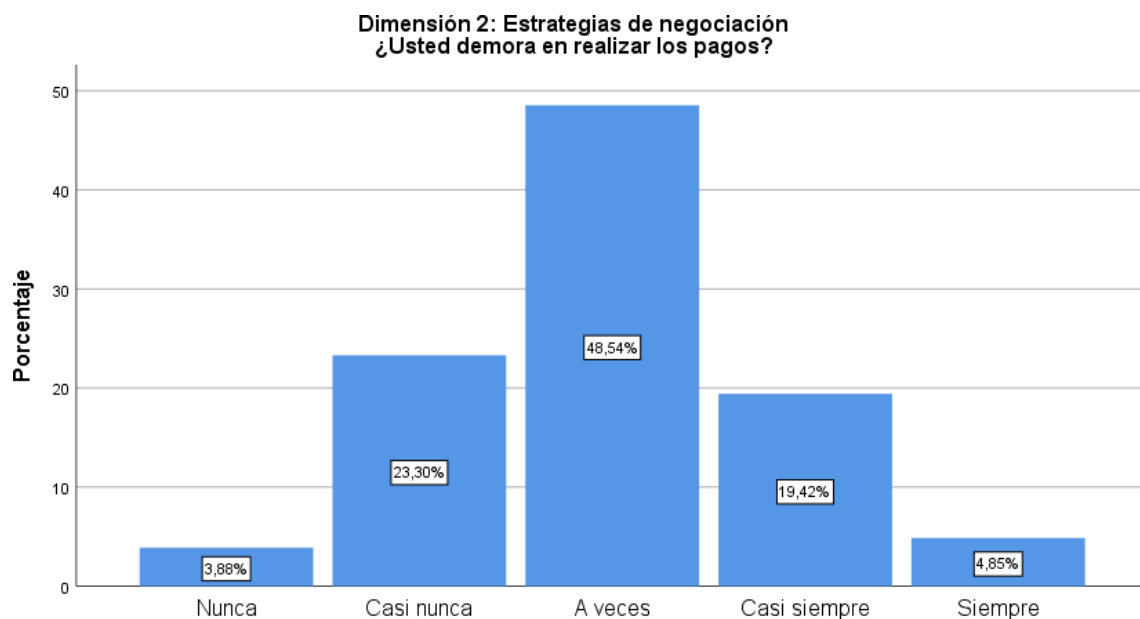
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 11, se puede observar que el 39.8% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces realizan los pagos efectivamente, un 19.4% indica que casi nunca realizan los pagos; mientras que un porcentaje mínimo del 3.9% indican que siempre realizan los pagos, y el 1.9% indica lo contrario.

Figura 12

Dimensión estrategias de negociación: ítem 10



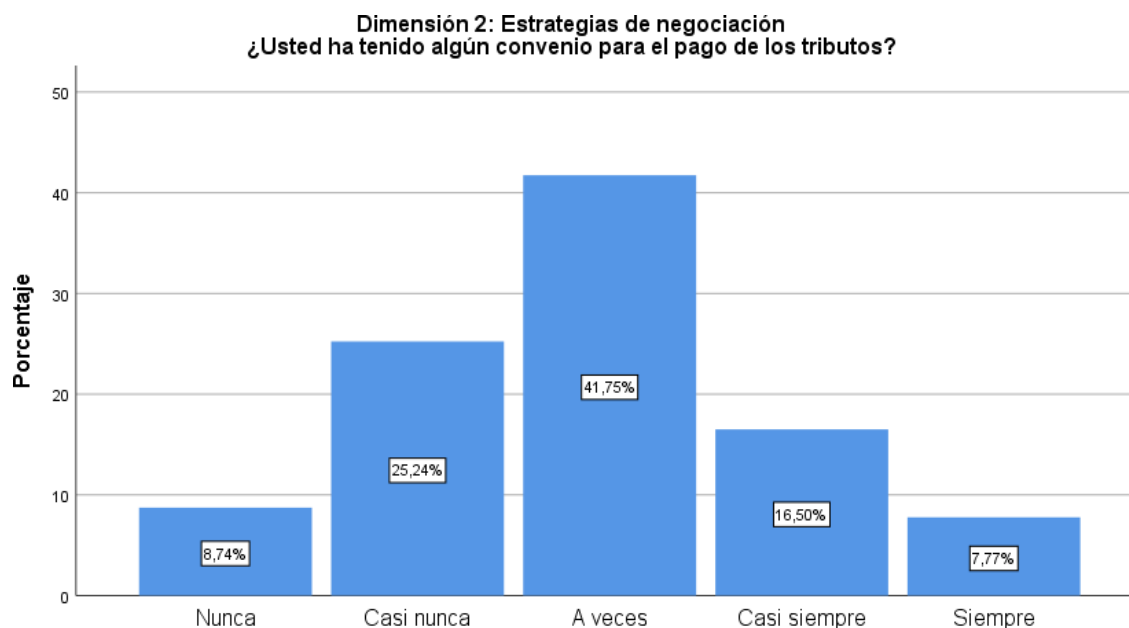
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 12, se puede observar que el 48.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces demoran en realizar de pago, un 23.3% indica que casi nunca demoran en el pago; mientras que un porcentaje mínimo del 4.9% indican que siempre se demoran en el pago, y el 3.9% indica lo contrario.

Figura 13

Dimensión estrategias de negociación: ítem 11



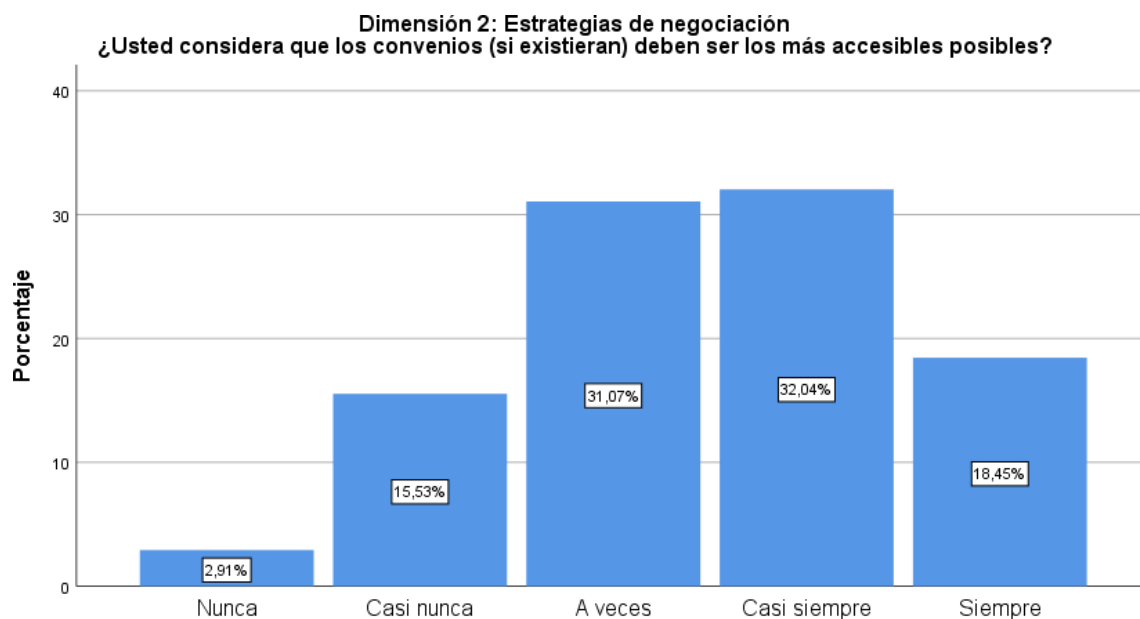
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 13, se puede observar que el 41.7% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces han tenido un convenio para el pago de los tributos, un 25.2% indica que casi nunca han tenido un convenio; mientras que un porcentaje mínimo del 7.8% indican que siempre se tiene un convenio para el pago, y el 8.7% indica lo contrario.

Figura 14

Dimensión estrategias de negociación: ítem 12



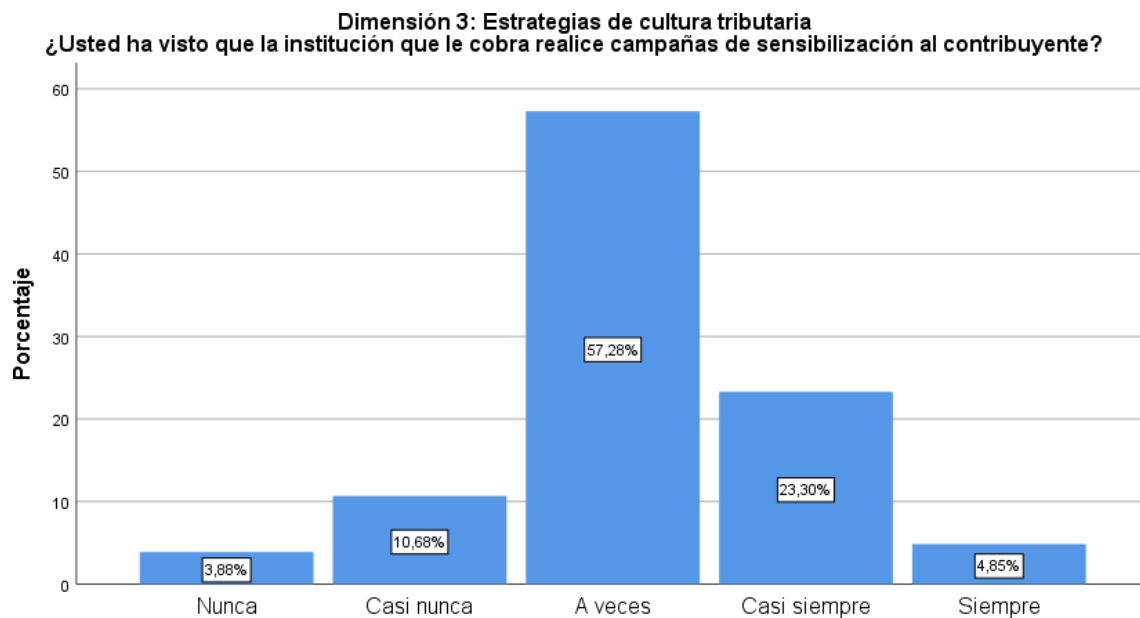
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 14, se puede observar que el 31.1% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que de existir convenios de pago estos deben ser más accesibles, un 15.5% indica que casi nunca deben ser tan accesibles; mientras que un 18.45% indican que siempre se tiene que hacer accesible los convenios, y el 2.9% indica lo contrario.

Figura 15

Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 13



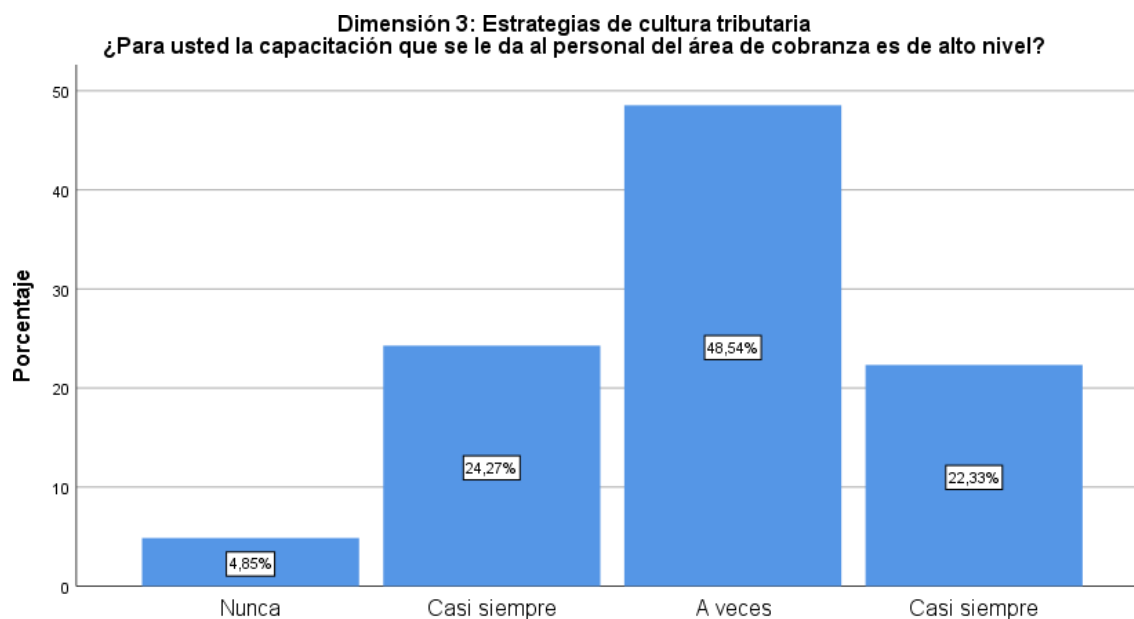
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 15, se puede observar que un número alto del 57.3% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces han visto que la institución que hace el cobro realiza campañas de sensibilización al contribuyente, un 10.7% indica que casi nunca han visto estas campañas; mientras que un 4.9% indican que siempre ha visto las campañas, y el 3.8% indica lo contrario.

Figura 16

Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 14



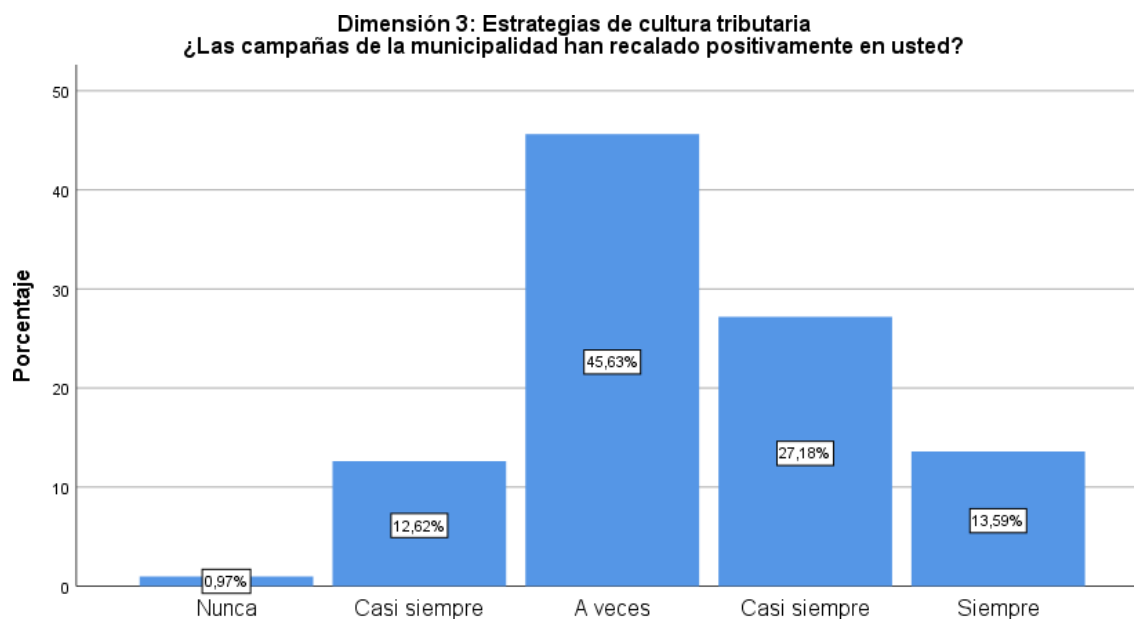
Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 16, se puede observar que el 48.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces la capacitación que se le da al personal de cobranza es de alto nivel, un 24.3% indica que casi nunca la capacitación es de alto nivel; mientras que el 22.33% indican que siempre es de alto nivel las capacitaciones les personal, y el 4.9% indica lo contrario.

Figura 17

Dimensión estrategias de cultura tributaria: ítem 15



Nota. Datos procesados en SPSS

Interpretación:

En la figura 17, se puede observar que el 48.5% de los contribuyentes del Distrito de Echarati indican que solo a veces la capacitación que se le da al personal de cobranza es de alto nivel, un 24.3% indica que casi nunca la capacitación es de alto nivel; mientras que el 22.33% indican que siempre es de alto nivel las capacitaciones les personal, y el 4.9% indica lo contrario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA CLAVO NILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrategias de cobranza y evasión tributaria de contribuyentes en el distrito de Echarati, La Convención - Cusco", cuyo autor es BOLIVAR RAMOS TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 13 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA CLAVO NILA DNI: 43815291 ORCID: 0000-0002-9043-3883	Firmado electrónicamente por: GCLAVON el 13-02- 2023 22:14:26

Código documento Trilce: TRI - 0533067