



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el
servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Palma Cuela, Evelyn Karen (ORCID: 0000-0002-2088-0119)

ASESORA:

Mg. Quiñones Li, Aurea Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERU

2020

Agradecimiento

A Dios por acompañarme y protegerme en todo momento de la vida, a mis familiares por su apoyo permanente, a los docentes de la UCV, por impartirme sus conocimientos, de manera muy especial a la Mg. Aurea Elisa Quiñones Li, por su asesoría pertinente en el trabajo

Dedicatoria

A mi Esposo por su indesmayable compañía en todos mis sueños, a mis hijos por permitirme robarles su tiempo para estudiar, a mis padres por su motivación para cumplir mis metas.

Índice

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I Introducción	1
II Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de las Variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo Población	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimientos	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35

Referencias	36
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	46
Anexo 4: Certificado de validación	48
Anexo 5: Base de datos	54
Anexo 6: Carta de permiso a la entidad	57

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable: Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable: Reclamos	16
Tabla 3: Validez de contenido	18
Tabla 4: Confiabilidad	18
Tabla 5: Nivel porcentual de la dimensión Cumplimiento de recaudación	20
Tabla 6: Nivel porcentual de la dimensión Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva	21
Tabla 7: Nivel porcentual de la dimensión Cumplimiento de recaudación	22
Tabla 8: Nivel porcentual de la variable Reclamos	23
Tabla 9: Nivel porcentual de la dimensión Vía de presentación	24
Tabla 10: Nivel porcentual de la dimensión Motivo de reclamo	25
Tabla 11: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	26
Tabla 12: Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	27
Tabla 13: Cumplimiento de recaudación y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	28
Tabla 14: Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT	29
Tabla 15: Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT	30
Tabla 16: Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT	31

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel porcentual de la variable Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias	20
Figura 2: Nivel porcentual de la dimensión Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva	21
Figura 3: Nivel porcentual de la dimensión Cumplimiento de recaudación	22
Figura 4: Nivel porcentual de la variable Reclamos	23
Figura 5: Nivel porcentual de la dimensión Vía de presentación	24
Figura 6: Nivel porcentual de la dimensión Motivo de reclamo	25
Figura 7: Niveles de la Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	26
Figura 8: Niveles de la Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	27
Figura 9: Niveles del Cumplimiento de recaudación y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020	28

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020.

Metodológicamente, fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal correlacional, de tipo básica. Para el recojo de información se utilizó el cuestionario a través de la técnica de la encuesta, entrevistando a una muestra censal de 80 usuarios, los instrumentos fueron sometidos a la validez de expertos.

Se llegó a la conclusión que existe relación moderada y positiva entre la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio, dado que el coeficiente estadístico de Rho se Spearman es igual a 0.610, y el valor de significación p_{valor} con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$).

Palabras claves: Cobranza coactiva, deudas no tributarias, reclamos, administración tributaria

Abstract

The present research entitled: Management of Coercive Collection for Non-Tax Debts and Claims in the Tax Administration Service of Lima, 2020, had as a general objective to determine the relationship between the management of Coercive Collection for Non-Tax debts and Claims in the Service of Tax Administration of Lima, 2020.

Methodologically, it was a quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, cross correlational, basic type. For the collection of information, the questionnaire was used through the survey technique, interviewing a census sample of 80 users, the instruments were submitted to the validity of experts.

It was concluded that there is a moderate and positive relationship between the management of coercive collection for Non-Tax debts and claims in the Service, since the statistical coefficient of Rho is Spearman is equal to 0.610, and the significance value p_value with 0.000 compared to $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$).

Keywords: Coercive collection, non-tax debts, claims, tax administration

I. Introducción

El Servicio de Administración Tributaria de Lima-SAT es una entidad pública descentralizada de la Municipalidad Metropolitana de Lima, siendo su principal función, encargada de la organización, ejecución de la administración, recaudación y fiscalización de deuda tributaria y no tributaria. La deuda no tributaria es aquella impuesta por las infracciones de Tránsito y Transporte. La administración realiza una serie de procedimientos para solicitar la cobranza en primera instancia, si el infractor no realiza la cancelación de la deuda pasa al mecanismo de cobranza coactiva para lo cual se cuenta con un ejecutor coactivo quien realiza acciones a fin de obligar al cumplimiento de la deuda, siendo una de sus medidas el trabar la medida cautelar de forma de incautación y/o depósito de vehículos.

A diario, el SAT recepciona los reclamos de los contribuyentes e infractores a través de sus diversas plataformas; digital (Libro de reclamaciones mediante la web), presencial (Plataforma de Servicios y mesa de partes) y vía telefónica (Aló SAT), siendo sus principales motivos de reclamos las notificaciones de deudas, cobro de multas, atención y calidad de servicio, procedimiento de embargo de vehículos, entre otros. La administración a través de su Carta de Servicios tiene el compromiso de atender los reclamos en un lapso de siete (7) días hábiles, los cuales cuentan desde el día siguiente de registrado el reclamo, obteniendo un resultado trimestral favorable mayor al 90%.

En tal sentido y considerando la importancia del Procedimiento de Gestión de Cobranza Coactiva de deuda No tributaria encargada al SAT, la presente investigación se basa en la determinación de la relación que existe en la Gestión de Cobranza Coactiva por infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito (papeletas de infracción) y los reclamos presentados en el Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT en el año 2020.

Al respecto la entidad pública para llevar a cabo sus funciones y brindar servicios a la ciudadanía, requiere de recursos. Sin embargo, no tiene ingresos suficientes producto de las obligaciones impagas de los administrados por deuda tributaria y no tributaria, lo que en primera instancia conllevaría a la carencia de cultura tributaria. Para Zapata, Rodríguez & Torres (2017) la cultura tributaria es la concientización de la población para reconocer las obligaciones con el estado, por lo que es necesario recibir una información que implique su participación de los contribuyentes y el beneficio de sus pagos.

En ese sentido, resulta evidente la falta de consciencia que tiene el contribuyente ante su deuda sea tributaria o no tributaria, viéndose la Administración, entre otras funciones de

su competencia, realizar acciones de cobranza forzosa. Antes que ello ocurra, se tiene que agotar las vías de cobranza. La gestión de cobranza permite que sus deudores realicen y regularicen sus pagos a fin de mantener una relación voluntaria priorizando gestión de cobranza preventiva, persuasiva y pre-coactiva antes que la coercitiva.

De acuerdo a la Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional 2019 del SAT, el índice de la Gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributaria (papeletas impuestas vs papeletas pagadas) tiene una efectividad del 60% dicho resultado se debe a las acciones de cobranza que realiza la administración; entre ellas la segmentación por tipo de contribuyente, el registro en la central de riesgo (EQUIFAX, SENTINEL y EXPERIAN), la plataforma Business Intelligence la cual es una herramienta que sirve para darle seguimiento al estado de la deuda en tiempo real y la cobranza coactiva que es el último medio mediante el cual la Administración pueda garantizar el cobro de la deuda pendiente.

Para ello, se elabora una serie de mecanismos para su recaudación siendo aspectos legales y procedimientos para tal fin, convirtiéndose de esta forma la cobranza coactiva una herramienta para las Entidades de Gobiernos Locales obteniendo el mejor resultado mediante su fuerza coercitiva para ejecutar.

La gestión de cobranza en sus distintas etapas ha tenido una serie de limitantes derivado de la falta de calidad y consistencia de los datos de contacto de los contribuyentes y/o administrados, lo cual resulta de relevancia para una mayor eficacia en la aplicación de las distintas acciones de cobranza de la Institución. Asimismo, los registros de los infractores al momento de realizar el pago de su papeleta mediante declaraciones juradas simples al no estar registradas en el sistema, inducirían al error puesto que no se validaría si el infractor es reincidente lo que resultaría solo un pago parcial generando una cobranza por el importe de la diferencia, ocasionando malestar al administrado al pensar que realizó el pago total. Igualmente, los trámites pendientes de resolver, resulta un limitante para la gestión de cobranza; ya que existe montos relevantes involucrados por los cuales no se pueden emitir actos administrativos hasta que se notifique la resolución en respuesta al contribuyente, a quién se le define como una persona que estará sujeta a la responsabilidad de pagar impuestos bajo el impuesto y otras leyes (Montenegro, 2011)

Además, la administración recibe numerosas quejas las cuales se encuentran referidas fundamentalmente a casos en los que se observa, una equivocada actuación de los funcionarios de dicha entidad, que afecta sustantivamente los derechos de los administrados. Las quejas más frecuentes recibidas giran entorno a las “Notificaciones defectuosas”; ya que,

de contar con vehículo registrado por norma, las notificaciones deben ser direccionadas donde indica la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP, de lo contrario donde indica Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC. Otro de los reclamos recepcionado de contribuyentes es el cobro excesivo que consideran por gastos administrativos y en las papeletas, para lo cual solicitan un descuento que debieron acogerse desde el inicio de la imposición de la infracción. Por último, los reclamos presentados por la mala atención en la calidad de servicio al administrado (largo tiempo de espera, satisfacción del servicio recibido, entre otros). En esa dirección cuando se reclama, significa el derecho a cobrar un monto monetario o el derecho a recibir algo, el derecho a obtener la acción o inacción de un tercero o el sustento de un tercero. (Montenegro, 2011), en ese sentido La "reputación", entonces, para estos propósitos, puede definirse como una medida de la desviación pronosticada positiva o negativa de una persona en particular del promedio pronosticado de la otra parte para cobrarle. Si la información sobre la reputación de una persona fuera perfecta, no habría un problema de cobranza, (Allen, 1970).

El SAT como implementación de mejora debe priorizar módulos que permitan realizar una mejor evaluación de acciones para la gestión de la cobranza de deudas no tributarias; ya que cada año se identifican niveles altos de multas por infracciones de tránsito. Debiendo identificar aquellos casos más recurrentes, los cuales incentivan a la presentación de reclamos de los ciudadanos con fallo a su favor en razón de las infracciones de tránsito, de esa manera se establece coordinaciones con la PNP y la GTU para realizar acciones necesarias que faciliten reducir su recurrencia. Entre sus objetivos que tiene la Administración es el de “Cumplir con las Expectativas de los Ciudadanos por los Servicios Prestados”, mejorando constantemente los servicios que se proporcionan en la Sede Central, Agencias Descentralizadas y Depósitos, realizando mejoras a los canales alternativos de atención y de pago, para facilitar a los administrados el cumplimiento de sus deudas tributarias y no tributarias. Sin embargo, a través de sus resultados, observamos que existe un crecimiento constante en sus reclamos por mala atención, según la percepción del contribuyente.

Para llevar a cabo la investigación fue necesario consultar **trabajos previos** de orden **internacional y nacional**, que se encuentren relacionados a las variables de investigación, así tenemos a entro los internacionales, a Tumbaco (2017), en la tesis Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN ECUADOR S.A para su obtención del título como Contador Público Autorizado, identifica que su principal problema en la gestión de cobranza

se debe a la falta de procedimientos y políticas que provoca el problema de liquidez en las empresas y propone un Modelo de Planificación Estratégica para el plan de Cobranza, resultando una mejor estructura, control, compromiso y vinculación con todas las áreas, así como una mejor relación con los clientes para mantener al día sus créditos, mejorando la calidad de cobro y asegurar la liquidez en la empresa, por otro lado encontramos a Caiza (2015), en la tesis Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito PAKARYMUY LTDA Agencia Pelileo, identifica su ausencia de políticas y procedimientos debidamente elaborados en la Gestión de Cobranza, motivo por el cual es necesaria una implementación con el propósito de disminuir la cartera de créditos, concluyendo así implementar un Modelo de Gestión de Cobro, que favorezca su verificación del índice de morosidad, agilizando el dinamismo de recuperación de cartera vencida, así también se ubica a Rocha (2016), en su investigación Proceso de recuperación de la deuda tributaria ejecutoriada por las Unidades de cobranza coactiva del Servicio de Impuestos Nacionales – Bolivia, identifica que las Unidades de Cobranza Coactiva encuentran la cartera alta de mora de adeudos tributarios en resultado de la atención ineficaz de los servidores públicos en la gestión de cobro de cartera. Este autor durante el desarrollo de su investigación concluye que la persuasión es una estrategia rápida para cumplir con la meta de recaudación, las cuales se realizan mediante llamadas telefónicas o visitas al domicilio. Asimismo, que la colaboración de los funcionarios a través de sus responsables en la labor de atención al contribuyente permite subsanar las declaraciones juradas, actualizando los datos del padrón de contribuyentes obteniendo notificaciones transparentes y efectivas a sus actuados con el fin de tener conocimiento de la deuda y al pago oportuno de la misma.

Cunalema (2017), en su estudio La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua 2015, identifica un problema en el cual se aplica un inadecuado proceso de cobranza pues no posee lineamiento internos de flexibilidad de cobro para los contribuyentes, obteniendo como resultado la baja recuperación de la cartera vencida, asimismo, este autor propone un diseño de flujograma con el fin de perfeccionar el proceso de cobranza dando resultados óptimos a la entidad y al cumplimiento de recaudación. Finalmente, se concluye que el principal motivo del contribuyente para realizar la cancelación de la deuda se debe al requerimiento del documento de No Adeudo para fines personales y que la Administración del Municipio no cuenta con modelo de gestión el cual

no permite realizar el control y seguimiento de la cartera vencida. Por último, para los autores Chávez, Coyago, Peña & Navas (2018) en su trabajo investigativo El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación, se fundamentó en el análisis y determinación de estrategias para la recaudación de impuestos tasas y contribuciones del GAD Municipal de Santa Clara-Ecuador; encaminados a perfeccionar la cobranza y la recuperar la cartera en estado vencido. Entre sus principales estrategias tenemos el de aplicar mecanismos que mejoren la recaudación, para lo cual se utiliza medios de comunicación a fin de difundir las fechas de cobros, vencimientos y beneficios por pronto pago. Como segunda estrategia importante podríamos mencionar el socializar en la transparencia de utilización de la recaudación de impuestos mediante la rendición de cuentas realizada anualmente de esa forma el contribuyente podrá saber los resultados de la recaudación a través de la ejecución de obras. Finalmente, otra estrategia clave es el de promover la cultura tributaria lo cual se logra por medio de la difusión en la importancia colectiva y desarrollo equitativo de los habitantes de la localidad logrando la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de metas y recaudación.

Entre los **Antecedentes Nacionales** ubicamos a Barrantes (2019), quien realizó una tesis sobre el Análisis de la cobranza coactiva en una entidad pública, periodo 2010-2018, esta investigación tuvo como objetivo comparar la recaudación a fin de establecer qué factores influyeron en el resultado, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño comparativo y como técnica la revisión de documentos. Siendo el resultado de esta investigación, se obtuvo que en su mayoría la cobranza presenta decrecimientos por los siguientes factores; falta de compromiso de los empleados para cumplir con la meta de recaudación; ya que se ven obligados a utilizar sus propios recursos para cumplir con su trabajo, ineficacia en el procedimiento de cobranza coactiva, pues no existe datos reales de los deudores para accionar a un embargo de bienes y que el incremento de la deuda se debe mayormente al proceso de revisión judicial lo cual obstaculiza el procedimiento de cobranza coactiva e incrementa su acumulación de expedientes en los archivos de gestión. Por último, este autor nos dice que la buena atención del personal público ante los deudores impacta positivamente al pago voluntario por ende incrementa la recaudación, del mismo modo, Santana (2018) en su trabajo de suficiencia profesional La cobranza coactiva de obligaciones tributarias y su exigibilidad, analiza la cobranza coactiva respecto a sus deudas tributarias por impuesto predial, busca determinar las causales que podrían obstaculizar dicha cobranza. Este autor llega a la conclusión que resulta sencillo levantar el procedimiento de la cobranza

forzosa con la interposición de una demanda de revisión judicial, ocasionando un abuso por parte de los deudores tributarios ante dicha suspensión. Pascual (2019) en su investigación Nivel de efectividad del procedimiento de cobranza coactiva para la recuperación del impuesto municipal en la provincia de Huánuco, utilizó la investigación descriptiva para determinar qué características y perfil de las personas sustenta la relación de estas variables. El enfoque utilizado fue cuantitativo, para lo cual usó la recolección de datos a fin de corroborar su hipótesis y obteniendo como resultado que el nivel de efectividad del procedimiento de cobranza coactiva impacta significativamente en la recaudación fiscal. así también, Huayta (2019), en su estudio Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010 – 2017, nos dice que el bajo nivel de recaudación se debe a la cultura tributaria de los contribuyentes incumpliendo con sus obligaciones tributarias generando una evasión tributaria perjudicando en el progreso de la localidad pues dicha recaudación sirve para necesidad de dicha localidad como salud, seguridad y demás aspectos comunales. Este autor nos dice que en el problema de la baja recaudación se debe a un deficiente sistema de la administración tributaria. Se concluye que, las estrategias de cobranzas coactivas, pueden influir en la recaudación de deuda por concepto de tributos en la provincia de Tacna. Finalmente, Ramírez (2016) quien en su trabajo de investigación Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia de pago voluntario del usuario, en el área de cobranza coactiva de la Intendencia Regional La Libertad 2016, determina en qué medida la calidad de servicio influye al pago del cobro coactiva pues según la percepción del contribuyente no es favorable originando una mala imagen de la institución. Este autor concluye que la calidad de servicio (importancia y relevancia de la información, amabilidad y empatía) es un factor importante para los usuarios pues influye en la orientación e información brindada que conlleva al pago de sus impuestos.

El desarrollo de ésta investigación se realizó a partir de la revisión de **Teorías** relacionadas al tema, así como definiciones y comentarios realizados por especialistas, u organismos que se vinculan al tema como es el caso de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva Ley N° 26979 (2008), donde se encuentra que, la cobranza coactiva, como un procedimiento administrativo en el ordenamiento jurídico, es la toma de medidas obligatorias, lo que significa exigir el pago de las deudas, por lo que es necesario no sólo tener incluida una obligación forzosa en el acto administrativo, que puede ser examinada por jurisdicción, que podrá ser controlado por el Poder Judicial. Esta cobranza es la más factible con la participación de otras instituciones.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima es responsable de recibir las cobranzas de infracciones impuestas (deuda No Tributaria) en Lima, además resuelve los reclamos, recursos impugnativos (apelación) y solicitudes no contenciosas (prescripción, devoluciones y compensaciones), así las medidas cautelares provisionales están diseñadas para garantizar la recuperación de la deuda tributaria mediante la incautación o el secuestro de ciertos activos o derechos en el otro estado, con el fin de garantizar la recuperación efectiva de la deuda tributaria, o para evitar la deslocalización de activos y derechos lo cual dificulta la liquidación de la deuda (CIAT, GIZ & IDB, 2016), por ello, a través del cobro de deudas, las agencias de cobro y los funcionarios judiciales estructuran y promulgan "calendarios de pago" específicos. Tanto en la recaudación amistosa como en la judicial, se impone un calendario estricto de reembolso y se mantiene a través de recordatorios regulares, aumentando la presión para pagar, infraestructura de apoyo y procedimientos legales. (Storms & Verschraegen, 2018), en esta medida cuando un funcionario o empleado de un cobrador, cuando cobra deudas para ese colector, generalmente no es responsable de las violaciones, pero cuando la conducta de un gerente u otro empleado cumple con los criterios para "cobrador de deudas", él o ella pueden incurrir en responsabilidad personal por la violación. (Governor, 2003), así la cobranza coactiva de deudas impositivas altas es una función muy visible y dinámica de la administración tributaria. La misión de una función de colección es doble. 1) Cobro eficiente de la deuda tributaria (protección de los intereses del gobierno) y 2) protección de los derechos de todos los contribuyentes (Internal Revenue Service, 2020).

Para el Servicio de Administración Tributaria, Gestión de Cobranzas (2005), indicó que dicho proceso tiene dos etapas, siendo ellas cobranza coactiva y no coactiva. La primera de ellas es la encargada de persuadir al pago mientras que en la segunda maneja la recuperación de las obligaciones mediante la coacción. Es SAT realiza la cobranza por deuda tributaria y no tributaria, siendo esta última impuesta por infracciones de tránsito, transporte urbano, servicio de taxi y multas administrativas. El Servicio de Administración Tributaria inicia el proceso de cobranza a través de la emisión de la copia de los documentos de sanción y emisión de los actos administrativos pre-coactivos no tributarios, siendo estas la Resolución de sanción, constancia de imputación de responsabilidad y la resolución de ejecución coactiva, dicha labor es realizada por una área especializada en el Control de Deuda, generando así documentos, los cuales, son remitidos a otra área especializada en Notificaciones para dar de conocimiento al administrado. Procedimiento sancionador

previsto en el artículo 336° del Texto Único Ordenado de Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 016-2009-MTC del 21 de abril de 2009, indica que el presunto infractor, podría cancelar la multa o en su defecto podría presentar su descargo, para lo cual tiene un lapso de cinco (5) días hábiles, los cuales cuentan a partir del día siguiente de notificado. En el caso que no se pague la multa ni se presente descargo, la infracción de tránsito queda firme, procediendo a realizar la Resolución de Sanción debida. Por otro lado, si el presunto infractor presente su descargo, la Administración acorde al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) tiene treinta y cinco (35) días para solucionarlo, para lo cual quedaría firme la infracción de tránsito al día siguiente vencido el plazo. Una vez firme la infracción de tránsito, se procede a la emisión de Resolución de Sanción, en el caso que se desee impugnar se tendrá quince (15) días hábiles de haber sido notificado, siendo atendida en treinta (30) días, seguidamente, se deberá esperar tres (3) meses, tiempo en el cual el administrado podría presentar una demanda contenciosa administrativa, quedando firme la Resolución de Sanción al día siguiente vencido el plazo. Una vez firme la Resolución de Sanción, el siguiente procedimiento es realizar la Resolución de Ejecución Coactiva (REC) la cual se deriva para ser notificado al administrado. Después de dicha notificación no habría interposición de recurso impugnatorio, para lo cual pasaría a cobranza coactiva. Mientras no se cuente con una Resolución de ejecución Coactiva, el área funcional de cobranza no tributaria, remitirá cartas al infractor o propietario del vehículo, comunicando que podría pagar su infracción de tránsito acogiéndose a descuentos por pronto pago conforme a la normativa. En el caso que dicho plazo venza, se remitirá cartas al administrado informándole que ante la deuda impaga se procederá a una cobranza coactiva. En el momento que el documento de sanción esté en la etapa coactiva, el área funcional de Ejecutoría Coactiva realiza la verificación si los administrados tienen bienes muebles, inmuebles, vehículos, cuentas bancarias a fin de trabar una medida cautelar, es decir, captura de vehículos, inscripción en Registros Públicos, retención bancaria, etc., emitiendo la Resolución de Medida Cautelar (RMC) para su respectiva ejecución (SAT, 2005, págs. 4-25).

Según Acuña (2015), una vez que se haya segmentado la cartera, la gestión de cobranza debe direccionarse a elaborar las acciones inteligentes para ejecutar la cobranza pues de ello va a depender la etapa del proceso preventivo o pre coactivo, y del tipo de cartera al que está direccionada. No obstante, será indispensable la proactividad y no a la espera que el ciudadano realice el pago; sino llegar a él, para realizar acciones necesarias e idóneas que

captan la atención y generen compromiso en el deudor: **(a) Gestión en la etapa de cobranza preventiva** tiene como fin lograr el pago puntal de las obligaciones. Por consiguiente, orienta a los deudores para hacerles recordar: la fecha de vencimiento, el concepto, importe de la obligación y lugares de pago. Resulta oportuno mencionar dos medios para la gestión del cobro preventivo: masivos y personalizados. **(b) Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva.** Los mecanismos de comunicación en esta etapa pueden ser cartas, e-mails y/o visitas; pero el rol del funcionario varía, en virtud de que el seguimiento que se realiza a cada contribuyente es más riguroso y la tarea de facilitación adquiere mayor importancia.

Según Morales (2019), nos dice que el proceso de cobro coactivo incorpora la mayor concentración de poderes que nuestra regulación le otorga al poder público para continuar con el proceder de sí mismo, sin la necesidad del auxilio de la audiencia (Danós 1995). Para Velásquez (2016), citado por Macedo (2017), la recaudación obligatoria en la sede administrativa es una solución a los problemas de recaudación de la administración tributaria costarricense. Sin embargo, se deben hacer reformas en las regulaciones para que los derechos de los contribuyentes estén protegidos de manera óptima. Según Morales & Morales (2014) citado por Rengifo (2017) menciona que la gestión de cobranza es sostener el buen deseo de los deudores, haciendo referencia a que abonen su deuda de forma voluntaria, por lo cual la entidad tiene que tener técnicas de cobranza y saber en qué momento se va utilizar, una gestión de cobranza adecuada para lograr cumplir con los objetivos. Wittinger, Carranza & Mori (2013), citado por Pariona (2019), especificaron que el cobro son aquellas actividades realizadas por las entidades monitoreadas para lograr el objetivo de obtener una cartera o cancelación de deuda de sus clientes. El cobro también tiene un nivel de significación ya que permite conservar a los usuarios o clientes; de igual forma, permite retomar el crédito configurando un proceso estratégico. Esta es la forma de recaudación que incrementa la rentabilidad en el negocio (p. 14).

Al respecto, las características de la gestión de cobranza, Molina (2013) nos dice que hay varios métodos de recaudación de fondos a fin de enriquecer el procedimiento de cobro: Es necesario enfocar el interés en el momento de la recaudación, el entusiasmo que se transfiere al cliente. Evite la comunicación lenta o muy rápida, el tono debe ser suficiente para comprender y cumplir con la obligación, asimismo Márquez & Obregoso (2019) nos expresan que si la Gestión Coactiva resuelve que la deuda no es obligatoria, se procederá a devolver a la Gestión de Valores o en su caso a las Gerencias Municipales, donde causó la

obligación, por medio del Sistema Integrado de Recaudación (SIR) o el Sistema Integrado de Administración Tributaria Municipal (SIAT), lo que se debería, en todo caso considerar también, es lograr que la recuperación no debe limitarse a casos de lesiones físicas o pecuniarias, ya que esa limitación impediría la consideración de los intereses del deudor en cuanto a reputación, dignidad y privacidad” (Greenfield, 1972).

Para el desarrollo de la investigación la variable se compone de **dos dimensiones** siendo la primera la **determinación de la deuda en cobranza coactiva, que para** Acuña & Camacho (2015), se enmarca en la ley, es estrictamente formal y exige el cumplimiento de condiciones específicas, como el nombramiento del responsable de las acciones de cobro, la formalidad en la emisión de documentos y avisos, el estricto cumplimiento de los plazos, así como la elección del responsable para el ejercicio de nuestras acciones de cobro, según Fernández citado por Castillo (2009), Cobranza Coactiva o ejecutiva, expone que el cobro coactivo es: “aquella fase en que, finalizado el periodo de ingreso voluntario. Por otro lado, según el Manual de procedimiento de cobranza coactiva en materia tributaria – criterios del tribunal fiscal (2013), sostiene que el cobro coactivo de deudas tributarias es una atribución de la Administración, asimismo debe llevarse de acuerdo al marco legal decretado, sin ir en contra de los derechos del contribuyente. En este aspecto, se previene una vía procesal, reclamo o lo que pueda realizar los contribuyentes ante una actuación o procedimiento seguido por el ejecutor coactivo que infrinja lo regulado en la ley, por otro lado el proceso de cobranza coactiva, trata las acciones que toma la administración tributaria cuando el contribuyente no paga una obligación tributaria basada en una declaración de impuestos autoevaluada o en una evaluación resultante de las actividades de auditoría (Baurer, 2005); sin embargo hay que entender por otro lado, que si las personas no sienten que están siendo tratadas de manera justa, será menos probable que tengan ese sentimiento de deber cívico y menos probabilidades de cumplir con los requisitos impositivos. (Johnson, 2010).

En referencia a la segunda dimensión referida al **Cumplimiento de Recaudación**, Carly (2011), citado por Rodríguez (2016), en la tesis Sistema de Recaudación Tributaria en materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e índole Similar caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia – Venezuela, cuyo objetivo es saber la eficacia de los procedimiento de recaudo por impuestos de responsabilidad de la Alcaldía, realizar la vinculación con la Alcaldía de Chacao, establecer a que nivel se encuentra informados la ciudadanía y explicar en qué nivel

de capacitación se encuentran sus funcionarios, para Andrade (2005), citado por Arias (2017), en relación a esta facultad, indica que una de las actividades de las autoridades tributarias es la recaudación de los tributos, la misma que se cumple cuando la obligación es plenamente determinada y liquidada por la autoridad competente, y esta última comienza a emitir un certificado de crédito o recuperación orden, documento que sirve de base principal para la administración, el ejercicio del poder coercitivo o el poder que la ley otorga como expresión de la voluntad soberana, sigue realizando las acciones necesarias para obtener el cobro de estos créditos, acciones que están naturalmente previstos en las leyes respectivas (p. 62-63). Por otro lado, Del Carpio (2014), citado por Ponce (2019) La Importancia de la recaudación tributaria, abarca todo el proceso de cobranza de deudas, es decir que las acciones y estrategias que se ejecutan desde la determinación de la deuda hasta la cobranza. Estas acciones van a permitir: Incrementar la recaudación, ampliar el padrón de contribuyentes, fomentar el pago de forma puntual, generando cultura y conciencia tributaria.

La recaudación tributaria, según el marco normativo (TUO) del Código Tributario, en su Art. 55°, citado por Vallejo (2015), es responsabilidad de la Administración Tributaria la cobranza de impuestos. En su defecto, se permite adquirir los servicios de cobranza de los bancos, que ayuden a gestionar el cobro de las deudas. Dichos convenios pueden comprender, de ser necesario, el permiso para procesar declaración, así como otros documentos de los cuales la administración es responsable (p. 220).

En referencia a la variable **Definición de Reclamos**, podemos apreciar que el Servicio de Administración Tributaria SAT, según Resolución Jefatural N°001-004-00003549 a fin de prosperar en los servicios de calidad al administrado, se creó la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, cuyo jefe es el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones. A través de esta Oficina, la administración cuenta con el Sistema de reclamos y Sugerencias – SIRESU, cuyo alcance y definiciones sobre las cuales sustenta su accionar se encuentran contempladas en el Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM “Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones”, dicho sistema está dirigido a los ciudadanos, para que puedan acceder al registro de sus quejas y sugerencias. A mérito, la administración tiene implementado el SIRESU se ha visto conveniente incorporar el Libro de Reclamaciones del SAT, según Resolución Jefatural N°001-004-00003549, en el cual el ciudadano podrá realizar los

reclamos consignando información indispensable para brindar la respuesta del reclamo presentado. Este mecanismo permite la participación de la ciudadanía la cual logra la efectividad del Estado y protege sus derechos a los usuarios de la Administración, en atención a los trámites presentados y servicios otorgados, no podría descartarse los reclamos infundados por desinformación, que pueden y deben ser aclarados, frente a otros que se hacen por inconformidad a pesar de la culpabilidad en el hecho, al respecto el término "investigación de la ley de reclamos falsos" significa cualquier investigación realizada por cualquier investigador de la ley de reclamos falsos con el propósito de determinar si alguna persona está o ha estado involucrada en una violación de una ley de reclamos falsos. (Department of Justice, 2011).

De acuerdo con la **dimensión referida a la Vía de presentación**, podemos señalar conforme al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), en los artículos 124 al 137, establecen entre otras, disposiciones referidas a la recepción de documentos, trámite documentario o también a través de la mesa de partes, reglamentado para la prontitud en recepción; así como la transmisión de datos a distancia; por otro lado, conforme con el numeral 88.1 del artículo 88 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado con Decreto Supremo N° 133-2013-EF (en adelante TUO del Código Tributario), la Administración Tributaria podrá, si los contribuyentes lo solicitan, aprobar la presentación de la declaración por medios magnéticos, transmisión electrónica o de cualquier otra forma, en cumplimiento a las condiciones establecidas en la Resolución de la Superintendencia o normativa que se le parezca. Además, podría establecerse a ciertos deudores la obligación de realizar la declaración en las formas y condiciones que en ella se señalan. Que, asimismo, en la citada disposición se indica que dichos deudores deberán señalar en su declaración, aquellos datos solicitados por la Administración Tributaria, y que se presume sin admitir prueba en contrario, que toda declaración tributaria es jurada; de acuerdo al literal b) del artículo 104 del TUO del Código Tributario, establece que la notificación de los actos administrativos se efectuará, por igual, entre otras maneras, a través de sistemas de comunicación electrónicos, constatando la entrega por la misma vía y que tratándose de vía correo electrónico u otro medio electrónico aprobado por las Administraciones Tributarias, que permita la disposición de un mensaje de datos o documento, la notificación se considerará efectuada el día hábil siguiente a la fecha del depósito del mensaje de datos o

documento; además en los artículos 111, 112-A y 112-B del TUO del Código Tributario, se enfatiza que la Administración Tributaria podrá utilizar, para sus actuaciones y procedimientos, sistemas electrónicos, informáticos y/o mecánicos de similitud, asimismo, los actos que realice los administrados o terceros puedan realizarse mediante los citados sistemas, teniendo la similar valor y efectividad jurídica, que aquellas por medios físicos.

Respecto a la **segunda dimensión referida al Motivo de reclamo**, encontramos que el SAT (2017), Servicio de Administración Tributaria de Lima, reclamo: Refiere a aquella insatisfacción del usuario por el servicio brindado por parte de la administración, diferenciándose de la queja la cual se encuentra contemplada en la Ley N° 27444. El reclamo puede tener los siguientes motivos: las notificaciones de deudas, cobro de multas, atención y calidad de servicio, procedimiento de embargo de vehículos, entre otros.

Para orientar la estructura de la tesis se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020?, específico: ¿Cuál es la relación de la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020?; ¿Cuál es la relación del Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020? respecto a los **objetivos**, son las metas que te propones alcanzar en tu estudio, informan a un lector de lo que desea lograr a través del estudio, es extremadamente importante expresarlos claramente y específicamente, (Kumar, 2011). En el presente estudio el **objetivo** general fue determinar la relación de la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020, **específico**: Determinar la relación de la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020, determinar la relación del Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020 y respecto a las **hipótesis** el general: Existe relación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020, específicas: Existe relación entre la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020, Existe relación entre el Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020.

II. Método

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El aspecto metodológico está referido a más que un simple conjunto de métodos; se refiere a la justificación y los supuestos filosóficos que subyacen a un estudio en particular (Camarinha-Matos, 2012).

Método: Hipotético deductivo. Procedimiento iniciado en aseveración (hipótesis), la cual busca refutar o falsear dichas hipótesis deduciendo conclusiones generales corroboradas en la realidad para elevarse a construcciones teóricas. (Bernal, 2016)

Enfoque cuantitativo

Está referido a cuantificar cosas; hace preguntas como "cuánto tiempo", "cuántos" o "el grado en que". Los métodos cuantitativos buscan cuantificar datos y generalizar resultados de una muestra de la población de interés. Pueden buscar medir la incidencia de varios puntos de vista y opiniones en una muestra elegida por ejemplo o agregado resultados. (MacDonald & Headlam, s/f). Debemos considerar que cuando referimos a la investigación cuantitativa, que no es experimental, es debido a que muchas variables importantes de interés no son manipulables. Debido a que la investigación no experimental es una metodología importante empleada por muchos investigadores, es importante utilizar un sistema de clasificación de métodos no experimentales que sea altamente descriptivo de lo que hacemos y que también nos permita comunicarnos de manera efectiva en un entorno de investigación interdisciplinar. (Johnson, 2001).

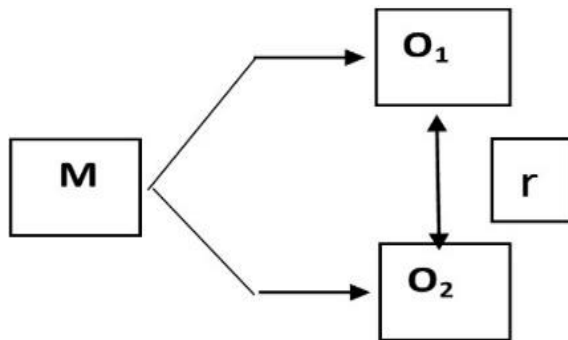
Tipo de estudio

Es de nivel básico, se basa en recoger información empírica del entorno con el fin de descubrir las regularidades, leyes y principios, teniendo como base la teoría científica. (Valderrama, 2013, p. 38).

Diseño de la investigación

El diseño hace referencia a la estrategia que tiene el investigador para recolectar la información requerida para confirmar su planteamiento, es no experimental – transversal correlacional, debido a que en todo el proceso de la investigación no se realiza manipulación de las variables y correlacional porque tiene como finalidad, buscar evidenciar si se relacionan las variables, así mismo se considera de alcance temporal transversal, dado que la obtención de los informantes se dá en un momento determinado (Hernández, et al, 2014).

Diseño Correlacional:



Dónde:

M=Muestra

O1=Resultado 1

O2=Resultado 2

r=Relación de variables

2.2 Operacionalización de las Variables

La investigación se compone de dos variables para su estudio, de las que se puede decir que “representa un atributo medible que cambia o varía a lo largo del experimento”. (Agravante, 2018)

Variable 1: Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias

La cobranza coactiva, administrativamente es una singular técnica demarcada legalmente (Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. Ley N° 26979), que tiene como fin acatar medidas forzosas que logren obtener el cobro de la deuda, por lo cual se necesita de un deber exigible contenido en un acto administrativo firme; de la misma manera se encuentra fijo al control jurisdiccional, el cual puede ser examinado en el Poder Judicial. Esta manera de cobranza es mucho más efectiva y puede requerir que otras instituciones participen este procedimiento.

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel / Rango
Determinación de la deuda en cobranza coactiva	Nro. Notificaciones en estado coactivo por deuda no tributaria.	1 - 7	T.A. D. A. N.A-ND. ED T.A.	Alto (27-35) Medio (17- 26) Bajo (7- 16)
	Nro. de registros de Revisión o verificación de bienes.			
	Nro. de registro en forma de Medica cautelar con retención vehicular			
	Nro. de deudores en estado coactivo			
Cumplimiento de Recaudación.	Meta de recaudación no tributaria en estado coactivo.	8 - 12		Alto (26-35) Medio (16- 25) Bajo (5- 14)
	Recaudación deuda no tributaria en estado coactivo/meta de recaudación x 100			

Variable 2: Reclamos

Se refiere a la insatisfacción del usuario por el servicio brindado por parte de la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444. El reclamo puede tener los siguientes estados:

- * Las notificaciones de deudas.
- * Cobro de multas.
- * Atención y calidad de servicio.
- * Procedimiento de embargo de vehículos.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Reclamos

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel / Rango
Vía de presentación	Nro. De registros Presencial	1 – 5	T.A. D. A. N.A-ND. ED T.A.	Alto (25-35) Medio (15- 24) Bajo (5- 13)
	Nro. De registros Telefónicos			
	Nro. de registros Virtuales			
Motivo de reclamo	Nro. De Registros por Cobro indebido/excesivo.	6 - 8		Alto (25-35) Medio (15- 24) Bajo (5- 13)
	Nro. De registros por Deuda sin notificación.			

2.3 Población, muestra y muestreo Población

Población o universo viene a ser el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández y Mendoza, p. 199). Para este estudio, la población será de 120 usuarios del SAT.

Muestra

Es el conjunto de personas que tienen las mismas características que se busca en una población de estudio. Esta muestra debe ser una cantidad representativa de la población (Hernández, et, al, 2014). Para este estudio se tomará una muestra poblacional de 80 usuarios del SAT.

Muestreo: Será no probabilístico intencional

2.4 Técnicas e instrumentos para obtener información

Encuesta: La encuesta es el método más utilizado en ciencias sociales, gestión, marketing y psicología hasta cierto punto. Las encuestas pueden ser realizadas en diferentes métodos.

Cuestionario: Es el método más utilizado en la encuesta. Los cuestionarios son una lista de preguntas tampoco abierto o cerrado, los encuestados darán respuestas al Cuestionario, que pueden ser conducido por teléfono, correo, En Vivo en un público área, o en un instituto, a través de electrónico correo o por fax y otros métodos. (Sajjad, 2016).

Ficha Técnica de los cuestionarios

Nombre: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas no tributarias y reclamos

Duración: 30 minutos

Aplicación: Oficina de Cobranza Coactiva y Oficina de reclamos en el SAT.

Descripción

El instrumento consta de 20 ítems, 12 de la V1 y 8 de la V”. Están estructurado en cuatro (4) dimensiones, siendo las dos primera de la V1 (1) Determinación de la Deuda en cobranza Coactiva, (2) Cumplimiento de recaudación, y las dos siguientes de la V2, (3) Vía de presentación, (4) Motivo de reclamo, constan de escala tipo Likert de 5 niveles: M de A = 5, de A= 4, Ni de A. ni en D. = 3, En D.= 2, Muy en D. = 1.

Validez

Este procedimiento se realizará con la intención de encontrar la variabilidad del cuestionario que se emplea en la investigación también es la pertinencia de un instrumento de medición, para medir lo que se quiere medir. (Hernández, et al., 2014; Ñaupas et al, 2014). Para la investigación se asumió validar el contenido de los ítems, valorando si son pertinentes, si tienen relevancia y estar claramente redactados.

Tabla 3

Validez de contenido

Experto	Suficiencia	Aplicabilidad
Mg. Santiago Gallarday Morales	Si hay suficiencia	Aplicable
Mg. Franklin Henry Quiroz Díaz	Si hay suficiencia	Aplicable
Mg. Diana Elizabeth Cabrera López	Si hay suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Viene a ser el procedimiento para medir el grado de confiabilidad de un instrumento, para lo cual hay diferentes criterios, siendo más consensuado el que va de cero a uno, coeficiente cero (0) viene a ser nula confiabilidad y uno (1) máxima, (Hernández y Mendoza, 2018), se realizó a través del estadístico Alpha de Cronbach, en razón de ser el instrumento politómico.

Tabla 4

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cobro coactivo	,895	12
Reclamos de usuarios	,802	8

2.5 Procedimientos

Para levantar los datos se aplicará el cuestionario con escala de Likert con relación a la cobranza coactiva por deuda no tributaria y reclamos. Posteriormente, se tabulará la información utilizando Excel y el programa estadístico SPSS V.24.

2.6 Métodos de análisis de datos

El procedimiento que se tendrá en cuenta para el análisis descriptivo después de aplicar el cuestionario a los empleados de la Oficina de Cobranza Coactiva y Oficina de reclamos perteneciente al SAT, será el de procesar o tabular los resultados en una hoja de Excel, esto se realizará con la intención de tener los datos ordenados y poder trasladarlos al programa estadístico SPSS -24. En este programa se procesará de manera descriptiva y analizará en tablas donde mostrará los valores absolutos y porcentuales de los resultados. También se empleará tablas de contingencia o cruzadas para comparar la variable principal con las dimensiones de la misma. Posteriormente, los resultados se presentarán en gráficos de barras para poder apreciar mejor y también en gráficos de burbujas.

2.7 Aspectos Éticos

La investigación se elaborará respetando las consideraciones éticas, como la veracidad de la información, la originalidad de la tesis y el anonimato de los informantes.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5:

Nivel porcentual de la variable Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	23,8	23,8	23,8
	Alto	61	76,3	76,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

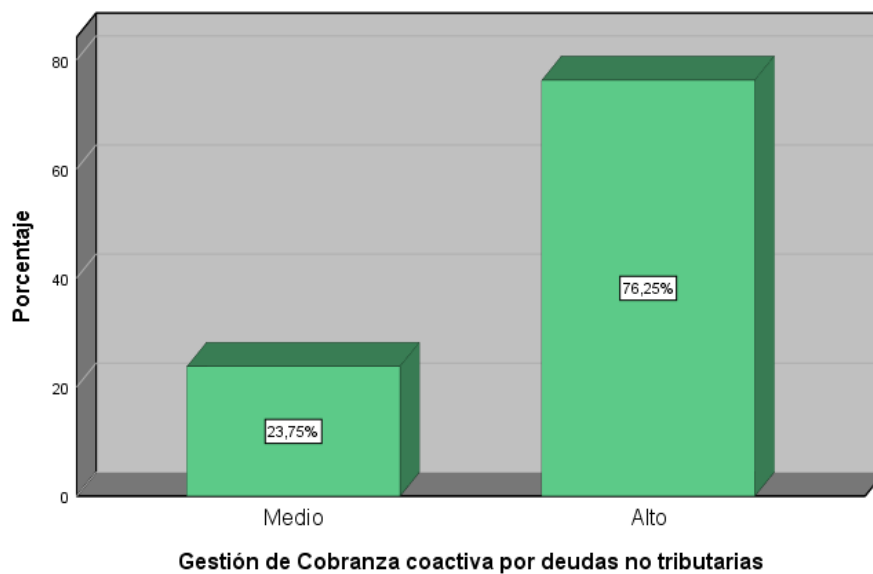


Figura 1. Nivel porcentual de la variable cobranza

Interpretación:

Respecto a los resultados de la variable expresado por niveles el 23,75% de los encuestados indicaron un nivel es medio, respecto a la gestión de cobranzas, mientras que el 76,25% se ubica en un nivel alto.

Tabla 6:

Nivel porcentual de la dimensión Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	21	26,3	26,3	26,3
	Alto	59	73,8	73,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

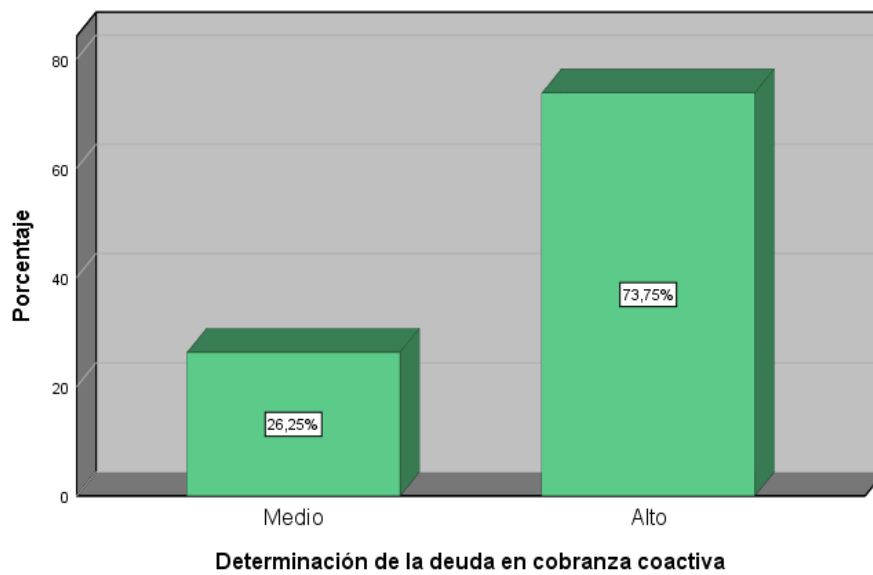


Figura 2. Nivel porcentual de la dimensión

Interpretación:

De los resultados que se muestran por niveles de la dimensión analizada, se tiene que el 26,25% de los encuestados indica que el nivel es medio mientras que el 73,75% de los mismos expresan que el nivel es alto en el Servicio de Administración Tributaria, 2020

Tabla 7:

Nivel porcentual de la dimensión Cumplimiento de recaudación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	22,5	22,5	22,5
	Alto	62	77,5	77,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

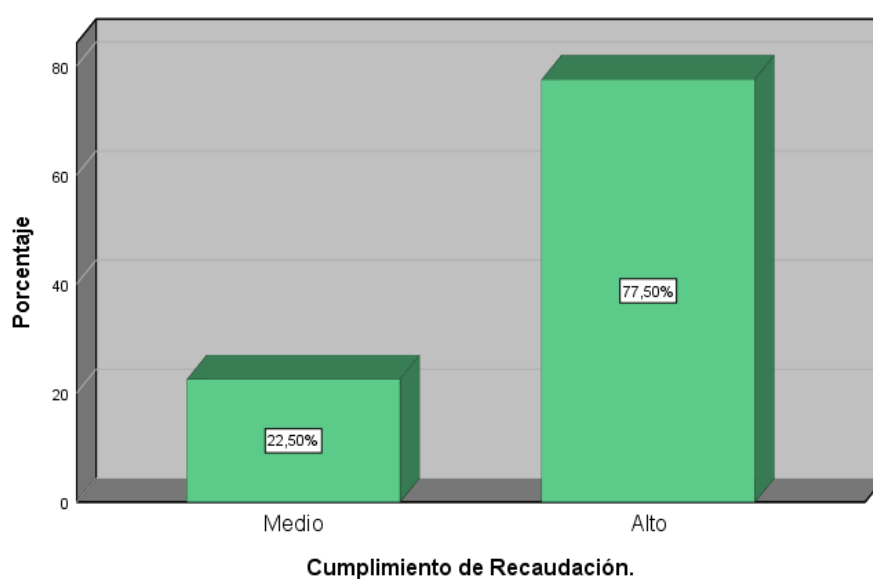


Figura 3. Nivel porcentual de la dimensión

Interpretación:

En cuanto al resultados que se muestran por niveles respecto al cumplimiento de recaudación, se muestra que el 22,50% de los encuestados indica que el nivel es medio y el 77,50% de los expresan que el nivel es alto en el Servicio de Administración Tributaria, 2020

Tabla 8:

Nivel porcentual de la variable Reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	35,0	35,0	35,0
	Alto	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

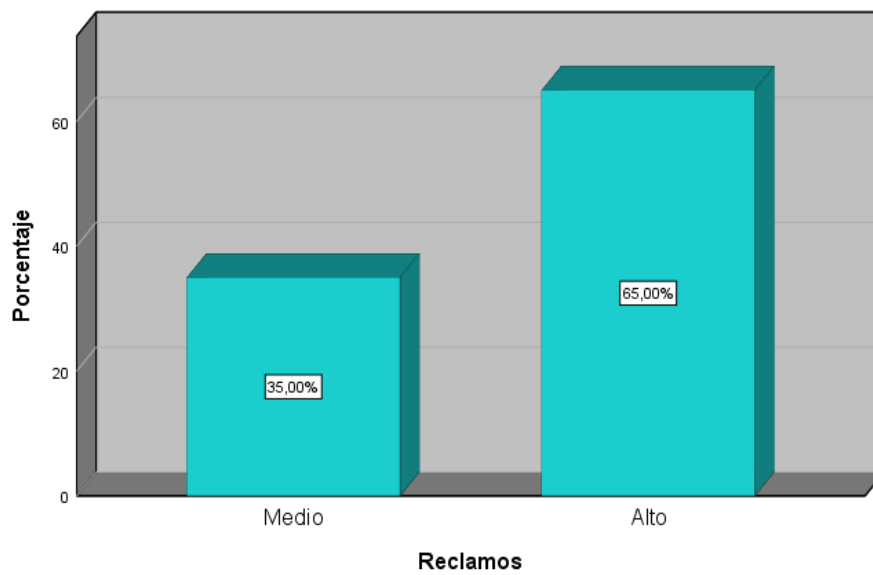


Figura 4. Nivel porcentual de la variable Reclamos

Interpretación:

En cuanto al resultados que se muestran por niveles de los Reclamos, el 35% menciona que el nivel es medio mientras que el 65% lo encuentra alto los reclamos del Servicio de Administración Tributaria, 2020

Tabla 9:

Nivel porcentual de la dimensión Vía de presentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	42,5	42,5	42,5
	Alto	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

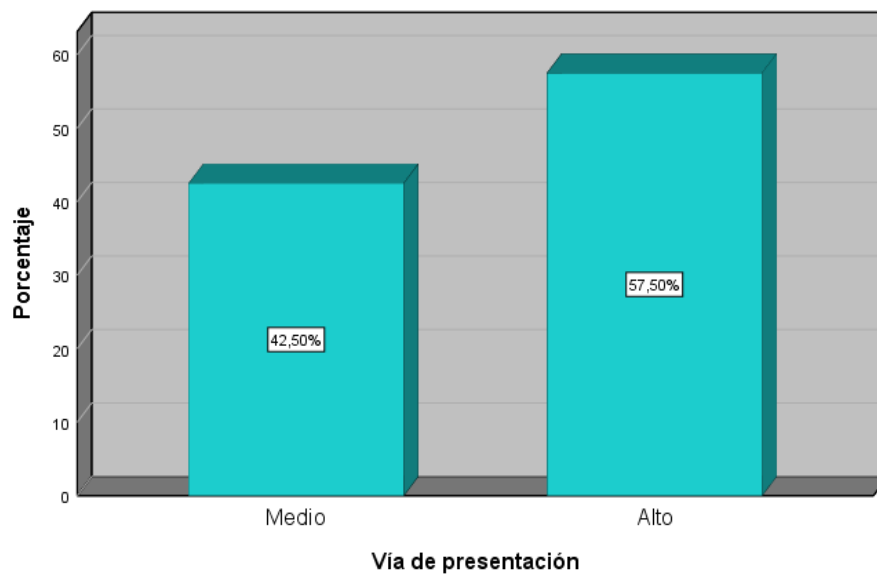


Figura 5. Nivel porcentual de la dimensión

Interpretación:

Los Resultados que se muestran por niveles de la vía de presentación, el 42,5% menciona que el nivel es medio y el 57,5 % lo encuentra alto la vía de presentación del Servicio de Administración Tributaria, 2020

Tabla 10:

Nivel porcentual de la dimensión Motivo de reclamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	29	36,3	36,3	36,3
	Alto	51	63,7	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

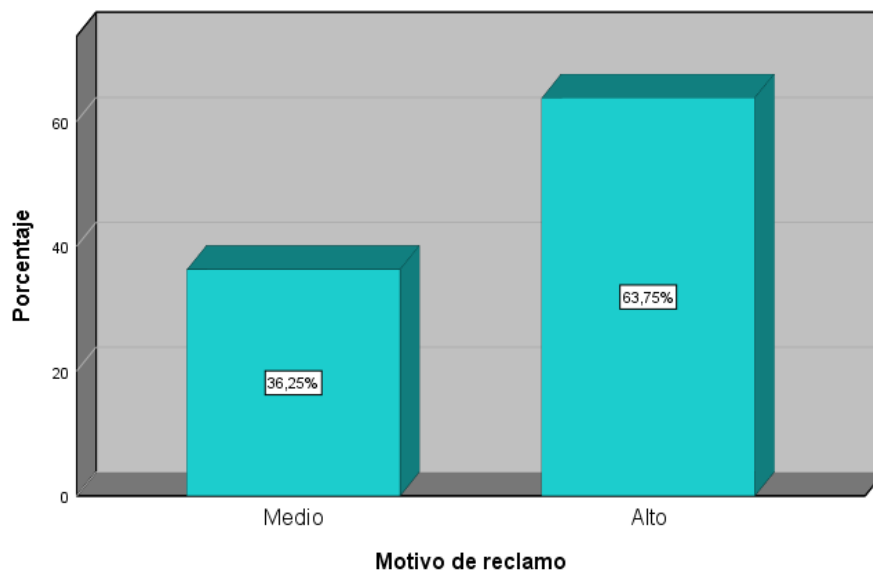


Figura 6. Nivel porcentual de la dimensión

Interpretación:

Finalmente, los resultados que se muestran por niveles del Motivo de reclamo, el 36,25 % menciona que el nivel es medio y el 63,75 % lo encuentra alto el motivo de reclamo del Servicio de Administración Tributaria, 2020

Tabla 11:

Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020

		Reclamos			
		Medio	Alto	Total	
Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias	Medio	Recuento	19	0	19
		% dentro de Reclamos	67,9%	0,0%	23,8%
	Alto	Recuento	9	52	61
		% dentro de Reclamos	32,1%	100,0%	76,3%
Total	Recuento	28	52	80	
	% dentro de Reclamos	100,0%	100,0%	100,0%	

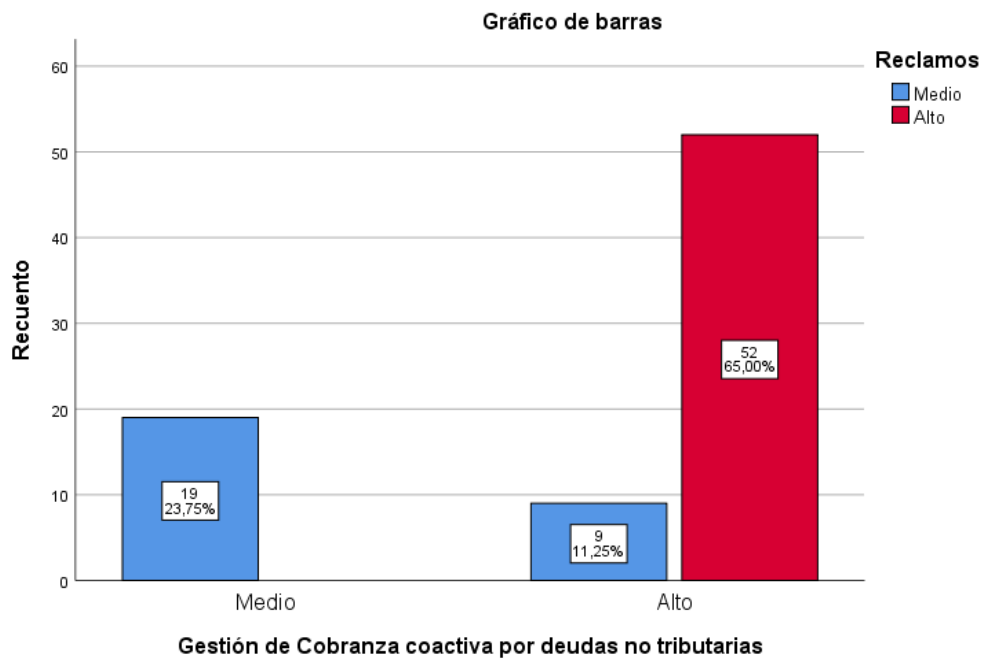


Figura 7 Niveles del cruce de las variables

De la Tabla 11 y figura 7 podemos visualizar que el 67.9% de los encuestados perciben que la Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos se encuentran el nivel medio, en tanto el 100 % perciben que es alto en relación a las dos variables

Tabla 12:

Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020

		Reclamos		Total	
		Medio	Alto		
Determinación de la deuda en cobranza coactiva	Medio	Recuento	21	0	21
		% dentro de Reclamos	75,0%	0,0%	26,3%
	Alto	Recuento	7	52	59
		% dentro de Reclamos	25,0%	100,0%	73,8%
Total		Recuento	28	52	80
		% dentro de Reclamos	100,0%	100,0%	100,0%

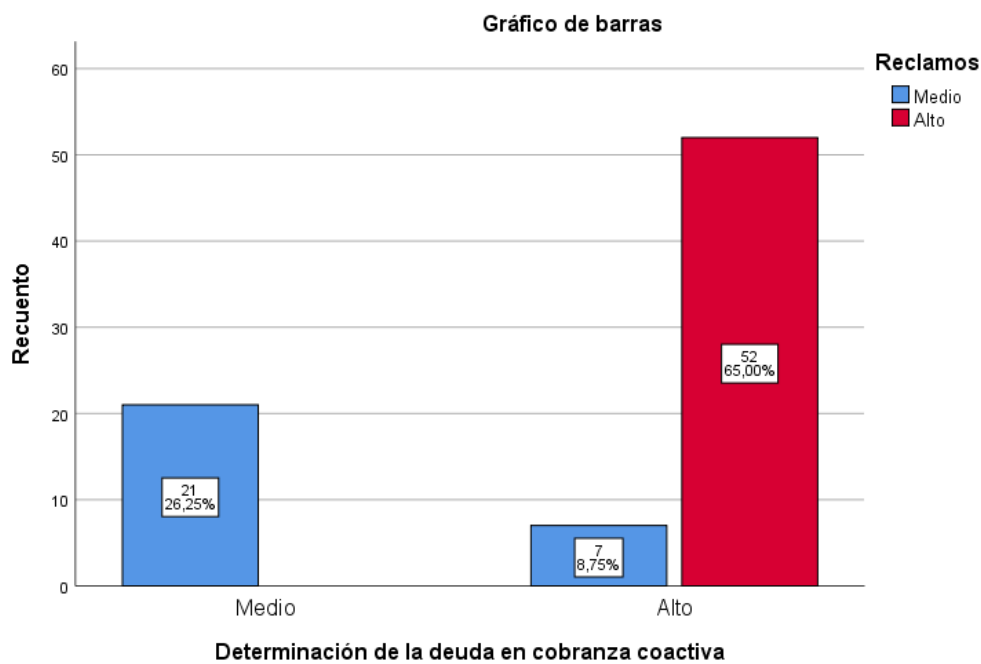


Figura 8 Niveles del cruce de la dimensión y variable.

De la Tabla 12 y figura 8 podemos visualizar que el 75 % de los encuestados perciben que la Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, mientras que el 100 % perciben que es alto en relación a las dos variables

Tabla 13:

Cumplimiento de recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020

		Reclamos		Total	
		Medio	Alto		
Cumplimiento de recaudación	Medio	Recuento	16	2	18
		% dentro de Reclamos	57,1%	3,8%	22,5%
	Alto	Recuento	12	50	62
		% dentro de Reclamos	42,9%	96,2%	77,5%
Total		Recuento	28	52	80
		% dentro de Reclamos	100,0%	100,0%	100,0%

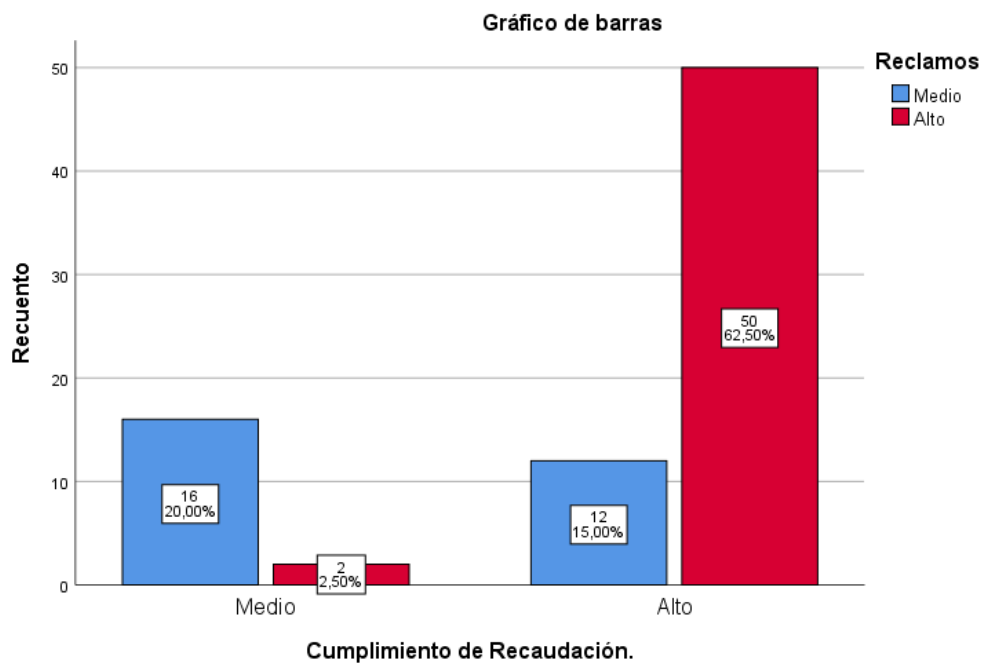


Figura 9. Niveles del cruce de la dimensión y variable

De la Tabla 13 y figura 9 podemos visualizar que el 57.1 % de los encuestados perciben que el Cumplimiento de recaudación y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, se ubican en el nivel medio, mientras que el 86,7 % perciben que es alto en relación a las dos variables

Prueba de hipótesis

Respecto a la prueba de hipótesis tenemos que: **La hipótesis H 0**, se llama hipótesis de control o nula. Implica que no hay relación entre los grupos bajo consideración. Si esta hipótesis se rechaza al final del estudio, indica que no existe relación entre los dos tratamientos bajo consideración. **La hipótesis H 1**, se llama hipótesis alternativa. Se hipotetiza contra una hipótesis nula, lo que implica que existe relación entre los grupos bajo consideración. (Özhan & Dönmez, 2016)

Prueba de hipótesis general

Ho: No Existe una relación directa entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT

Ha: Existe una relación directa entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y la gestión de reclamos en el SAT

Nivel de significación de prueba estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 14:

Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT

		Reclamos	Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias
Rho de	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
Spearman	Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
		N	80
Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

Con respecto a los resultados que se muestran en la tabla, entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT, se tiene al coeficiente de relación por el estadístico de Rho se Spearman con 0.761, representa una moderada y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis Específicas

Hipótesis Específico 1

Ho: No Existe relación entre la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020 contribuye a reducir el índice de reclamos en el SAT.

Ha: Existe relación entre la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020 contribuye a reducir el índice de reclamos en el SAT.

Nivel de significación de prueba estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 15:

Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT

		Reclamos	Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva
Rho de Spearman	Reclamos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,813**
		N	80
	Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva	Coefficiente de correlación	,813**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Con respecto a los resultados, entre la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos, existe una relación alta positiva según el coeficiente estadístico de Rho de Spearman con 0.813. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis Específico 2

Ho: No Existe relación entre el Cumplimiento Recaudación y los reclamos en el SAT, Lima 2020

Ha: Existe relación entre el Cumplimiento Recaudación y los reclamos en el SAT, Lima 2020

Nivel de significación de prueba estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 16:

Correlación y valor de significación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el SAT

		Reclamos	Cumplimiento de recaudación
Rho de Spearman	Reclamos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,609**
		N	80
Rho de Spearman	Cumplimiento de recaudación	Coefficiente de correlación	,609**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Con respecto a los resultados que se muestran entre la Existe relación entre el Cumplimiento Recaudación y los reclamos en el SAT, se tiene al coeficiente de relación por el estadístico de Rho se Spearman con 0.609, representa una moderada y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula.

IV. Discusión

La investigación se orientó a determinar la relación de la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el SAT de Lima en el año 2020, con respecto a los resultados que se muestran, se tiene que el coeficiente de relación por el estadístico de Rho se Spearman con 0.761, representa una alta y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula, al respecto Caiza (2015), consideró que se debe plantear un Modelo de Gestión de Cobranzas que favorezca al control de índice de morosidad y agilice el dinamismo de recuperación de cartera vencida, otra contribución lo encontramos en Santana (2018), quien manifestó que resulta sencillo levantar el procedimiento de cobranza coactiva con la interposición de la demanda de revisión judicial, ocasionando un abuso por parte de los deudores tributarios ante dicha suspensión. Pascual (2019) obtiene en su investigación que el nivel de efectividad del procedimiento de cobranza coactiva impacta significativamente en la recaudación fiscal. así también, Huayta (2019), llegó a la conclusión que realizar la cobranza coactiva a través de las buenas prácticas y estrategias de educación tributaria, podría causar aumento en la recaudación de tributos en la provincia de Tacna.

En otro sentido, se estableció objetivos específicos buscando, establecer la relación de la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el SAT, es así que los resultados muestran al coeficiente de relación por el estadístico de Rho se Spearman con 0.813, representa una alta y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula, al respecto Cunalema (2017), manifestó como resultado la baja recuperación de la cartera vencida, proponiendo un diseño de flujograma con el fin de mejorar el proceso de cobranza dando resultados óptimos a la entidad y al cumplimiento de recaudación. Finalmente, se concluye que el principal motivo del contribuyente para realizar la cancelación de la deuda se debe al requerimiento del documento de No Adeudo para fines personales y que la Administración del Municipio no cuenta con modelo de gestión el cual no permite controlar ni darle seguimiento a la deuda vencida. Por último, para los autores Chávez, según Barrantes (2019) en su mayoría, la cobranza presenta decrecimientos por los siguientes factores; falta de compromiso de los empleados para cumplir con la meta de recaudación; ya que se ven obligados a utilizar sus propios recursos para cumplir con su trabajo, ineficacia en el procedimiento de cobranza coactiva, pues no existe datos reales de los deudores para accionar a un embargo de bienes y que el incremento de la deuda se debe

mayormente al proceso de revisión judicial lo cual obstaculiza el procedimiento de cobranza coactiva e incrementa su acumulación de expedientes en los archivos de gestión. Por último, este autor nos dice que la buena atención del personal público ante los deudores impacta positivamente al pago voluntario por ende incrementa la recaudación, del mismo modo

Finalmente, al buscar determinar la relación del Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el SAT, se muestran resultados con el coeficiente de relación por el estadístico de Rho se Spearman con 0.609, representa una moderada y positiva relación. También, se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$) implicando rechazar la hipótesis nula. Al respecto encontramos investigaciones relacionadas con los resultados como es el caso de Tumbaco (2017), marcó la necesidad de mejor estructura, control, compromiso y vinculación con todas las áreas, así como una mejor relación con los clientes para mantener sus créditos al día logrando así minimizar el riesgo de crédito, mejorar la calidad de cobro y asegurar la liquidez de la empresa, por su lado, Rocha (2016), advirtió que la persuasión es una estrategia rápida para cumplir con la meta de recaudación, las cuales se realizan mediante llamadas telefónicas o visitas al domicilio. Asimismo, que la colaboración de los funcionarios a través de sus responsables en la labor de atención al contribuyente permite subsanar las declaraciones juradas, actualizando los datos del padrón de contribuyentes obteniendo notificaciones transparentes y efectivas a sus actuados con el fin de tener conocimiento de la deuda y al pago oportuno de la misma. Así también Coyago, Peña & Navas (2018) sostuvieron que en la importancia de las estrategias tenemos el de aplicar mecanismos que mejoren la recaudación, para lo cual se utiliza medios de comunicación a fin de difundir las fechas de cobros, vencimientos y beneficios por pronto pago. Como segunda estrategia importante podríamos mencionar el socializar en la transparencia de utilización de la recaudación de impuestos mediante la rendición de cuentas realizada anualmente de esa forma el contribuyente podrá saber los resultados de la recaudación a través de la ejecución de obras. Finalmente, otra estrategia clave es el de promover la cultura tributaria lo cual se logra por medio de la difusión en la importancia colectiva y desarrollo equitativo de los habitantes de la localidad logrando la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de metas y recaudación, y finalmente Ramírez (2016) manifestó que la calidad de servicio (importancia y relevancia de la información, amabilidad y empatía) es un factor importante para los usuarios pues influye en la orientación e información brindada que conlleva al pago de sus impuestos.

V. Conclusiones

Primera

Existe relación alta y positiva entre la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el SAT, dado que el coeficiente estadístico de Rho se Spearman es igual a 0.761, y el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$).

Segunda

Existe relación alta y positiva entre determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el SAT, dado que el coeficiente estadístico de Rho se Spearman es igual a determinación es de 0.813, representa una moderada y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$).

Tercera

Existe relación alta y positiva entre el Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el SAT, dado que el coeficiente estadístico de Rho se Spearman es igual a determinación es de 0.609, representa una moderada y positiva relación. Así mismo se muestran el valor de significación p_valor con 0.000 en comparación con el $\alpha = 0.05$ ($p < \alpha$).

VI. Recomendaciones

Primera

Desarrollar capacitaciones en el personal de cobranzas para garantizar una mejor atención a los usuarios y evitar generar incomodidades que podrían llevar a complicar las cobranzas, siendo el objetivo incrementar el recaudo por tal fin.

Segunda

Desarrollar en los contribuyentes una mejor cultura frente a las deudas en el sentido de prevenirlas y en caso contrario buscar los mecanismos legales y formales para evitar llegar a extremos de carácter legal y conflictivo.

Tercera

Incentivar al personal de la entidad a fin de cooperar con las metas de recaudación teniendo una atención idónea a los administrados.

Referencias

- Acuña, R., & Camacho, M. (2015). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°4: cobranza, Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Recuperado de <https://bit.ly/3hZQucv>
- Allen, A. (1970) “Injury, Ignorance and Spite-The Dynamics of Coercive Collection”. *The Yale Law Journal*. Volume 80. Number 1. Recovered from <https://bit.ly/3gJK1T4>
- Agravante, M. (2018). What Is the Meaning of Variables in Research?. Recovered from: <https://bit.ly/3ku9Jgn>
- Arias Bautista, G. (2017). Estratificación de la cartera activa en el mejoramiento del procedimiento de cobro coactivo de tributos en la dirección zonal 3 del servicio de rentas internas del periodo fiscal 2015. – 2017. Recuperado de <https://bit.ly/33DFGgo>
- Arias Vascones, G., & Huayta Laura, h. G. (2019). Gestión de Cobranza Coactiva y su Influencia en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna 2010 – 2017. Repositorio Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <https://bit.ly/30K4eTf>
- Barrantes Bardales, Y. (2019). Análisis de la cobranza coactiva en una entidad pública, periodo 2010-2018. Repositorio Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <https://bit.ly/3krgyPR>
- Baurer, L. (2005). Tax Administrations and Small and Medium Enterprises (SMEs) in Developing Countries”. Recovered from <https://bit.ly/2C8TFiO>
- Bernal, Cesar (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson. Colombia, Recuperado de <https://bit.ly/2Dx14sU>
- Braganholo, V. (s/f). Scientific Method and Scientific Experiments: Recovered from: <https://bit.ly/31wV8Z8>

- Brondolo, J.; Silvani, C.; Le Borgne; E.; Bosh, F. (2001) "Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment: The Case of Indonesia". IMF. Working Paper. Recovered from <https://bit.ly/3gFGhC1>
- Caiza Chango, C. (diciembre de 2015). Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia Pelileo, Repositorio Universidad Los Andes. Recuperado de <https://bit.ly/3fCXGKh>
- Camarinha-Matos, L. (2012). Scientific research methodologies and techniques. Unit 2: Scientific method. Recovered from <https://bit.ly/31EDUJs>
- Castillo Contreras, F. (2009). La cobranza coactiva en la administración tributaria facultad, oportunidad y eficiencia. Recuperado de <https://bit.ly/2PDwYGA>
- Ceyda Özhan Çaparlary Aslı Dönmez (2016) What is Scientific Research and How Can it be Done? – NCBI. 2016 doi: 10.5152 / TJAR.2016.3471. Recovered from <https://bit.ly/2XIuZFp>
- Chávez Silva, A., Coyago Lluay, W., Peña Suárez, D., & Navas Espín, R. (2018). El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación. Revista digital de tecnología e Innovación. Recuperado de <https://bit.ly/3kv7BoW>
- CIAT, GIZ & IDB (2016) "Manual on Tax Collection and Recovery". Recovered from <https://bit.ly/2PDUAee>
- Cunalema Dias, E. X. (2017). La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://bit.ly/2XJ9NPD>
- Department of Justice (2011) "The False Claims Act: A Primer" Recovered from <https://bit.ly/2XG0Re3>
- Estela Huaman, Jose (s.f.) El Procedimiento de Ejecución Coactiva. Recuperado de <https://bit.ly/30G3XAE>

- Greenfield, M. (1972) “Coercive Collection Tactics—An Analysis of the Interests and the Remedies”. Washington University Law Review. Recovered from <https://bit.ly/31tnCmq>
- Governor, E. (2003) “SUMMARY OF THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES STATUTES”. California Department of Consumer Affairs. Recovered from <https://bit.ly/3fHJiAq>
- Hernández R., Fernández, C. , & Baptista, P. (2004). Reseña de "Metodología de la investigación". Revista Redalyc(7), 169-170. Recuperado de <https://bit.ly/2PAQ8gp>
- Hernández, R. y Mendoza; Ch. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. México. Recuperado de <https://bit.ly/2POANcp>
- Johnson, B. (2001). Toward a new classification of nonexperimental quantitative research. Educational Researcher, 2001 - journals.sagepub.com. Recovered from <https://bit.ly/2XJbpsF>
- Johnson, K. (2010) “Tax Collection Methods: Understanding Business Tax Collection and the Psyche of Evasion”. Martin School of Public Policy and Administration. Recovered from <https://bit.ly/3izhdNF>
- Kumar, R. (2011). Research methodology. A step-by-step guide for beginners. Recovered from <https://bit.ly/3ijXXDu>
- Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. (2008). Recuperado de <https://bit.ly/3knAEdQ>
- Macedo Huertas, G. (2017). Procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva Essalud periodo 2014-2015. – 2017. Recuperado de <https://bit.ly/31xFg8D>
- Márquez Covarrubias, V., & Orbegoso Cabeza, A. (2009). Procedimiento de cobranza coactiva. Recuperado el 10 de junio de 2020 Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2013). Recuperado de <https://bit.ly/3a6Zv0V>
- Morales, A. (2019). Análisis de la cobranza coactiva en la compañía de servicios generales de ingeniería minera, Lima 2018. Repositorio Universidad Norbert Wiener Facultad de Ingeniería y negocios escuela académico profesional de negocios y competitividad. Obtenido de <https://bit.ly/2DRcJ5B>

- Municipalidad de Porto Viejo. (s.f.). Procedimiento para la gestión de cobranza de la EPMMC. Recuperado de <https://bit.ly/3fFyAKA>
- Ñaupas, H. Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa y Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2DpmAQx>
- Official Gazette of Montenegro (2011) “LAW ON ENFORCEMENT AND SECURING OF CLAIMS”. Recovered from <https://bit.ly/3ikTmku>
- Onofre-Zapata, R., Aguirre Rodríguez , C., & Murillo-Torres, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Recuperado de <https://bit.ly/33GZwHq>
- Pariona Quispe, J. (2019). La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. - 2019. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/3ikTvo2>
- Pascual Martínez, Y. (2019). Nivel de efectividad del procedimiento de cobranza coactiva en la recuperación del impuesto predial y arbitrios municipales en la municipalidad provincial de Huánuco, 2017 – 2019. Universidad de Huánuco. Recuperado de <https://bit.ly/3kpCI52>
- Ponce Sandoval, M. (2019). Evasión tributaria del impuesto predial y su efecto en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/2PyCE4M>
- Ramírez Alva, C. (2016). Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario, en el área de cobranza coactiva de la Intendencia Regional La Libertad, SUNAT - Trujillo 2016. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://bit.ly/3a9scKH>
- Rengifo Amasifen, R. (2017). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 05 de junio de 2020, de Recuperado de <https://bit.ly/30F7Y8f>

- Rocha Montero, J. (2016). Proceso de la recuperación de la deuda tributaria ejecutoriada por las unidades de cobranza coactiva del Servicio de Impuestos Nacionales. Repositorio Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de <https://bit.ly/2PDR7ws>
- Rodríguez Vela, O. (2016). Estudio del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Villa Belén durante los meses de enero a diciembre correspondiente a los ejercicios 2013 y 2014. Repositorio Universidad Científica del Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3kotlm9>
- Sajjad, S. (2016). Methods of data collection. SAGE Publications Ltd. Recovered from <https://bit.ly/3aahxzh>
- Santana Alba, K. (2018). La cobranza coactiva de obligaciones tributarias y su exhibilidad. Recuperado de <https://bit.ly/33GZlq8>
- SAT, S. d. (2005). Definiciones Funcionales Control y Cobranza Coactiva No Tributaria. 4-25. Lima, Lima, Perú.
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2017). Atención de reclamos y sugerencias. Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2CbSVtt>
- Sotelo Castañeda Eduardo (1996) Algunas Reflexiones sobre el procedimiento de cobranza coactiva de tributos. Recuperado de <https://bit.ly/2XHIwwY>
- Storms, E. & Verschraegen, G. (2018) “Time regimes in debt collection and mediation”. Department of Sociology, University of Antwerp, Belgium. Recovered from <https://bit.ly/33HnLVV>
- Stuart MacDonald & Nicola Headlam (s/f): Research Methods Handbook Introductory guide to research methods for social research. CLES. Recovered from <https://bit.ly/31sxOM0>
- Tumbaco Zorrilla, L. (2017). Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A. Repositorio Universidad de Guayaquil. Recuperado de <https://bit.ly/3fDg45z>
- USA. (2020). Internal Revenue Service. Recovered from <https://bit.ly/33HTAhE>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias y los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima - 2020							
Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variables 1	Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel / Rango
¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020?	Determinar la relación de la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Existe relación entre la gestión de cobranza coactiva por deudas No Tributarias y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Determinación de la deuda en cobranza coactiva	Nro. Notificaciones en estado coactivo por deuda no tributaria.	1 - 7	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo	Alto (27-35) Medio (17- 26) Bajo (7- 16)
				Nro. de registros de Revisión o verificación de bienes.			
Nro. de registro en forma de Medica cautelar con retención vehicular							
Problemas específico ¿Cuál es la relación de la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020?	Determinar la relación de la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Existe relación entre la determinación de la deuda en cobranza coactiva y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Cumplimiento de Recaudación.	Meta de recaudación no tributaria en estado coactivo.	8 - 12	Totalmente en desacuerdo	Alto (26-35) Medio (16- 25) Bajo (5- 14)
				Recaudación deuda no tributaria en estado coactivo/meta de recaudación x 100			
¿Cuál es la relación del Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020?	Determinar la relación del Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Existe relación entre el Cumplimiento de Recaudación y los reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, Lima – 2020	Variable 2	Reclamos			
			Vía de presentación	Nro. De registros Presencial Nro. De registros Telefónicos Nro. de registros Virtuales	1 - 5	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo	Alto (26-35) Medio (16- 25) Bajo (5- 14)
			Motivo de reclamo	Nro. Registros por Cobro indebido/excesivo. Nro. De registros por Deuda sin notificación.	6 - 8	Totalmente en desacuerdo	Alto (11-15) Medio (7- 10) Bajo (3- 6)

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básica en la medida que “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).</p> <p>Diseño:</p> <p>No Experimental-Transversal Correlacional.</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental – transversal correlacional, debido a que en todo el proceso de la investigación no se realiza manipulación de las variables y correlacional porque la finalidad de la investigación es evaluar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio, así mismo se considera de alcance temporal transversal, porque la recolección de la información se realizara en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refiere al conjunto de individuos con características comunes y que cumplen el perfil del objeto muestra del estudio. Para este estudio, la población fue de 120 usuarios del SAT.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Es el conjunto de personas que tienen las mismas características que se busca en una población de estudio. Esta muestra debe ser una cantidad representativa de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Para esta investigación se tomó una muestra poblacional de 80 usuarios del SAT.</p>	<p>Variable 1: Gestión de Cobranza coactiva por deudas no tributarias</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Evelyn Karen Palma Cuela Año: 2020 Monitoreo: Evelyn Karen Palma Cuela Ámbito de Aplicación: Servicio de Administración Tributaria SAT Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Reclamos</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Evelyn Karen Palma Cuela Año: 2020 Monitoreo: Evelyn Karen Palma Cuela Ámbito de Aplicación: Servicio de Administración Tributaria SAT Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se presenta los resultados en tablas y figuras que describen la realidad en estudio</p>

Anexo 2. Instrumentos de recojo de información

CUESTIONARIO

Estimado(a); Sr, Sra., Srta.

Con el motivo de la investigar sobre la: **Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias en el Servicio de Administración Tributaria, 2020**, solicito me pueda atender, respondiendo el siguiente cuestionario, la cual me permitirá tener mayores alcances y puntos de vista sobre el **citado tema**.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Variable 1: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias						
Dimensión 1: Determinación de la deuda en cobranza coactiva						
1	¿La difusión de información que se trasmite hacia los contribuyente es veras, oportuna y eficiente?					
2	¿Sabe qué hacer en una notificación de una cobranza coactiva?					
3	¿La notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva – R.E.C dá inicio a la cobranza coactiva?					
4	¿Existe alguna notificación y/o difusión de información sobre el total de mi deuda?					
5	¿La revisión o verificación de bienes son de importancia para la determinación de la deuda en cobranza coactiva?					
6	¿Está de acuerdo con las medidas de embargo de vehículos en la determinación de deuda de cobranza coactiva?					
7	¿Estaría de acuerdo que el procedimiento de Ejecución Coactiva de embargos de vehículos se realice en todos los depósitos vehiculares?					
Dimensión 2: Cumplimiento de recaudación						
8	¿Cree usted que la cobranza favorece para la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo del impuesto?					
9	¿La cultura de pago sobre deuda en el SAT, tiene la finalidad de mejorar en la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo?					
10	¿Los contribuyentes que dejan de cancelar más de 02 trimestres se les deben de mandar a la central de riesgo para cumplir con la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo?					
11	¿Los contribuyentes que cancelan la totalidad de su deuda y contribuyen a la recaudación de las metas no tributarias en estado coactivo en el año deberían recibir un beneficio?					
12	¿Los canales para el cumplimiento de las metas de recaudación no tributaria en estado coactivo están debidamente habilitados en las instalaciones del SAT?					

CUESTIONARIO

Estimado(a); Sr, Sra., Srta.

Con el motivo de la investigar sobre **los Reclamos en el Servicio de Administración Tributaria, 2020**, solicito me pueda atender para el siguiente cuestionario, la cual me permitirá tener mayores alcances y puntos de vista sobre el **citado tema**.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Variable 2: Reclamos						
Dimensión 01: Vía de presentación						
1	¿Puedo presentar un reclamo presencial y/o virtual si no me responden dentro del plazo por mi trámite presentado en el SAT?					
2	¿Me notifican de forma presencial por mi reclamo presentado ante una deuda coactiva?					
3	¿El SAT comunica a los deudores sobre sus reclamos por vía telefónica o por medio virtual correo electrónico?					
4	¿El SAT realiza seguimiento virtual sobre el reclamo presentado?					
5	¿Se le brinda respuesta virtual a la presentación de su reclamo en forma coherente?					
Dimensión 02: Motivo de reclamo						
6	¿Los reclamos presentados en las oficinas del SAT, suspenden la cobranza coactiva de una deuda por cobro indebido y/o excesivo?					
7	¿Sí reclama por un cobro indebido y/o excesivo del SAT, Ud. estaría de acuerdo o desacuerdo que le expliquen el importe cobrado?					
8	¿Existe comunicación por parte del SAT, por reclamo a deuda sin notificación?					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos

Variable: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	35,35	24,976	,752	,878
I2	35,25	26,303	,664	,883
I3	35,25	26,303	,664	,883
I4	35,35	30,555	,257	,899
I5	35,15	31,818	-,097	,912
I6	35,20	26,274	,645	,884
I7	35,50	22,789	,870	,869
I8	35,30	27,379	,618	,886
I9	35,10	25,358	,748	,878
I10	35,25	26,618	,616	,886
I11	35,05	27,208	,634	,885
I12	35,20	25,326	,705	,881

Fiabilidad

Variable: Reclamos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	20,95	26,155	,150	,840
I2	21,60	24,674	,420	,793
I3	20,45	26,787	,268	,809
I4	20,60	21,726	,782	,742
I5	20,15	21,187	,597	,766
I6	20,35	23,292	,483	,784
I7	20,50	20,684	,770	,737
I8	20,95	21,313	,749	,743

Anexo 4: Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Determinación de la deuda en cobranza coactiva							
1	La difusión de información que se trasmite hacia los contribuyentes es veras, oportuna y eficiente	X		X		X		
2	Sabe qué hacer en una notificación de una cobranza coactiva	X		X		X		
3	La notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva – R.E.C da inicio a la cobranza coactiva	X		X		X		
4	Existe alguna notificación y/o difusión de información sobre el total de mi deuda	X		X		X		
5	La revisión o verificación de bienes son de importancia para la determinación de la deuda en cobranza coactiva	X		X		X		
6	Está de acuerdo con las medidas de embargo de vehículos en la determinación de deuda de cobranza coactiva	X		X		X		
7	Estaría de acuerdo que el procedimiento de Ejecución Coactiva de embargos de vehículos se realice en todos los depósitos vehiculares	X		X		X		
	Dimensión 2: Cumplimiento de recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que la cobranza favorece para la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo del impuesto	X		X		X		
9	La cultura de pago sobre deuda en el SAT, tiene la finalidad de mejorar en la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
10	Los contribuyentes que dejan de cancelar más de 02 trimestres se les deben de mandar a la central de riesgo para cumplir con la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
11	Los contribuyentes que cancelan la totalidad de su deuda y contribuyen a la recaudación de las metas no tributarias en estado coactivo en el año deberían recibir un beneficio	X		X		X		
12	Los canales para el cumplimiento de las metas de recaudación no tributaria en estado coactivo están debidamente habilitados en las instalaciones del SAT	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide reclamos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vía de presentación							
1	¿Puedo presentar un reclamo presencial y/o virtual si no me responden dentro del plazo por mi trámite presentado en el SAT?	X		X		X		
2	¿Me notifican de forma presencial por mi reclamo presentado ante una deuda coactiva?	X		X		X		
3	¿El SAT comunica a los deudores sobre sus reclamos por vía telefónica o por medio virtual correo electrónico?	X		X		X		
4	¿El SAT realiza seguimiento virtual sobre el reclamo presentado?	X		X		X		
5	¿Se le brinda respuesta virtual a la presentación de su reclamo en forma coherente?	X		X		X		
	Dimensión 02: Motivo de reclamo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los reclamos presentados en las oficinas del SAT, suspenden la cobranza coactiva de una deuda por cobro indebido y/o excesivo?	X		X		X		
7	¿Sí reclama por un cobro indebido y/o excesivo del SAT, Ud. estaría de acuerdo o desacuerdo que le expliquen el importe cobrado?	X		X		X		
8	¿Existe comunicación por parte del SAT, por reclamo a deuda sin notificación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Santiago Aquiles Gallarday Morales **DNI:** 25514954

Especialidad del validador: Maestro en Educación Docencia e investigación Universitaria.

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

13 de julio del 2020


 Santiago Aquiles Gallarday Morales
 Firma del Experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Determinación de la deuda en cobranza coactiva							
1	La difusión de información que se trasmite hacia los contribuyentes es veras, oportuna y eficiente	X		X		X		
2	Sabe qué hacer en una notificación de una cobranza coactiva	X		X		X		
3	La notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva – R.E.C da inicio a la cobranza coactiva	X		X		X		
4	Existe alguna notificación y/o difusión de información sobre el total de mi deuda	X		X		X		
5	La revisión o verificación de bienes son de importancia para la determinación de la deuda en cobranza coactiva	X		X		X		
6	Está de acuerdo con las medidas de embargo de vehículos en la determinación de deuda de cobranza coactiva	X		X		X		
7	Estaría de acuerdo que el procedimiento de Ejecución Coactiva de embargos de vehículos se realice en todos los depósitos vehiculares	X		X		X		
	Dimensión 2: Cumplimiento de recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que la cobranza favorece para la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo del impuesto	X		X		X		
9	La cultura de pago sobre deuda en el SAT, tiene la finalidad de mejorar en la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
10	Los contribuyentes que dejan de cancelar más de 02 trimestres se les deben de mandar a la central de riesgo para cumplir con la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
11	Los contribuyentes que cancelan la totalidad de su deuda y contribuyen a la recaudación de las metas no tributarias en estado coactivo en el año deberían recibir un beneficio	X		X		X		
12	Los canales para el cumplimiento de las metas de recaudación no tributaria en estado coactivo están debidamente habilitados en las instalaciones del SAT	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide reclamos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vía de presentación							
1	¿Puedo presentar un reclamo presencial y/o virtual si no me responden dentro del plazo por mi trámite presentado en el SAT?	X		X		X		
2	¿Me notifican de forma presencial por mi reclamo presentado ante una deuda coactiva?	X		X		X		
3	¿El SAT comunica a los deudores sobre sus reclamos por vía telefónica o por medio virtual correo electrónico?	X		X		X		
4	¿El SAT realiza seguimiento virtual sobre el reclamo presentado?	X		X		X		
5	¿Se le brinda respuesta virtual a la presentación de su reclamo en forma coherente?	X		X		X		
	Dimensión 02: Motivo de reclamo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los reclamos presentados en las oficinas del SAT, suspenden la cobranza coactiva de una deuda por cobro indebido y/o excesivo?	X		X		X		
7	¿Sí reclama por un cobro indebido y/o excesivo del SAT, Ud. estaría de acuerdo o desacuerdo que le expliquen el importe cobrado?	X		X		X		
8	¿Existe comunicación por parte del SAT, por reclamo a deuda sin notificación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Franklin Henry Quiroz Diaz **DNI:** 70058455

Especialidad del validador: Maestra en 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

13 de julio del 2020



 Firma del Asesor Metodológico

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Determinación de la deuda en cobranza coactiva							
1	La difusión de información que se trasmite hacia los contribuyentes es veras, oportuna y eficiente	X		X		X		
2	Sabe qué hacer en una notificación de una cobranza coactiva	X		X		X		
3	La notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva – R.E.C da inicio a la cobranza coactiva	X		X		X		
4	Existe alguna notificación y/o difusión de información sobre el total de mi deuda	X		X		X		
5	La revisión o verificación de bienes son de importancia para la determinación de la deuda en cobranza coactiva	X		X		X		
6	Está de acuerdo con las medidas de embargo de vehículos en la determinación de deuda de cobranza coactiva	X		X		X		
7	Estaría de acuerdo que el procedimiento de Ejecución Coactiva de embargos de vehículos se realice en todos los depósitos vehiculares	X		X		X		
	Dimensión 2: Cumplimiento de recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que la cobranza favorece para la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo del impuesto	X		X		X		
9	La cultura de pago sobre deuda en el SAT, tiene la finalidad de mejorar en la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
10	Los contribuyentes que dejan de cancelar más de 02 trimestres se les deben de mandar a la central de riesgo para cumplir con la meta de recaudación no tributaria en estado coactivo	X		X		X		
11	Los contribuyentes que cancelan la totalidad de su deuda y contribuyen a la recaudación de las metas no tributarias en estado coactivo en el año deberían recibir un beneficio	X		X		X		
12	Los canales para el cumplimiento de las metas de recaudación no tributaria en estado coactivo están debidamente habilitados en las instalaciones del SAT	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide reclamos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vía de presentación							
1	¿Puedo presentar un reclamo presencial y/o virtual si no me responden dentro del plazo por mi trámite presentado en el SAT?	X		X		X		
2	¿Me notifican de forma presencial por mi reclamo presentado ante una deuda coactiva?	X		X		X		
3	¿El SAT comunica a los deudores sobre sus reclamos por vía telefónica o por medio virtual correo electrónico?	X		X		X		
4	¿El SAT realiza seguimiento virtual sobre el reclamo presentado?	X		X		X		
5	¿Se le brinda respuesta virtual a la presentación de su reclamo en forma coherente?	X		X		X		
	Dimensión 02: Motivo de reclamo							
6	¿Los reclamos presentados en las oficinas del SAT, suspenden la cobranza coactiva de una deuda por cobro indebido y/o excesivo?	X		X		X		
7	¿Sí reclama por un cobro indebido y/o excesivo del SAT, Ud. estaría de acuerdo o desacuerdo que le expliquen el importe cobrado?	X		X		X		
8	¿Existe comunicación por parte del SAT, por reclamo a deuda sin notificación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cabrera Lopez, Diana Elizabeth DNI: 80095650

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

13 de julio del 2020


 Firma del Asesor Metodológico

Anexo 5: Base de datos

	V1: Gestión de Cobranza Coactiva por deudas No Tributarias												V2: Reclamos							
	Determinación de la Deuda en Cobranza Coactiva							Cumplimiento de recaudación					Vía de presentación					Motivo de reclamo		
Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8
Persona1	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona2	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona6	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona7	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona8	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona9	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona10	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Persona11	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona12	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona13	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona14	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona15	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Persona16	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona17	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona18	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona19	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona20	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Persona21	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona22	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Persona23	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona24	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona25	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona26	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5

Persona27	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona28	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona29	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona30	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona31	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona32	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona33	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona34	3	4	4	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona35	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona36	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona37	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona38	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona39	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona40	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona41	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona42	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona43	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona44	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona45	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona46	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona47	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Persona48	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona49	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona50	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona51	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona52	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Persona53	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona54	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona55	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona56	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona57	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

Persona59	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona60	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
Persona61	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona62	5	4	5	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Persona63	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona64	3	4	4	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona65	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona66	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona67	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona68	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
Persona69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona70	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona71	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona72	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5
Persona73	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona74	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona75	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
Persona76	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona77	3	4	4	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Persona78	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona79	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
Persona80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

Anexo 6: Carta de Permiso a la Entidad



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 16 de julio de 2020
Carta P. 430-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Bach.
Juan Cipriano Valenzuela Cuellar
Gerente de Gestión de cobranza
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PALMA CUELA, EVELYN KAREN; identificada con DNI N° 43888464 y con código de matrícula N° 7002276340; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA POR DEUDAS NO TRIBUTARIAS Y LOS RECLAMOS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PALMA CUELA, EVELYN KAREN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe