



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por
incumplimiento de deuda del Servicio de Administración
Tributaria de José Leonardo Ortiz**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Correa Hernández, Marlitt (ORCID: 0000-0002-5672-7490)

ASESOR:

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Carlota y Alfonso mis progenitores por ser mis guías e impulso incondicional, por siempre estar conmigo y subir un peldaño más en mi superación profesional.

A mi hermana Judith e hija Daila Mayde quienes son mi inspiración y motivación para seguir realizándome como un gran ser humano y una excelente profesional y se sienta orgullosa de mamá, a Steven y Yaretzi, mis sobrinos que llenan mis días de luz.

Agradecimiento

A mi todopoderoso por concederme la existencia y brindarme salud y permitirme conocer a grandes Docentes y profesionales en este trayecto de Postgrado.

A mi familia y amistades por ser un apoyo incondicional en este proyecto de suma importancia para mí, un agradecimiento especial para mi asesor de Tesis Dr. Centurión Larrea, Angel Johel, quien me motivó pese a las circunstancias que atravesé.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.MÉTODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI CONCLUSIONES.....	30
VII RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Variable 1 Gestión de Cobranza	14
Tabla 2	Variable 2 incumplimiento de la deuda	15
Tabla 3	Población según género	15
Tabla 4	Dimensión Políticas de pago por Incumplimiento de deuda.....	19
Tabla 5	Beneficios de pronto pago por incumplimiento de deuda.....	20
Tabla 6	Dimensión Cultura de pago del Incumplimiento de deuda	21
Tabla 7	Estado actual de la Variable incumplimiento de deuda.....	22

Índice de figuras

Figura1	Esquema del diseño de Investigación	13
Figura 2	Fórmula	16
Figura 3	Propuesta	33

Resumen

La indagación asumió como objetivo principal proponer una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz. En cuanto a la metodología es básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental puesto que las variables a estudiar nunca fueron tratadas, solo se observó debido a que son hechos existentes. La muestra para investigación estuvo constituida por 253 conductores de puestos fijos del mercado mayorista Moshoqueque de los 3 sectores, de José Leonardo Ortiz; el tipo de muestreo fue no probabilístico, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario conformado por 14 preguntas cerradas, que ayudaron a establecer una propuesta de gestión de cobranza. Finalmente, de los resultados de la variable de incumplimiento de la deuda se obtuvo que un 25.7% nunca; 58,9% a veces y 15,4% con respecto a las dimensiones avanzadas. Luego de contar con los resultados se elaboró la propuesta de Gestión de Cobranza que consiste en el beneficio de pronto pago con un descuento del 20% de descuento a todos los conductores.

Palabras clave: Gestión, deuda, pago, estrategia, cultura

Abstract

The main objective of the inquiry was to propose a collection management strategy to increase the collection of conductive mercy for debt default of the Tax Administration Service of José Leonardo Ortiz. As for the methodology, it is basic, with a quantitative approach, of non-experimental design since the variables to be studied were never treated, it was only observed because they are existing facts. The sample for research was constituted by 253 drivers of fixed stalls of the wholesale market Moshoqueque of the 3 sectors, by José Leonardo Ortiz; the type of sampling was non-probabilistic, the technique applied for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire consisting of 14 closed questions, which helped to establish a collection management proposal. Finally, from the results of the debt default variable it was obtained that 25.7% never; 58.9% sometimes and 15.415.4% with respect to advanced dimensions. After having the results, the Collection Management proposal was elaborated, which consists of the benefit of prompt payment with a discount of 20% discount to all drivers.

Keywords: Management, debt, payment, strategy, culture

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación sobre el incumplimiento de deuda por parte de los conductores del mercado Moshoqueque, según Álvarez Texocotitla y otros (2017), indica que algunos investigadores refieren que la deuda en todas sus expresiones siempre se viene dando en todas las crisis financieras que ha tenido los países de Latinoamérica y demás regiones del mundo.

A nivel Internacional Fernandez Hurtado et al. (2018), nos indica que en el municipio de Santiago de Cali en el país de Colombia las personas naturales y jurídicas que incumplen en declarar y pagar sus declaraciones de sus impuestos se mantienen de forma incierta, su objetivo es persuadir en cada uno de ellos para que cumplan con sus pagos. Como se puede apreciar el pago del ayuntamiento llamado así en los países de Latinoamérica no es indiferente a la realidad nacional debido a que sus mercados también se encuentran en un estado caótico.

A nivel local Ramos Zaga (2021) nos indica que el sobreendeudamiento como fenómeno tiene efectos en las personas tanto en lo personal como social. La situación económica se perjudica por la cuantía de compromisos y a la carencia de solvencia, que sobrepasa su presupuesto mensual en su hogar. Las consecuencias a nivel social son negativas, causa perjuicios al deudor y a la población. Este hecho de la falta de liquidez no solo se viene dando a nivel nacional sino también a nivel mundial debido al estado de emergencia por el COVID-19 hecho que perjudica económicamente y por la falta de trabajo y liquidez es que también el índice de morosidad se ha incrementado en las instalaciones del mercado Moshoqueque por parte de los conductores y añadido a esto la problemática local.

A nivel local se viene suscitando una serie de incidentes con respecto al cobro de la Merced Conductiva según el diario la Industria (2019) informa que se cuenta con un compromiso de pago por parte de los conductores de puestos fijos de S/ 4'800,000 (cuatro millones ochocientos mil soles) y por lo menos unos 2,400 conductores de los puestos fijos están retrasos en sus pagos. La merced conductiva es la cancelación no tributaria por no estar sujeto a ley se realiza por voluntad propia de los conductores quienes pagan semanal, quincenal o mensual un pago que, una vez tenida la resolución de la conducción de puesto fijos, estos conductores pagan una merced conductiva. El problema que actualmente existe un gran índice de

morosidad de los conductores, esto se debe también a que se publicó la ordenanza Municipal N° 020-2017 que no fue debidamente publicada por lo que el tribunal constitucional dictó el fallo a favor de los comerciantes y se procedió a su nulidad. Es por ello que la deuda hasta este año se incrementó ya que ellos decían que dicho cobro es inconstitucional.

Con el transcurrir de los años este cobro lo venía haciendo la misma Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Según la Ordenanza Municipal N° 020 del 2017, dónde indica que los puestos que tienen ocho semanas a más se deben revertir. Las deudas escalan desde S/. 19,000.00 (diecinueve mil soles con 00/100 soles), también de S/.300.00, S/.400.00 soles, por lo que también se ha identificado a los principales deudores, deuda que se mantiene desde ya hace cuatro años atrás. Los gastos de operativos que genera el mercado Moshoqueque es S/ 190,000 mensuales contando con un excedente de 70 mil soles. Los conductores no están de acuerdo con la decisión en revertir los puestos por el incumplimiento del pago de merced conductiva. El SAT de José Leonardo Ortiz atraviesa serios problemas que adquirió en la forma de como se venía gestionando la cobranza por parte de la Municipalidad al no haber capacitaciones y procesos de gestión de cobranza. La problemática se ve reflejada en el Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, debido a la excesiva deuda por parte de los conductores, y una serie de irregularidades en lo que respecta en la actualización de la documentación concerniente a los contratos de los conductores, y a los pagos manuales que se vienen realizando, asimismo la base de datos de información de cada uno de ellos también se encuentra desactualizada. Llevando así a trabajar de una manera desordenada, causando un verdadero problema para la recaudación. Añadido se tiene que algunos comerciantes tienen subarrendados sus puestos a un precio sobrevalorado del cual normalmente se paga.

Se determinó como problema general el siguiente: ¿De qué manera una estrategia de gestión de cobranza incrementará la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz? y como problemas específicos tenemos a: ¿Cuál es el estado actual por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz?;¿Qué características debe tener una estrategia

de gestión de cobranza de la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz?

Este trabajo de investigación es importante porque dentro de sus objetivos es proponer una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de Merced Conductiva debido al incumplimiento de deuda por parte de los conductores, la estrategia de gestión de cobranza servirá para ser ejecutado tanto a nivel nacional. Como bases teóricas se utilizó Teoría de Fayol, La teoría de desarrollo moral de Kohlberg, para evaluar y poder determinar la situación actual del SAT y a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque de tal forma que ayudará en la gestión para aumentar la recaudación de merced conductiva, mi tesis se justifica metodológicamente se utilizó la recopilación de información por intermedio de encuestas, cuestionarios y la observación. Por lo tanto, este trabajo de investigación obtendrá resultados precisos, para posteriormente ser utilizados.

El objetivo general de la presente investigación es Diseñar una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, y, como objetivos específicos: Diagnosticar el estado actual del incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz; determinar las características del plan de gestión de cobranza para incrementar la Recaudación de merced Conductiva por incumplimiento de la Deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz. Finalmente, la presente investigación no presenta hipótesis debido a su naturaleza.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo se presenta antecedentes, bases teóricas y definiciones de las variables, dimensiones y principales conceptos de investigación. Para su elaboración se ha tomado en cuenta búsqueda de información actual y afín con mis variables de estudio. Respecto a los antecedentes, se ha referido al más relevante de las variables de estudios y parecido al presente trabajo de investigación. Se toma en cuenta al autor, año de publicación, objetivo, metodología, resultados y conclusiones.

A Nivel Internacional Rebello & Young (2021) en los países sub desarrollados las deudas son elevadísimas, los sistemas a nivel internacional y por países no son lo ideales para poder brindar un adecuado seguimiento. Estas brechas hacen más difícil apreciar la sostenibilidad del incumplimiento de pago, se necesita de manera inmediata una reestructuración en los países y estabilizar la economía, según un nuevo informe del Banco Mundial.

Hadad (2019) tuvo como objetivo crear dispositivos a través de la cual la mora es construida como una categoría específica, que regule y reglamente el endeudamiento. Por lo cual, se analizan saberes e instrumentos que intervienen en su elaboración y certificación, en tanto categoría experta. como hipótesis tuvo que el examen de la deuda permite tener una mejor visión y las lógicas que establecen la actividad de crédito y el compromiso de pago.

A nivel nacional, Peña Segura (2019) desarrolló una investigación en Trujillo respecto al manejo del tema de los mercados municipales. Hoy en día el SAIMT (Servicio de Administración de bienes Inmuebles Municipales) es quién se encarga de la cobranza de merced conductiva, para aumentar la recaudación y poder realizar mejoras. Los conductores venían teniendo un gran índice de morosidad, causando problemas de incumplimiento de deuda por parte de los conductores. La Ley de Mercados indica que, para emitir una Resolución de Conducción, los conductores no deben contar con deuda pendiente, esto generará un verdadero problema a la Municipalidad de Trujillo debido al gran índice de morosidad.

Asimismo de acuerdo a las necesidades de los conductores Sanchez Ferrer & Gherald Manuel (2018) tuvo como objetivo primordial determinar la forma de fortalecer la correcta gestión y funcionamiento de Trujillo, Como metodología se usó en la recopilación de información que se lleva a cabo por intermedio de encuesta, cuestionario y la observación, llegando a la conclusión que los conductores desconocen el Reglamento Interno de Mercados del año 1966, del cual muchos de ellos desconocen su existencia, el cual se encuentra desfasado, teniendo la necesidad de implementar un nuevo reglamento acorde a las necesidades y a la normativa vigente.

Por otro lado contar con ente recaudador es indispensable para lograr los objetivos de la institución por lo que, Vallejos Santa Cruz (2019) el objetivo es elaborar una propuesta TUSNE para optimizar la recaudación de los servicios, al no contar con uno; estos están presentes en el TUPA. El tipo de investigación es Cuantitativa y Propositiva de diseño Descriptivo. La muestra fue de 7 personas de que trabajan en la Municipalidad y 180 inquilinos, su confiabilidad es de 71.3%. Se estableció la propuesta de la implementación de un instrumento de gestión interno que regule según la normativa vigente (TUSNE).

Según Ramos Quispe (2017) Puno conocido es un departamento de la informalidad, en especial Juliaca, no pagan sus impuestos con regularidad, los conductores del Mercado Internacional de San José de la ciudad de Juliaca, en su mayoría son informales, la mayoría tienen incumplimientos de pagos de licencia, alquiler, mejoramiento y transferencia. Puno no es ajeno a la falta de pagos de alquiler de puestos fijos ya que la mayoría de comerciantes son morosos, es una realidad que también se vive no solo se vive en la ciudad de Juliaca sino también en la localidad de José Leonardo Ortiz, y también a nivel Nacional.

A nivel local Villanueva Diaz (2018) desarrollo un trabajo de investigación donde su objetivo principal fue determinar la inexistencia de fomentar la cultura tributaria y pagar puntualmente en los años 2015 y 2016 causó una liquidez de 72.24 y 72.07 por encima de la unidad, en cuanto a las obligaciones de corto plazo

no se tienen problemas de liquidez. Se puede definir que el desempeño económico financiero fue deficiente. Se recomienda la propuesta de una gestión de cobranza.

La implementación de políticas de pago es importante porque nos permite relacionar con los objetivos de la institución como nos indica Delgado & Lezama (2018) desarrolló su trabajo de investigación en Jequetepeque – Zaña donde tuvo como objetivo indicar que con la implementación de políticas se incrementará la recaudación y reducir el índice de morosidad, el diseño fue cuasi experimental se utilizó métodos de análisis y estadísticos, se obtuvo información por medio del registro de información, de acuerdo a la entrevista que se realizó al funcionario del área, con lo que se determinó las políticas de cobranza del año 2017. se concluyó que la aplicación de políticas de cobranzas son muy efectivas para reducir la morosidad las personas responsables luego de aplicó estas políticas todas alineadas con los la finalidad de llevar a cabo los objetivos proyectados para disminuir la morosidad.

De la Rosa (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal corresponder el cuadro de mando integral en la planificación estratégica y la eficiencia en cuestión a la recaudación del CGT Chiclayo utilizó el método correlacional, como población y técnica se analizó todos la documentación para la que sean aprobados por el CGT, además la indagación de sus sistemas de información, se utilizó el análisis documental, los sistemas del CGT, se evaluó en una escala porcentual; concluyó que hubo una correlación entre los indicadores del cuadro de mando en la planificación estratégica y la efectividad de la Recaudación de la institución. Los indicadores tuvieron un nivel de eficiencia regular, a nivel de las 4 perspectivas.

La teoría clásica de la administración llamada corriente fayolista en honor a su creador Henry Fayol, según Alimanza Jiménez y otros (2018) se distinguió como un enfoque sistémico integral, sus estudios son generales porque abarcan a la empresa en su totalidad, esto es porque para Fayol era de suma importancia tanto vender como producir, tener capacidad financiera. La organización y sus demás áreas se consideraban como un gran sistema de manera existe una mutua dependencia, así como también los clientes internos, por su parte, Henri Fayol

analizó la administración desde un punto de vista general se centró básicamente en la parte superior de la estructura. Primero pretendió estudiar y definir los tipos de operaciones desarrolladas por las organizaciones. Sostuvo que las empresas efectúan tareas técnicas y las tareas comerciales; tareas financieras; actividades de seguridad, con el fin de proteger los activos y las personas; actividades contables, y actividades administrativas, (Henry Fayol en El Ateneo, 1994).

De acuerdo a la variable independiente: Gestión de Cobranza Según Beltran (s/f) indica que los aspectos generales acerca de los indicadores de gestión, se precisa un indicador con relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo fenómeno observado, en relación a objetivos y metas predichas e influencias apartadas, estos indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc. Son elementos para instaurar el logro y el acatamiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso.

Respecto a la Variable Dependiente Incumpliendo de deuda: significa no hacerse responsable de cancelar por la prestación brindada y quedarle mal al acreedor. Esto equivale a no cumplir con la prestación. Es una de las variables del presente trabajo de investigación esto debido a que los conductores se benefician del puesto fijo, pero en su mayoría no cumplen con la obligación de pago de la Merced Conductiva. Incumplimiento, Deuda o Acreencia, Castillo Freyre (2014), Constituye el derecho de crédito que tiene el acreedor en este caso el acreedor vendría a ser la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, para exigir una prestación que puede ser de dar, de hacer o de no hacer, la que al ejecutarse produce el fenecimiento de la relación jurídica y los deudores vendrían a ser los conductores de puestos fijos del Mercado Moshoqueque.

La Teoría de desarrollo Moral de Kohlberh según el enfoque cognitivo de Kohlberg plantea que la moralidad no es simplemente el resultado de procesos inconscientes (súper-yo) o de aprendizajes tempranos (condicionamiento, refuerzo y castigos), sino que existen algunos principios morales de carácter universal, que no se aprenden en la primera infancia y son producto de un juicio racional maduro.

Barra Almagiá (1987) Esta teoría es de gran aporte para mi trabajo de investigación ya que los contribuyentes no cuentan con costumbres y normas en cuánto al deber de cumplimiento de pago, no cuentan con una cultura de pago esto debido a que quizá no se les inculcó desde pequeños tener ciertas responsabilidades y el cumplimiento de sus obligaciones. Un juicio racional maduro. Barra Almagiá (1987) Esta teoría es de gran aporte para mi trabajo de investigación ya que los contribuyentes no cuentan con costumbres y normas en cuánto al deber de cumplimiento de pago, no cuentan con una cultura de pago esto debido a que quizá no se les inculcó desde pequeños tener ciertas responsabilidades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Juan y Truyols (1994) citado por Ramos Costilla (2018) desarrollaron un modelo que analiza cualitativamente elementos respecto a la economía y a lo psicosocial que quebrantan el incumplimiento. En este modelo distinguieron tres factores de la conducta de los evasores: los cuales son la predisposición a defraudar; La habilidad subjetiva para defraudar; La oportunidad para defraudar. “Velásquez (2010) menciona que el sistema tributario y las estructuras socio-culturales de una economía construidas a través de un amplio proceso histórico que tiene como resultado una baja recaudación de impuestos; generalmente es porque no hay una sincronía entre ambos o porque hay una disociación en ellas” (Ramos Costilla, 2011, p.46).

De acuerdo a la dimensión Políticas de pagos según Ettinger y Goliet (2000) citado por Delgado & Lezama (2018) menciona que las políticas de cobranzas son estrategias que tiene una institución para realizar la cobranza antes de su vencimiento, una política tiene como finalidad cumplir ciertas proyecciones y se implementan políticas de recaudación para cumplir con los objetivos que en este caso es incrementar la recaudación de Merced conductiva. Para Jiménez (2012) la política como movimiento es el ejercicio del poder estatal que posee un individuo, así sea lo más mínimo para proponer, controlar, persuadir o influir, esto nos indica que la política es vista también de manera general por las personas a nivel de gobierno. Delgado & Lezama (2018) menciona que de acuerdo a los objetivos que

establecidos, referente a la cobranza de los créditos, servirá de referencia para establecer las políticas de cobranza. Siendo recomendable que las políticas de cobranza se verifiquen periódicamente acorde a las condiciones y necesidades, así como de la situación en que desarrollan sus operaciones. Para Suárez (s/f) Las políticas de pagos dentro de una institución, ayudan en las decisiones, ya sea en cuánto a los ingresos o egresos, y el tiempo en que se van a realizar. La relación que tiene las políticas de pagos en una empresa, ayuda a tomar todas aquellas decisiones referentes a los pagos que se vayan a realizar o recaudar, cómo se va a hacer, y cuándo se va a hacer, te permite la tomar de decisiones y elaborar tus proyecciones, toda política es indispensable para el desarrollo de los objetivos establecidos por la institución esencial del capital para financiamiento de las actividades de la empresa.

En relación a la dimensión beneficios de pronto pago Diaz Montes et al. (2020) El descuento por pronto pago consiste en la disminución del precio total a pagar de que fueron anticipadamente causadas, contabilizadas y legalmente constituidas como un título valor, ya sea por la adquisición de un bien o servicio, bajo esta modalidad las condiciones de rebaja son fijadas. Los beneficios de pronto pago, consiste en la reducción del precio a pagar de clientes hacia sus proveedores a través de las facturas previamente causadas, contabilizadas y legalmente constituidas como un título valor, generalmente por la adquisición de un producto y/o prestación de un servicio, bajo esta modalidad las condiciones de descuento son fijadas entre el clientes y proveedores Startup (2019) citado por Diaz *et al.* (2020).Hacen referencia que aquella persona que da el bien o servicios dónde el cliente y el proveedor llegan a un acuerdo mutuo donde reducen el precio del monto facturado, siempre que este pague de forma oportuna dentro del período establecido y antes del vencimiento de estas. De esta manera con promociones, incentivos, descuentos u otros beneficios que estimule al conductor al cumplimiento oportuno de sus obligaciones y se haga un hábito y motive el pago puntual de estos.

En relación a la dimensión cultura de pago, Según Gómez Valencia, et al. (2017) “La evasión en América Latina es un fenómeno social, dónde se pretende culturizar a los ciudadanos e implementando políticas de pago que permiten reducir los

índices de evasión, mediante un trabajo de concientización del pago. Se pretende fomentar por intermedio de campañas publicitarias y charlas en los estudiantes, hacer de conocimiento que implicaría el dejar de cumplir con sus obligaciones, e incentivar a los estudiantes a que sean ciudadanos cumplidos con sus deberes de forma oportuna y responsable”. Para Esparza Carazas (2016) citado por (Valencia, 2012, p.13) menciona que los ciudadanos posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el Estado en carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el Estado se los debe devolver prestando servicios públicos (como por ejemplo los hospitales, colegios, etc.). La falta de cultura tributaria lleva a la evasión tributaria, lo que genera retraso para el país. Cultura de pago de merced conductiva, son muy pocas las personas que cuenten con una cultura de pago, según Cruz Miranda (2020) debido a la recaudación de tributos, el país se desarrolla y de esta manera tendrá solvencia económica para brindar mejores servicios, implementando e iniciando nuevos programas sociales, por lo que se deduce su importancia, gracias a estos impuestos el estado puede resolver los problemas que aquejan al país. En este caso la Merced conductiva es un pago que se recauda como tasa y que va directamente a los recursos directamente recaudados de la Municipalidad en su 90% que van al Rubro 09 y 10% para los ingresos del SAT producto de la comisión por la recaudación que le corresponde.

Gestión, Según la Real Academia Española citado por Ramírez Cardona (2009), es administrar realizar actividades que permitan cumplir los objetivos. La persona encargada se llama gestor, siendo el responsable de la gestión, es decir, quien elabora compromisos para lograr un resultado”.

Obligación, “Genera la idea de sujeción o ligamen. Giorgio Giorgi está de acuerdo con esa definición, ya que ella liga o ata al deudor, exigiéndole realizar una actividad a favor de su acreedor. En realidad, en todos los análisis de las leyes, trabajos de jurisconsultos romanos u obras de escritores modernos, encontramos que la obligación es considerada como un vínculo jurídico (Castillo Freyre, 2014, P. 210).

Recaudar, recibir por la hacienda pública las cantidades debidas por los contribuyentes por el pago de sus impuestos o tasas, la recaudación comporta unos ciertos costos, que han de tenerse en cuenta para calcular el neto de la misma, en algunos casos tales costos, cuando son elevados y para bases muy reducidas, inciden a la abolición del impuesto.

La eficacia y eficiencia de las decisiones, Acevedo & Linares (2013) la definición de la eficacia de la decisión es la manera en cómo la persona observa si lo que le sucede y de acuerdo a un orden jerárquico le permitirá asumir un padrón y una responsabilidad en cuestión a los resultados y la interés que genera su mediación y disposición.

Conducción de Puestos, (Sanchez & Gherald, 2018) indica que al contar con una relación entre el órgano de gobierno local y el comerciante, a través de una resolución, se genera la Merced Conductiva, la cual se concibe como el “Derecho que cancelan los comerciantes que ocupan puestos fijos en mercados, el cual se cancela semanal, quincenal o mensualmente”. Este pago no tiene naturaleza tributaria, porque no es una obligación impuesta por ley sino de una situación elegida por el conductor. El conductor puede hacer la conducción de cualquier puesto fijo indistintamente del lugar y no necesariamente en los puestos del mercado de la Municipalidad.

Reversión, Gorelli Hernández (2019) es el resultado del término de un negocio; si bien puede evitarse la reversión cumpliendo los requisitos que se haya negociado, de tal forma que se dé sucesión de concesiones o conciertos. Se da un juicio de oportunidad de parte de la gestión si es que desea revertir la forma de gestión de sus servicios.

La notificación, según Benavente (2009) se realiza en singular a una persona o personas determinadas, dado a que formalmente se realiza el actuado por la cual los funcionarios o servidores públicos atestiguan haber notificado a una persona la copia escrita de un acto.

III. MÉTODOLÓGÍA

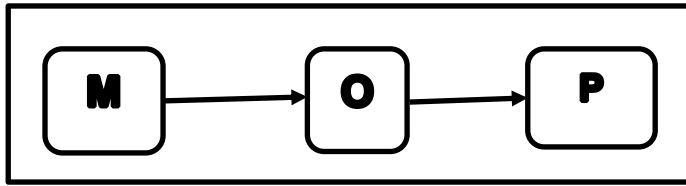
3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es básica debido al propósito que tiene el proceso investigativo, Lakatos (1998) indica que es el procedimiento de la recolección de toda la investigación que se pudo consolidar de un determinado tema a tratar con la finalidad de conocer la realidad y tener mayor conocimiento. Citado por Arenas (2020). Este tipo de investigación básica según Vargas (2009) es llamada también, fundamental, exacta o investigación pura, que se ocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, pero teniendo en cuenta que, a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos (Cívicos y Hernández, 2007; Padrón, 2006). Este tipo de investigación nos da a conocer la realidad de lo que se está investigando y enriquecer nuestro conocimiento en determinado tema, después de contar con los resultados y descubrimientos, se generará nuevas teorías y avances científicos. Esta investigación también es propositiva, de acuerdo a la revisión de la bibliografía según (Tantalean, 2015) define que “es el estudio donde se formula una solución ante un problema, previo diagnóstico y evaluación de un hecho o fenómeno. La Investigación propositiva es una investigación básica e implica generalmente el último eslabón del nivel descriptivo” citado por Estela Paredes (2020).

Es primordial tener en cuenta los diseños debido a que se convierten en parte elemental del trabajo mismo, es por ello que para este trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental, “consiste en no manipular la variable independiente básicamente se observa el hecho o fenómeno tal y como se presenta en la realidad con la intención de analizarlo” (Bausate y Meza, p. 86). El presente trabajo reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación de Enfoque Cuantitativo, de tipo descriptivo propositivo de diseño no experimental debido a que las variables en estudio no tuvieron ningún tipo de manipulación posteriormente se hizo una propuesta para poder solucionar los problemas encontrados en la investigación donde se pudo identificar de acuerdo a la variable incumplimiento de deuda.

Figura1

Esquema del diseño de Investigación



Nota: Dónde M = Muestra; O= Observación; P= Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

En la presente investigación se estudiará dos variables: Gestión de cobranza y sabiendo que es la propuesta de la presente investigación cabe mencionar que esta variable no será operacionalizada hasta el nivel de preguntas, sencillamente mencionaré dimensiones que recurren de guía para instaurar criterios de diseñar la propuesta, teniendo en cuenta que es la variable que pretende solucionar el problema diagnosticado.

También contamos con la variable incumplimiento de deuda y que de acorde a los principios de investigación se debe de operacionalizar para recoger la información de datos que se va desintegrar en dimensiones las cuales son: políticas de pago, beneficios de pronto pago, cultura de pago de Merced Conductiva las cuales fueron desagregadas con sus respectivos indicadores para cada dimensión. Todo este proceso se fortalece con las interrogantes enunciadas que a continuación se convertirá en el instrumento de recojo de los datos de la variable a estudiar. Se informa que el cuadro de operacionalización está ubicado en los anexos del presente trabajo.

Variable 1 Independiente: Gestión de cobranza

Ruiz de Castilla (2018) indica que cuándo el administrado obvia su cumplimiento es dónde entra a tallar la Gestión de Cobranza para desarrollar las vías correspondientes e incluso ir por la vía obligada o coactiva. De esta manera se pretende proponer una estrategia de cobranza con el objetivo de aumentar la recaudación de merced conductiva en este caso el caso extremo no sería una coactiva, pero si una reversión de puesto. Si se realiza una buena estrategia de gestión de cobranza permitirá una excelente planificación organización, dirección y Control de todos los recursos de la institución, esto básicamente se dará a base de una buena gestión logrando los objetivos institucionales por intermedio del talento humano.

Tabla 1

Variable 1 Gestión de Cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I: GESTIÓN DE COBRANZA	Análisis de los conductores de puestos fijos.	Identifica a los conductores morosos. Monto de la deuda
	Aplicación de estrategias de cobranza.	Definición de los objetivos por cada perspectiva Notificaciones de la deuda Cobranza en los puestos fijos. Acuerdos con los conductores morosos
	Seguimiento del pago.	Cancelación de la deuda Reversión del puesto fijo

Variable 2 Dependiente: Incumplimiento de deuda

El incumplimiento de la deuda desde ya es una perdida, esto requiere para cuidar la permanencia de la institución en este caso como ente recaudador de la MDJLO.

Es la segunda variable de estudio en la cual se elaborará un instrumento con 14 ítems para sus 03 dimensiones: para la dimensión políticas de pago ítem 01 al ítem 05, para la dimensión beneficios de pronto pago ítem 06 al ítem 10, para la dimensión cultura de pago del ítem 11 al ítem 14.

Tabla 2*Variable 2 incumplimiento de la deuda*

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
V.D: INCUMPLIMIENTO DE LA DEUDA	Políticas de pago	Campaña de beneficios de pago de Merced Conductiva. Políticas flexibles Eficacia en los pagos Notificación de pagos
	Beneficios de pronto pago	Fiscalización a los conductores Actualización del padrón de los conductores.
	Cultura de pago de Merced Conductiva	Valor de reconocimiento de pago. Conocimiento normativo Actitudes del contribuyente

3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis

Población, Según Hernández y Mendoza (2018) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio; en este caso, se considerará a la población integradas por conductores de los puestos fijos que estará comprendida por 3500 conductores que pertenecen al mercado Mayorista Moshoqueque. Teniendo en cuenta la guía de productos observables de la Universidad César Vallejos es importante mencionar que según los criterios de inclusión se consideró a los conductores de los puestos fijos del mercado Moshoqueque.

Tabla 3*Población según género*

Genero	F	%
<i>Femenino</i>	111	44
<i>Masculino</i>	142	56
Total	253	100

Muestra:

“La muestra es conocida como una porción o parte de un grupo de objetos, el cual sirve para conocer a toda la población. Se parte del supuesto denominado "muestra" o porción, esto es representativo para caracterizarlo e identificar sus propiedades”. Bausate (s/f) En el presente trabajo de investigación se consideró una muestra del 20% del total de Conductores. En este caso sería de 253 conductores equivalentes a la población.

Figura 2
Fórmula

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

Nota: Dónde N = 3500; Población de estudio; p = 0.5; Diagnóstico; q = 0.5; Teoría; E = 0.06; Tolerancia máxima de error; Z = 1.96; Valor normal estándar al 95% de confianza.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(3500)}{1.96^2 (0.5)(0.5) + (0.06)^2 3500(3500 - 1)}$$

n = 253

Muestreo

Unidad de análisis: Los 253 Conductores de los puestos fijos

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos, la observación indirecta: sirvió para que por intermedio del cuestionario se pueda conocer si los conductores cuentan con políticas de pago, con beneficios de pronto pago y si tienen cultura de pago. La técnica de encuesta: es una técnica muy útil, versátil, sencilla y objetiva, servirá para la indagación, exploración y recolección de los datos; mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. La cual fue aplicada a los conductores del Mercado Moshoqueque de José Leonardo Ortiz.

Instrumentos de recolección de información

Citado por Corral (2008) En cuanto al cuestionario, "...este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo" (Sierra, 1994, p. 194), cabe indicar que en un trabajo de investigación se va requerir técnicas de investigación para recolectar los datos, por lo que es de suma importancia que haiga escogido la encuesta. El instrumento de recolección de información que se empleará en la presente investigación es el cuestionario, en el cual se recolectará la información requerida en las dimensiones e indicadores de las variables. De acuerdo a Bracea citado por Hernández y Mendoza (2018), nos indican que el cuestionario es en un conjunto de interrogantes en base a una o más variables a medir, el cual debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

Validación de instrumentos, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), nos menciona que La validez, de manera general se refiere al grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que intenta medir. En el trabajo propositivo se medir la variable incumplimiento de deuda la validación se realizó por 3 expertos con el grado de magíster en gestión pública y con más de 5 años de experiencia en el tema en estudio, quienes brindaron sugerencias a fin de una mejor redacción en el instrumento.

Confiabilidad de instrumentos, De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), indican que la confiabilidad es el nivel en que un instrumento origina resultados coherentes y consistentes. Es por ello que se realiza la confiabilidad con el Alfa de Cron Bach para poder verificar el índice de confiabilidad del instrumento en este caso el cuestionario. Según Hernández Sampieri (2014) La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Nos muestra el grado de confiabilidad del presente trabajo de investigación. Al respecto nuestra estadística de fiabilidad es de donde el número de elementos es de 253

3.5. Procedimientos

La recolección de la información se obtendrá a través del cuestionario aplicado los conductores de los puestos fijos del mercado Mayorista Moshoqueque, dicho instrumento será aplicado en los tres sectores. Además, se

pedirá la autorización al Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz de la entidad por medio de la Universidad César Vallejo, con el fin de obtener el permiso para utilizar el nombre de la institución en la presente investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleará el programa Microsoft Excel, para la realización de la estadística descriptiva en el cual se tabulará los datos registrados, y estos serán presentados e interpretados mediante tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Conforme al documento resolutivo del consejo universitario N° 0126 (2017) de la Universidad César Vallejo se tienen en consideración aspectos éticos como la honestidad, lo que se relaciona con el proceso de transparencia de la investigación, en la difusión de los hechos investigados y, sobre todo, el investigador debe de cumplir con el derecho de respeto hacia la propiedad intelectual de los investigadores; Responsabilidad, el investigador debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, éticos y de seguridad de la investigación en cumplimiento de las condiciones especificadas. La justicia, por otro lado, se refiere a la igualdad de trato de los participantes de la investigación sin ninguna exclusión. Finalmente, se deberá cumplir el respeto a los derechos de los diferentes investigadores que se citan en el trabajo y se detallarán en las referencias bibliográficas elaboradas acorde a la Norma APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

Después de elaborar las encuestas y analizar los resultados de acuerdo con el objetivo específico uno, se diagnosticó el estado actual del incumplimiento de deuda del servicio de Administración tributaria de José Leonardo Ortiz. Se tuvo en cuenta tres dimensiones tales como dimensión de políticas de pago, Beneficios de pronto de pago y Cultura de pago.

Tabla 4

Dimensión Políticas de pago por Incumplimiento de deuda

Políticas de pago	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	118	46.6 %
A VECES	111	43.9 %
SIEMPRE	24	9.5 %
TOTAL	253	100 %

Fuente: Cuestionario de Incumplimiento de la deuda aplicada a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque.

Como se puede observar de acuerdo a los resultados obtenidos según como nos indica la tabla número 4 tenemos que la dimensión política de pago de acuerdo a las respuestas de los encuestados la mayoría se ubica en nivel nunca en un 46.6%, sin embargo, existe un 43,9% que se encuentra en el nivel a veces y existe un 9,5% en el nivel siempre, lo que indica que es un gran problema debido a que nunca se aplican políticas de pago para poder incrementar la recaudación, dentro de las políticas de Recaudación, es que no existe campañas que impulsen el pago de la merced conductiva, al no contar políticas flexibles para elaborar las notificaciones y actualización de la deuda y tampoco se les sanciona aquellos que incumplen con el pago de la Merced Conductiva, incluso no se impulsa Políticas que vayan acorde con los objetivos de la recaudación de la institución esto se evidencia la ineficacia de los pagos.

Tabla 5

Beneficios de pronto pago por incumplimiento de deuda

Beneficios de pronto pago	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	116	45.8 %
A VECES	93	36.8 %
SIEMPRE	44	17.4 %
TOTAL	253	100 %

Fuente: Cuestionario de Incumplimiento de la deuda aplicada a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque.

De acuerdo a la tabla 5 los conductores de puestos fijos del Mercado Moshoqueque indican con un porcentaje de 45,8 %, lo cual nos indica que nunca se les ha otorgado beneficios de pronto pago, sin embargo, existe un 36,8% que se encuentra en el nivel a veces y existe un 17,4% en el nivel siempre, por lo tanto, se evidencia que no ha existido beneficios para los conductores que estén retrasados en sus pagos y talvez puedan nivelarse generando así retraso en los pagos. Este problema se viene dando debido a que no se tiene con certeza la información adecuada para poder contar con una perspectiva adecuada para poder elaborar beneficios que impulsen el pago de los conductores de puestos fijos, se verifica que las notificaciones, fiscalizaciones, y la actualización de la data.

Tabla 6

Dimensión Cultura de pago del Incumplimiento de deuda

Cultura de pago	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	28	11.1 %
A VECES	149	58.9 %
SIEMPRE	76	30.0 %
TOTAL	253	100 %

Fuente: Cuestionario de Incumplimiento de la deuda aplicada a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque.

De acuerdo con la Tabla 6 podemos observar la mayoría se ubica en nivel a veces en un 58,9 %, sin embargo, existe un 30% que se encuentra en el nivel siempre, seguido de un 11,1% en el nivel nunca, lo que nos indica que los conductores de puesto fijo tienen conocimiento de su deuda y la importancia que implica tenerla debiendo tomar medidas pertinentes para mejorar la recaudación contando con un punto a favor por parte de los conductores. Como se puede observar el mayor porcentaje de los conductores cuentan con valores de pago y reconocen su deuda, todos son conscientes que tienen una deuda y su importe a pagar, saben la importancia del pago de la merced conductiva y la mayoría sabe lo que implica no cancelarlo.

Tabla 7

Estado actual de la Variable incumplimiento de deuda

Incumplimiento de la deuda	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	65	25.7 %
A VECES	149	58.9 %
SIEMPRE	39	15.4 %
TOTAL	253	100 %

Fuente: Cuestionario de Incumplimiento de la deuda aplicada a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 7 se aprecia un 58,9 % de los conductores de puestos fijos son morosos, sin embargo, existe un 25,7% que se encuentra en el nivel nunca, seguido de un 15,4% en el nivel siempre, lo que indica que un gran porcentaje de los conductores se encuentran en calidad de morosos, lo que indica que está relacionado con las dimensiones y se necesita aplicar estrategias de cobranza para poder incrementar la recaudación. Ante tales resultados es indispensable implementar una estrategia de cobranza con la finalidad de reducir los índices de incumplimiento de deuda y evitar las reversiones de puestos fijos, además hemos visto como las dimensiones denotan que hay conocimiento por parte de los conductores respecto a cultura de pago y que necesitan que se aplique políticas de pago acorde a la realidad debido a que actualmente estamos pasando por una coyuntura política y económica por el Covid 19 y hay que ajustarse un poco a la realidad.

Efectivamente según los resultados de las encuestas realizadas a los conductores de puestos fijos del mercado Moshoqueque, según los indicadores nos da a conocer que la dimensión política de pago, 118 conductores que vendría a ser el 46.6% de la muestra que corresponde a los 253 conductores de puestos fijos, respondieron que las políticas de pago no se aplican con beneficios para ellos. Por otro lado, la dimensión Beneficios de pronto pago de los 253 conductores 116 que corresponde al 45.8% opinan que no tuvieron tales beneficios por lo que se sugiere la implementación de beneficios para poder reducir el índice de morosidad, podemos observar que en la dimensión cultura de pago 149 conductores que corresponde al 58.9% tienen conocimiento de la deuda y cuentan con valores de pronto pago y que si tuvieran algún tipo de descuento pagarían sin dudar, por otro lado la variable de incumplimiento de deuda permanecen altas de 149 conductores que corresponde al 58.9% de los 253 conductores reflejan un gran índice de morosidad, sobre todo por la poca promoción de beneficios de pago.

La situación se torna un tanto crítica debido a que los conductores saben del incumplimiento y lo que le acarrea tener la deuda, a tal punto de perder el puesto, pero también saben de la inestabilidad política que tiene el SAT de José Leonardo Ortiz. Es importante señalar la incapacidad para proponer políticas de pago y la baja recaudación diaria de los recaudadores de puestos fijos y la falta de fiscalización y de los funcionarios para que los puestos fijos de los morosos sean revertidos, es por ello que se retrasan en sus pagos, ya que perciben que no hay un control estricto en lo que concierne a notificaciones y descuentos de pronto pago.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo cuyo propósito primordial de mi tesis es determinar mi objetivo específico 1 que consistió en Diagnosticar el estado actual de incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, se obtuvieron como principales resultados que el índice de incumplimiento de deuda es elevado. Esto se ha relacionado con las dimensiones políticas de pago, beneficios de pronto pago y cultura de pago.

La discusión se cumplió a base a los objetivos propuestos en esta tesis de post grado, se realizó una encuesta a 253 trabajadores de puestos fijos del mercado Moshoqueque como consecuencia a los resultados se propone una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de Merced Conductiva debido al incumplimiento de deuda por parte de los conductores. El trabajo tiene relación con las bases teóricas empleadas, por ejemplo, la Teoría de Fayol llamada también teoría clásica de la administración o corriente Fayolista, según Alimanza Jiménez y otros (2018) este enfoque sistémico que tomaría al SAT Como un todo, porque para Fayol era de suma importancia tanto vender como producir, tener capacidad financiera.

De acuerdo a la variable independiente: Gestión de Cobranza Según Beltrán (s/f) permite ver la situación y las tendencias de cambio generadas en relación a objetivos y metas predichas e influencias apartadas, para instaurar el logro y el acatamiento de la misión, objetivos y metas, por lo que más adelantes se realizará la propuesta acorde a los resultados después de hacer un análisis a los resultados de las encuestas realizadas a los conductores de puestos fijos.

En la teoría de desarrollo moral de Kohlberg nos indica que existen algunos principios morales de carácter universal, que no se aprenden en la primera infancia sino de un juicio racional maduro. Esta teoría es un aporte de suma importancia para la elaboración de mi tesis por motivo que los conductores no cuentan con

costumbres que implican tener responsabilidad y amoldarse acorde a las normas que tenga una institución o una sociedad en sí en este caso el deber de cumplir con obligaciones de pagar puntualmente la merced conductiva, según el resultado los conductores demuestran que algunos no tienen cultura de pago quizá porque no se les inculcó desde pequeñas responsabilidades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Para poder realizar la implementación de políticas siendo de suma importancia relacionarlas con los objetivos de la institución como nos indicó Delgado & Lezama (2018) mencionando que las políticas de cobranzas son estrategias que tiene una institución para realizar la cobranza antes de su vencimiento, una política tiene como finalidad cumplir ciertas proyecciones y para cumplirlas se implementan políticas de recaudación para cumplir con los objetivos deseados, y cuya finalidad del SAT- JLO es incrementar la recaudación por lo que es necesario tomar en cuenta la aplicación de estas y acorde a las condiciones y necesidades de la institución. Es por ello que Suarez (S/f) indicó que gracias a que se establece políticas en una empresa ayuda a la toma de decisiones para posteriormente proyectarse en base a sus objetivos, después de realizar la encuestas a los conductores y de acuerdo a la tabla número 4 tenemos que la dimensión política de pago de acuerdo a las respuestas de los encuestados la mayoría se ubica en nivel nunca en un 46.6 %, lo que indica que no existe una políticas con respecto a la deuda y la forma que se viene elaborando la recaudación sin embargo, existe un 43,9% que se encuentra en el nivel a veces lo que nos indica que efectivamente no se está aplicando política de pago y existe un 9,5% en el nivel siempre.

En relación a la dimensión beneficios de pronto pago Díaz Montes et al. (2020) consiste en el descuento por un bien o servicio bajo ciertos acuerdos que fueron anticipadamente contabilizadas y formalmente constituidos. De acuerdo a la tabla 5 los conductores de puestos fijos del Mercado Moshoqueque indican con un porcentaje de 45,8 %, lo cual nos indica que nunca se les ha otorgado beneficios de pronto pago, sin embargo, existe un 36,8% que se encuentra en el nivel a veces

y existe un 17,4% en el nivel siempre, por lo tanto, se evidencia que no ha existido beneficios para los conductores que estén retrasados en sus pagos y talvez puedan nivelarse generando así retraso en los pagos. En la dimensión beneficios de pronto pago Diaz Montes et al. (2020) indica que el descuento por pronto pago consiste en la disminución del importe total a cancelar, bajo la modalidad beneficios aprobados por una ordenanza municipal en este caso del SAT es la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz quién aprueba este tipo de beneficio.

En relación a la dimensión cultura de pago, Según Gómez Valencia, et al. (2017) “En América Latina es común en la sociedad realizar tus pagos pendientes con total puntualidad, es difícil culturizar a personas adultas con una formación ya establecida se recomienda el implementando de políticas de pago que aprueben la reducción de los índices de evasión, concientizando al pronto pago pretendiendo fomentar con campañas publicitarias y charlas a los estudiantes, que sepan que pasaría sino cumplen con su responsabilidad de cancelar lo que les corresponde e incumplir con sus obligaciones, de esta manera poder incentivar a los alumnos a que sean cumplidos con sus deberes de forma oportuna y responsable y ejemplo de los más pequeños”.

En relación a la dimensión Cultura de pago Esparza Carazas (2016) la carencia de pago lleva a la población a evadir su responsabilidad lo que genera que al no tener disponibilidad económica no se realice mejoramientos en el mercado Moshoqueque. Según Cruz Miranda (2020) la importancia de la recaudación es fundamental para resolver los problemas que se puedan tener y de esta manera poder brindar un mejor servicio en este caso sería a los conductores. De acuerdo con la Tabla 8 podemos observar la mayoría se ubica en nivel a veces en un 58,9 %, sin embargo, existe un 30% que se encuentra en el nivel siempre, seguido de un 11,1% en el nivel nunca, lo que nos indica que los conductores de puesto fijo tienen conocimiento de su deuda y la importancia que implica tenerla debiendo tomar medidas pertinentes para mejorar la recaudación debido a que se tiene un punto a favor por parte de los conductores.

Para mejorar la cultura de pago, se basa en acciones y se transmiten también de generación en generación, de forma tradicional, la importancia de pagar nuestros deberes y de tal forma también exigir nuestros derechos como ciudadanos. Porque muchas veces se ve a las personas reclamando una serie de cosas, sin embargo, esa persona no es cumplida con sus deberes, pero si muy exigente en cuanto a sus derechos. El SAT-JLO tiene una misión muy importante para su sustento como entidad y esa misión es recaudar lo más que se pueda. Enfocarse en acciones para publicitar los pagos realizar promociones.

Rebello & Young (2021) señala que hasta en los países de primer mundo sucede que las personas adeudan e incumplen con sus obligaciones de cancelar sus deudas y que muchas veces estas son elevadísimas, los sistemas no son los más adecuados para brindar un adecuado seguimiento de las deudas. Las brechas son difíciles para poder apreciar la sostenibilidad por no pagar.

En relación a la variable incumplimiento de la deuda, de acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 7 se aprecia un 58,9 % de los conductores de puestos fijos son morosos, sin embargo, existe un 25,7% que se encuentra en el nivel nunca, seguido de un 15,4% en el nivel siempre, lo que indica un verdadero problema en la citada dimensión.

La mayoría de los conductores se encuentran con un gran índice de morosidad, lo cual nos indica según los resultados de la encuesta realizada que se necesita emplear estrategias de cobranza para poder incrementar la recaudación. Analizando los resultados se ha creído conveniente e indispensable implementar una estrategia de cobranza con el fin de disminuir el incumplimiento de deuda de esta manera evitar la reversión de puestos fijos, se analizó como se denotan en las dimensiones donde los conductores cuentan con conocimiento de la deuda y en cuanto a la cultura de pago se necesitan la aplicación de políticas de pago acorde a la realidad debido a que estamos pasando por una coyuntura tanto

política, como económica y de salud por el Covid 19 y se debería proponer mejores estrategias para reactivar la economía.

Actualmente la economía es baja y por lo que la administración de toda institución debe tener cada vez más estrategias porque la sustentación de un SAT, se basa en la recaudación de todos los impuestos municipales y recursos directamente recaudados, los ciudadanos son quienes con sus pagos financian el funcionamiento del SAT y los conductores deben tener las mejores condiciones de calidad que preste los servicios y de forma más eficiente, mostrando amabilidad que sus acciones sean acorde a sus necesidades y manejen de la mejor forma posible el capital utilizado.

Tener en cuenta una buena administración que ayude la participación en las decisiones políticas, flexible que sea eficaz con mejoras a bien del SAT-JLO; se propondrá una estrategia para incrementar la recaudación de Merced conductiva; se recomienda incorporar de los servicios de pago en línea, pagos a través de agentes o aplicaciones; descuentos a conductores cumplidos y beneficios de pronto pago para años anteriores; la remodelación y ordenamiento del Mercado Moshoqueque y puestos fijos en conjunto de los conductores.

La recepción de pagos debe realizarse con tarjeta de crédito o débito, con la finalidad de darles un mejor servicio a los conductores y facilitarles los pagos talvez se debería premiar a los conductores puntuales y de esta manera incentivar al cumplimiento oportuno de los pagos. Por otro lado, se recomienda capacitar a los recaudadores para la atención de público y que para este año los pagos se realicen de manera directa en el SAT, por lo que se sugiere mejorar el sistema de recaudación para brindar un mejor servicio en cuanto a pagos.

Tener un buen control y una estimación de la deuda actualizada para saber el monto real de lo que se adeuda es de suma importancia para poder tener el sinceramiento de la deuda hasta el año 2021 para que posteriormente se haga un beneficio de descuento que será propuesto para el año 2022 un descuento total del 20% en pagos hasta el año 2022.

VI CONCLUSIONES

1. Se definió que la dimensión Políticas de pago según la encuesta realizada a los conductores de puestos fijos, que no se aplicaron políticas de pago en beneficio de los conductores.
2. Se concluyó en la dimensión Beneficios, con estos resultados que definitivamente los conductores no tuvieron beneficios de pronto pago.
3. Se concluye que la dimensión cultura de pago, los conductores tienen cultura de pago, lo que indica es que se carece de estrategias de gestión de cobranza por parte del SAT-JLO.
4. Se finiquitó en cuanto a la variable incumplimiento de la deuda que la mayoría tiene un gran índice de morosidad, debido a la carencia de estrategias de cobranza por consecuencia genera un gran índice de morosidad.
5. En la relación a la estrategia Gestión de Cobranza después de su elaboración en función a lo que se ha diagnosticado en las encuestas realizadas de la variable problema se decidió que efectivamente se puede aplicar una estrategia para aumentar la recaudación de Merced Conductiva en el Servicio de administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

VII RECOMENDACIONES

- 1.** A los funcionarios y Gerencia General del SAT-JLO se recomienda elaborar políticas de pago y cobranzas de acuerdo a las necesidades de la institución y de los conductores para incrementar la recaudación de Merced Conductiva.
- 2.** A los funcionarios y Gerencia General del SAT-se recomienda brindar beneficios de pronto pago para poder reducir el índice de morosidad.
- 3.** A la Gerencia del SAT-JLO, se sugiere desarrollar cursos de capacitación a los recaudadores en temas legales acorde a la normatividad que rige los lineamientos de Merced Conductiva para brindar una mejor información a los conductores, considerar los programas de información y difusión de las obligaciones que deben cumplir los conductores de puestos fijos con la finalidad que se encuentren bien informados de sus deberes y derechos de esta manera fomentar la responsabilidad y cultura de pago.
- 4.** En el presente trabajo de investigación teniendo claro los objetivos del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz,. Se propone una estrategia de gestión de cobranza para aumentar la recaudación de Merced conductiva por incumplimiento de deuda.
- 5.** después de tener un diagnostico de la variable problema, a la Gerencia General se recomienda aplicar la propuesta de Gestión de cobranza, que consiste en hacerles un descuento del 20% hasta el año 2021 para incrementar la recaudación de Merced Conductiva en el Servicio de administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

VIII PROPUESTA

I. Justificación de la propuesta:

La presente propuesta denominada Beneficios de pronto pago, ha sido diseñada y elaborada para proponer una estrategia de gestión de cobranza. La información se realizó después de las encuestas realizadas a los conductores de los puestos fijos del mercado Moshoqueque, determinaron que, el incumplimiento de los pagos e incumplimiento de la deuda se debió a que no cuentan con beneficios de pronto pago pese a que los conductores tienen una cultura de pago.

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

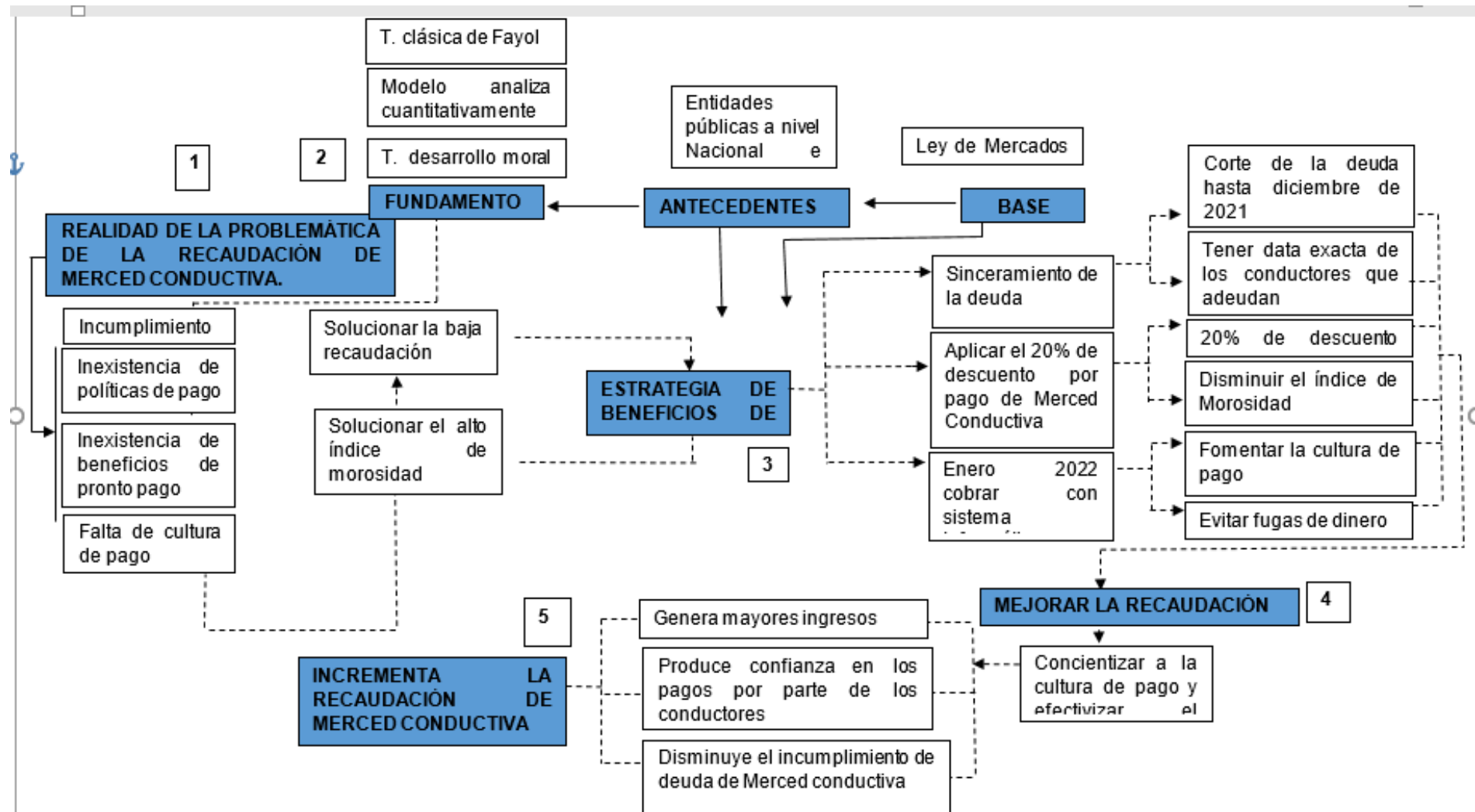
Objetivos específicos:

Realizar beneficio de pronto pago a los conductores de puestos fijos del Mercado Moshoqueque; con el objetivo que, se aumente la recaudación de Merced Conductiva y disminuya el índice de morosidad por incumplimiento de deuda dentro de sus actividades la propuesta consta que se le realice un 20% de descuento con respecto a su deuda, ya que ellos no han contado con un beneficio anteriormente y esto les estimularía a ponerse al día.

Asimismo, la creación de lineamientos y procesos que ayuden a los conductores poder realizar sus pagos; para evitar que posteriormente los conductores tengan problemas de reversión de puestos.

Que, a través del beneficio de pronto pago, se determine el descuento respectivo, a efectos de mejorar el cumplimiento de pago y además evitar los conductores morosos.

Figura 3
Propuesta



REFERENCIAS

- Acevedo Borrego, A., & Linares Barrantes, C. (2013). Eficacia y eficiencia de las decisiones en entornos sistémicos complejos. *Datos industriales*, 16(1). Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469014>
- Alimanza Jiménez, R., Calderon Campos, P., & Vargas Hernández, J. G. (2018). Teorías clásicas de las Organizaciones y el Gung ho. *Visión de futuro*, 22.
- Álvarez Texocotitla, M., Álvarez Hernández, M. D., & Álvarez Hernández, S. (2017). La Deuda Pública, el crecimiento económico y la política. *Scielo*, 13(2), 41-37. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332017000200041&lng=es&tlng=es.
- Arenas Navarro, F. J. (2020). *Modelo de simplificación administrativa para lae ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo*. Tesis, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo.
- Barra Almagiá, E. (1987). El desarrollo moral: una introducción a lateoria de kohlberg. *Revista Latinoamericada de Psicología*, 7-18. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80519101>
- Bausate y Meza, J. (s/f). *Metodología de la Investigación Científica*. Retrieved from Repositorio Institucional- UJBM.
- Beltran Jaramillo, J. M. (s/f). Indicadores de Gestión Herramientas para lograr la competitividad.
- Benavente Chorres, H. (2009). La notificación como condición de eficacia de los actos administrativos. Con especial referencia al derecho administrativo

- peruano. *Opinión Jurídica*, 8(15), 29-44. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94511749003>
- Castillo Freyre, M. (2014). Sobre las obligaciones y su clasificación. *THEMIS 66 Revista de derecho* (ISS: 1810-9934), 209-220.
- Corral, Y. (2008). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.*, 152-168.
- Cruz Miranda, A. (2020). *Cultura tributaria en comerciantes del mercado 28 de Julio, Jaén*. Tesis, Universidad Señor de Sipan , ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, Pimentel. Retrieved 10 22, 2021, from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7178/Cruz%20Miranda%20Adelaida.pdf?sequence=1>
- De la Rosa Gárate, L. V. (2018). *Cuadro de mando en la planificación estratégica y la recaudación del centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2014-2016*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29540>
- Delgado Baltodano, C. R., & Lezama Ríos, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña , año 2017*. TESIS, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO, Facultad de Ciencias Económicas, Zaña. Recuperado el 22 de 10 de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4320>
- Díaz Montes, J. S., Preciado Barrera, R. P., & Castiblanco Arciniegas, S. C. (2020). *Pronto Pago*. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos., Bogotá D.C. Retrieved 10 22, 2022, from <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9447>

- Díaz Montes, J. S., Preciado Barrera, R. P., Castiblanco Arciniegas, S. C., & July, S. D. (2020). *Pronto pago*.
- Esparza Carazas, S. S. (2016). *"La cultura tributaria como causa del incumplimiento al pago del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de ayaviri periodos 2013,2014"*.
- Estela Paredes, R. (2020). *Investigación propositiva*. La Perla, Trujillo, Perú.
- Fernandez Hurtado, S. R., Herrera Parra , E. J., Tamayo Miranda, L. M., Rojas, A., & Martínez, M. L. (2018). La evasión de impuesto como variable. *Revista Espacios*, 39.
- Gómez Valencia, G. A., Madrid Benjuca, D. A., & Quinayás Solarte , D. A. (2017). *Factores que generan la evasión de los impuestos de renta e iva en las personas naturales dedicadas a la comercialización de vestuario en el centro del municipio de Medellín*. Tesis para obtener el título de Especialista en Gestión Pública, Medellín. Retrieved from https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/8025/1/GomezGustavo_2017_FactoresGeneranEvasion.pdf
- Gorelli Hernández, J. (2019). La reversión por la administración de las contratas: perspectiva desde el derecho del trabajo. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*(21), 41-60. Retrieved from <http://orcid.org/0000-0003-4452-3068>
- Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista mexicana de sociología*, 81(1), 89-115. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/321/32160316004/html/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

- Industria, D. I. (2019, junio jueves 13). Por millonaria deuda revertirán puestos en moshoqueque. Retrieved from <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1560891593-por-millonaria-deuda-revertiran-puestos-en-moshoqueque>
- Jiménez B., W. G. (2012). El concepto de política y sus implicancias en la ética pública: reflexiones a partir de Carl Schmitt y Norbert Lechner. *del CLAD Reforma y Democracia*(53), 215-238. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533685008>
- Moncada Gonzáles, G. (2016). *La gestión municipal: ¿cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México?* SCIELO, 41-62. TESIS. Retrieved from <https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i95.1377>
- Peña Segura, R. R. (2019). *Implicancia de los mercados municipales*. Tesis de grado. Retrieved 10 27, 2021, from <http://repositorio.upica.edu.pe/handle/123456789/463>
- Ramírez Cardona, C. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN* (Vol. 3a. Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ramos Costilla, J. M. (2018). Análisis del incumplimiento tributario en el sector comercio. Modelo de gestión de riesgos. *Quipukamayoc*, 26(50), 51-60. [https://doi.org/ https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14724](https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14724)
- Ramos Quispe, L. M. (2017). *Cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias con el gobierno central y Municipal de los comerciantes del mercado Internacional de San José de la Ciudad de Juliaca periodo 2016*. Tesis, Universidad del Altiplano - Puno, Escuela Profesional de Ciencias Contables, Juliaca.

- Ramos Zaga, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1). Retrieved from El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Rebello, J., & Young, D. W. (2021, noviembre 10). a presentación de informes incongruentes representa un riesgo adicional para los países más pobres. *En un contexto de niveles récord de deuda soberana, se observan enormes brechas en los sistemas de seguimiento de deuda*. Retrieved from <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/11/10/world-bank-report-debt-monitoring-data-low-income-transparency-governance-growth>
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. J. (2018). *Revista Boliviana de Derecho*(5), 187-197. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427539905010>
- Sanchez Ferrer, M., & Gherald Manuel, A. (2018). *"La conducción de puestoss de venta de los mercados municipales"*. Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela profesiona de Derecho, Trujillo.
- Suárez Cañarte, R. M. (n.d.). Políitca de pagos - Fundamentos. *Academia Accelerat ing the world´s research*.
- Vallejos Santa Cruz, W. O. (2019). *"Propuesta de implementación del TUSNE para mejorar la recaudación de los servicio no exclusivos del mercado, parada y camal municipal Provincia deBagua. Noviembre 2018"*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Bagua. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32417/Vallejos_SCWO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33, 155-165.

Villanueva Díaz, L. A. (2018). *Desempeño económico financiero dle centro de gestión tributaria Chiclayo - años 2015 y 2016*. Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Escuela de postgrado, Lambayeque.

ANEXOS

Anexo 01

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
V.I: GESTIÓN DE COBRANZA	Es una herramienta que permite estructurar una estrategia considerando aspectos no solamente financieros, sino intangibles. (Kaplan y Norton, 2005)	La aplicación idónea de una buena gestión permitirá una excelente planificación organización, dirección y Control de todos los recursos de la institución, esto básicamente se dará a base de una buena gestión logrando los objetivos institucionales por intermedio del talento humano.	Análisis de los conductores de puestos fijos.	Identifica a los conductores morosos.	Likert 1	
			Aplicación de estrategias de cobranza.	Monto de la deuda		Definición de los objetivos por cada perspectiva
				Notificaciones de la deuda		
				Cobranza en los puestos fijos.		
			Seguimiento del pago.	Acuerdos con los conductores morosos		Cancelación de la deuda
				Reversión del puesto fijo		
V.D: INCUMPLIMIENTO DE LA DEUDA	"El incumplimiento de una obligación significa la no realización o inejecución de la prestación por parte del deudor en perjuicio o desmedro del acreedor. Equivale a no cumplir con la prestación". Pisco Jaramillo (2016)	El incumplimiento de la deuda desde ya es una pérdida, esto requiere para cuidar la permanencia de la institución en este caso como ente recaudador de la MDJLO.	Políticas de pago	Campaña de beneficios	Likert 2	
				Políticas flexibles		
				Eficacia en los pagos		
			Beneficios de pronto pago	Notificaciones de pagos		
				Fiscalizaciones		
				Actualización de data		
			Cultura de pago	Valores de pago		Conocimiento normativo de deuda
				Reconocimiento de		
				deuda		

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

Escala auto valorativa

Totalmente de acuerdo	(TA)	=	5
De acuerdo	(DA)	=	4
Indiferente	(I)	=	3
En desacuerdo	(ED)	=	2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	=	1

Edad: ____

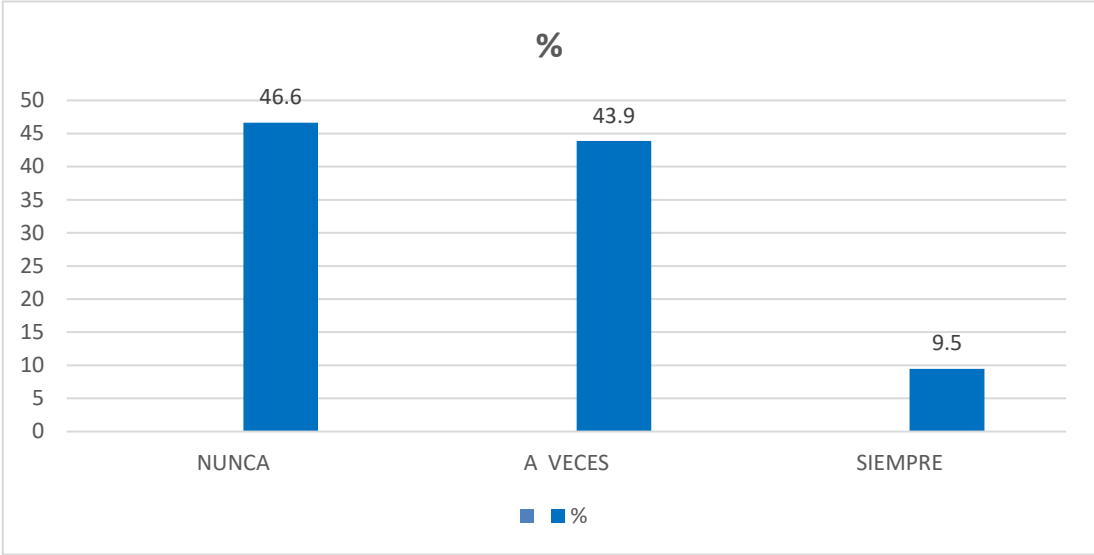
M F Sexo:

Items/preguntas	5	4	3	2	1
1. ¿Dentro de las políticas de Recaudación, la Merced conductiva se encuentra dentro de la campaña de beneficios que realiza el servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz?					
2. ¿se publicita e impulsa el pago de Merced Conductiva?					
3. ¿Se implantan políticas flexibles en la recaudación de merced Conductiva?					
4. ¿cómo califica el tipo de cobranza, cree que es la más idónea?					
5. ¿se aplican políticas para incrementar la eficacia de la recaudación de merced conductiva se incrementa la eficacia?					
6. ¿se realizan estrategias de notificación de merced conductiva?					
7. ¿se utiliza adecuadamente la cartilla de pagos de merced Conductiva?					
8. ¿se realiza supervisiones para fiscalizar el cumplimiento de contratos de los conductores?					
9. ¿se les sanciona por incumplimiento de pago?					
10. ¿se realiza de forma constante la actualización del padrón de los conductores?					
11. ¿Cree Ud. que los pagos se descargan de forma eficiente?					
12. ¿Los conductores del Servicio de Administración tributaria, de José Leonardo Ortiz, demuestran valores del pago de Merced Conductiva de forma oportuna?					
13. ¿Los conductores cuentan con los conocimientos necesarios en relación a la importancia del pago de la Merced Conductiva?					
14. ¿Es consciente que tiene una deuda y cuánto es el importe a pagar de merced conductiva?					
15. ¿los conductores cancelan la merced conductiva de forma voluntaria?					

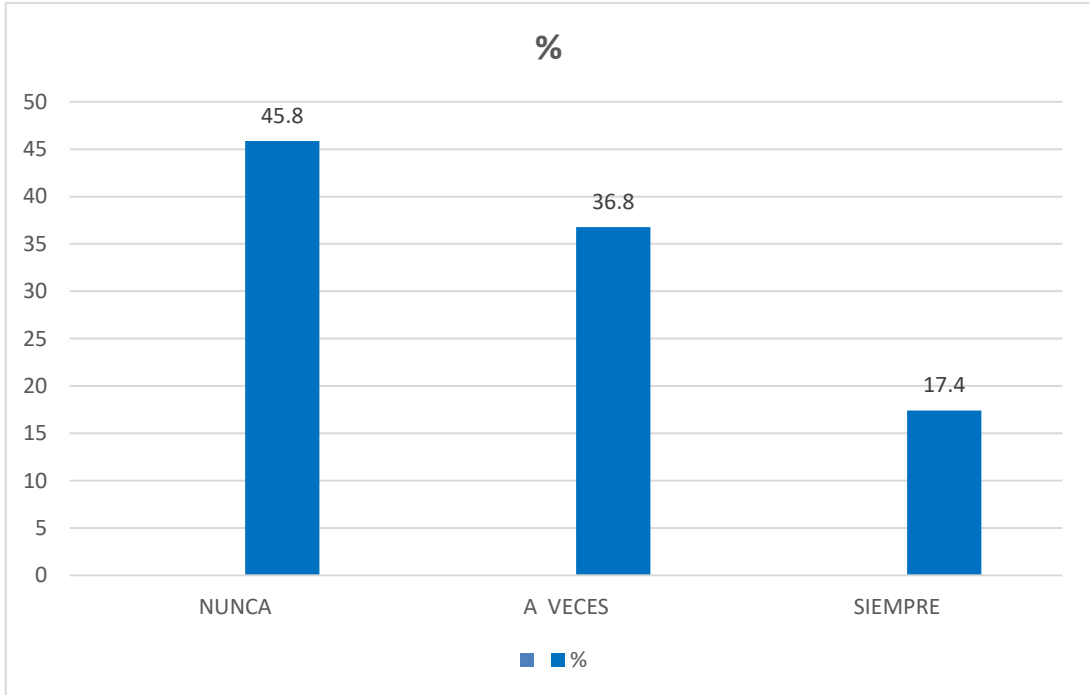
Anexo 03

Recolección de datos.

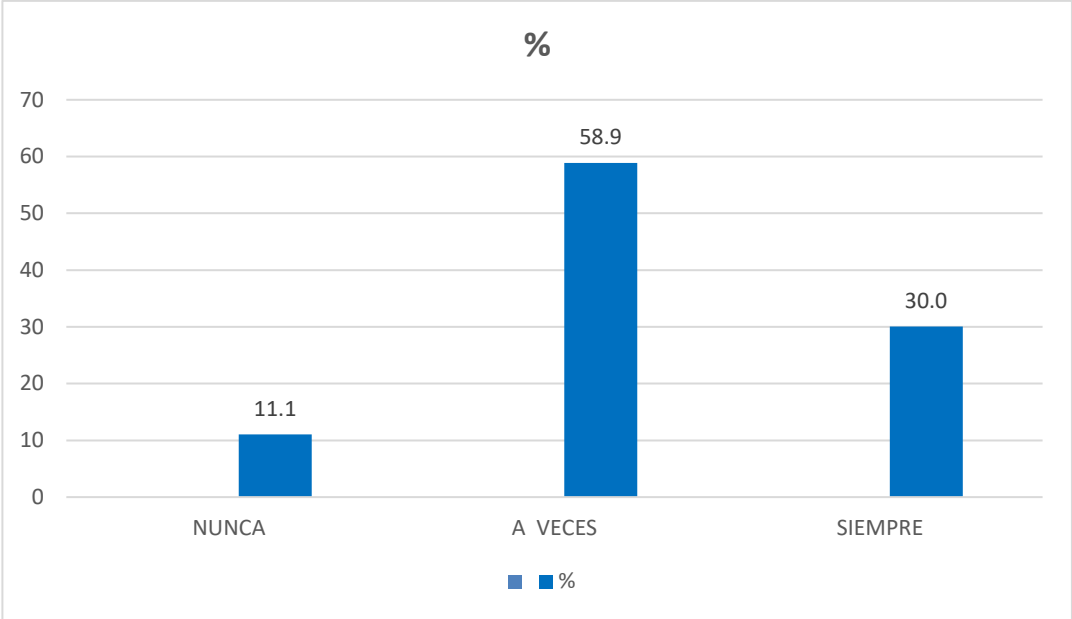
Dimensión Políticas de pago



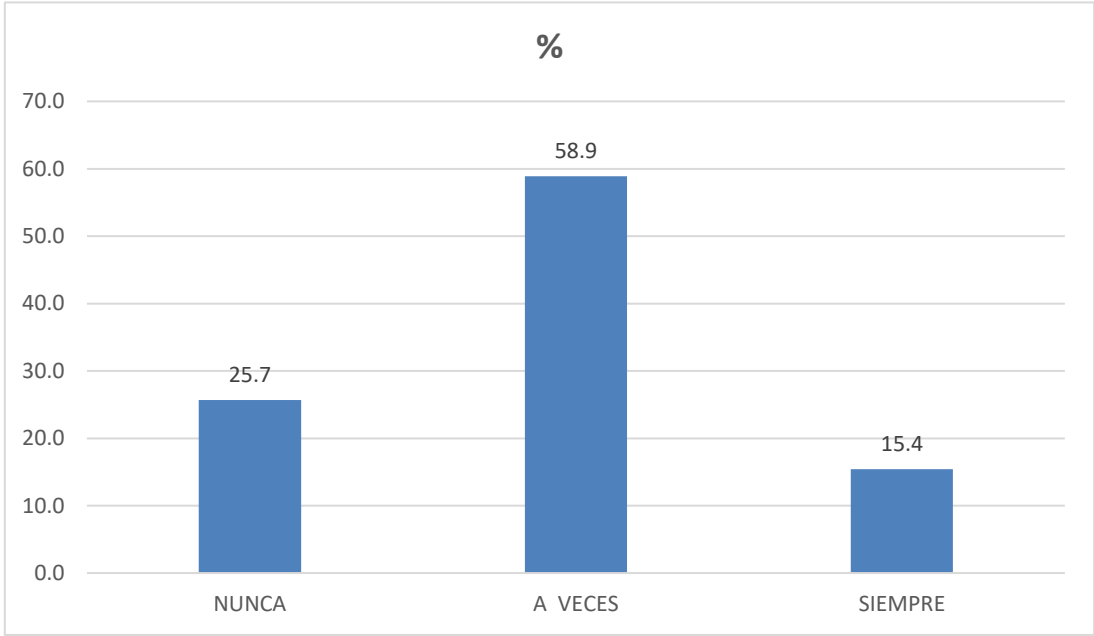
Dimensión Beneficio de pronto pago



Dimensión cultura de pago



Variable incumplimiento de la deuda



Anexo 4

Hojas de validación por expertos.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. Correa Hernández Marielit

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de octubre de 2021



DNI 42300595

Mg. Ruperto Arroyo Colco.

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. TITULO DE LA INVESTIGACION:

Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. Correa Hernández Marlitt

4. DECISION:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 11 de octubre de 2021

Dr. / Mg. Luis Anthony Bryan Burga Ramirez
DNI 43616479

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:


Br. : Correa Hernández Marlitt

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO


M.G. CPC. Miguel Angel Peña Palacios
DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO
MATRICULA. 02 - 0602


Chiclayo, 11 de octubre de 2021

Mg. MIGUEL ANGEL PEÑA PALACIOS
DNI 17611653

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Una estrategia de gestión de cobranza que incrementará la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.	V.I.: GESTIÓN DE COBRANZA	UNIDAD DE ANÁLISIS	Diseño de investigación: Aplicada. Explicativa. No experimental. Prospectiva. 	Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Microsoft Excel
¿De qué manera una estrategia de gestión de cobranza incrementará la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz?	El objetivo general de la presente investigación es Diseñar una estrategia de gestión de cobranza para incrementar la recaudación de merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz			POBLACIÓN		
Problemas específicos: PE1 ¿Cuál es el estado actual del incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz? PE2.- ¿Qué factores influyen en el incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz?	Objetivos Específicos: OE1.-Diagnosticar el estado actual del incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz OE2.-Identificar los factores influyentes por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.		V.D.: INCUMPLIMIENTO DE LA DEUDA	MUESTRA		

ANEXO 06 AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 16 de octubre del 2021.

MPSAT RECIBIDO	
N.º Registro:	4392
Fecha:	29/10/2021
Hora:	15:24
CP. Inicio:	01
CP. Fin:	

Ingeniero
Harry Dwight Rodríguez Castillo
Gerente General
Servicio de administración Tributaria de José Leonardo Ortiz
Ciudad.

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación REFERENCIA: Solicitud de interesad@ de fecha: 12 de octubre del 2021.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Marit Correa Hernández
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de administración Tributaria de José Leonardo Ortiz
- 6) Asesor : Dr. Ángel Johel Centurión Larrea

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón/IEFA
EPG-UCV-CH

ap (CL)

ANEXO 07 CONSENTIMIENTO INFORMADO



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz.	RUC: 20603246510
Dirección: Calle Jhon Kennedy N° 412 – Urb. Bolognesi José Leonardo Ortiz.	
Nombre del Titular o Representante legal: Ing. Harry Dwight Rodríguez Castillo	
Nombres y Apellidos: Ing. Harry Dwight Rodríguez Castillo	DNI: 07621379


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de administración Tributaria de José Leonardo Ortiz	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Marit Correa Hernández	DNI: 47164769

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: José Leonardo Ortiz, 29 de octubre de 2021

Firma: 
Ing. Harry Dwight Rodríguez Castillo

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se afirme la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORREA HERNANDEZ MARLITT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranza para recaudar merced conductiva por incumplimiento de deuda del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CORREA HERNANDEZ MARLITT DNI: 47164769 ORCID 0000-0002-5672-7490	Firmado digitalmente por: CCORREAHE el 22-01- 2022 14:42:48

Código documento Trilce: INV - 0504560