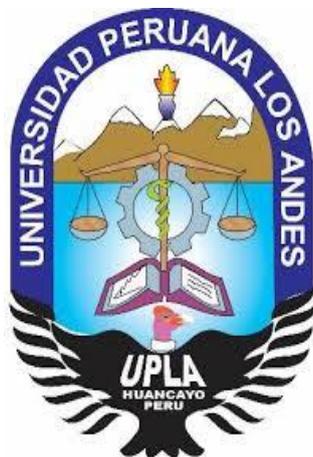


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Cultura Tributaria y su Influencia en la Gestion de Cobranzas del
Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Condori Flores Alexandra Paola

Asesor : Mtro. Vila Samanez Jesús Maximiliano

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 03.08.2021 – 02.08.2022

Huancayo – Perú
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de
Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021**

Para optar	:	El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autores	:	Bach. Bach. Alexandra Paola Condori Flores
Asesor	:	Mtro. Jesús Maximiliano Vila Samanez
Línea de investigación	:	Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Institucional	:	01.02.2022/ 31.01.2023
Fecha de Inicio y Culminación	:	

Huancayo – Perú

2022

Hoja de Conformidad de Jurados

Presidente

Jurado 1

Jurado 2

Secretario

Huancayo, ... de del 2022

Asesor

Mtro. Jesús Maximiliano Vila Samanez

Dedicatoria

A Dios y mi madre por haberme dado la bendición de acompañarme en todos mis logros.

Alexandra Condori.

Agradecimientos

A Dios y la Universidad Peruana Los Andes, por habernos dado el aprendizaje y una formación de excelencia, para poder afrontar las diferentes etapas en cuanto al ámbito profesional. Y por también agradecer a mi asesor Mtro. Jesús Maximiliano Vila Samanez, por los conocimientos impartidos en el desarrollo de mi tesis, y su apoyo durante todo este tiempo. A mis padres por ser la fuente de inspiración y sacrificio para mi vida.

Alexandra Condori.

Contenido

Portada	i
Hoja de Conformidad de Jurados	iii
Asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Contenido	vii
Contenido de Tablas	xii
Contenido de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xiv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	18
1.2 Delimitación del Problema	19
1.2.1 Delimitación Espacial	20
1.2.2 Delimitación Temporal	20
1.2.3 Problema general	20
1.2.4 Problemas específicos	20
1.3 Justificación de la Investigación	21
1.3.1 Justificación social	21
1.3.2 Justificación teórica	21
1.3.3 Justificación metodológica	22
1.4 Objetivos	22

	viii
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes del Estudio	24
2.1.1 Ámbito Nacional	24
2.1.2 Ámbito Internacional	29
2.2 Bases Teóricas o Científicas	32
2.2.1 Cultura Tributaria	32
2.2.2 Dimensiones Cultura Tributaria	37
2.2.3 Gestión de Cobranza	38
2.2.4 Dimensiones de gestión de Cobranza	46
2.3 Marco conceptual	48
CAPÍTULO III	49
HIPÓTESIS	49
3.1. Hipótesis general	49
3.2. Hipótesis específicas	49
3.3. Variables	49
3.3.1. Variable 1: Cultura tributaria	49
3.3.2. Variable 2: Gestion de cobranza	49
3.3.3. Operacionalización de variables	50
CAPÍTULO IV	51
METODOLOGÍA	51
4.1. Método de investigación	51
4.1.1. Método general	51

	ix
4.1.2. Método específico	51
A. Método inductivo-deductivo.	51
4.2. Tipo de investigación	51
4.2.1. Investigación aplicada	51
4.3. Nivel de investigación	51
4.3.1. Método correlacional	52
4.4. Diseño No experimental	52
4.5. Población y muestra	53
4.5.1. Población	53
4.5.2. Muestra	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.6.1. Técnica de recolección de datos	57
4.6.2. Instrumento	57
A. Cuestionario.	57
4.7. Procesamiento de recolección de datos	57
4.7.1. Encuesta	58
4.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos	60
CAPÍTULO V	61
RESULTADOS	61
5.1 Descripción de los Resultados	61
5.1.1 Análisis del Alfa de Cronbach	61
A. Análisis para la Cultura Tributaria.	61
B. Análisis para la Gestión de Cobranzas.	62
5.1.2 Niveles de Baremos	62
A. Frecuencias de Niveles de la Cultura Tributaria.	62

	x
B. Frecuencias de Niveles de la Gestión de Cobranzas.	65
5.1.3 Prueba de Kolmogorov – Smirnov	66
5.2 Contraste de Hipótesis	66
5.2.1 Contraste de Hipótesis General	67
A. Cálculos Estadísticos.	67
B. Conclusión.	69
5.2.2 Contraste de Hipótesis Especifica 1	69
A. Cálculos Estadísticos.	70
B. Conclusión.	72
5.2.3 Contraste de Hipótesis Especifica 2	72
A. Cálculos Estadísticos.	72
B. Conclusión.	74
5.2.4 Contraste de Hipótesis Especifica 3	75
A. Cálculos Estadísticos.	75
B. Conclusión.	77
Analisis y Discusion de Resultados	78
Conclusiones	82
Recomendaciones	84
Referencias Bibliográficas	85
Anexos	90
Anexo 1. Matriz de Consistencia	91
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables	92
Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento	93
Anexo 4. Instrumento de Investigación	95
Anexo 5. Consentimiento Informado	97

Anexo 6. Validacion de expertos	xi 99
Anexo 7. Evidencias fotográficas	105
Anexo 8. Base de datos	106

Contenido de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.	50
Tabla 2. Relación de los 84 trabajadores administrativos.	52
Tabla 3. Escala de confiabilidad de los datos.	58
Tabla 4. Escala de correlación Rho de Spearman.	59
Tabla 7. Coeficiente de confiabilidad para la cultura tributaria.	61
Tabla 8. Coeficiente de confiabilidad para la gestión de cobranza	62
Tabla 9. Niveles de Baremos a utilizarse en ambas variables.	62
Tabla 10. Frecuencias de Niveles de la Cultura Tributaria.	63
Tabla 11. Frecuencias de niveles de las dimensiones de la cultura tributaria.	64
Tabla 12. Frecuencias de Niveles de la Gestión de Cobranza.	65
Tabla 13. Prueba de normalidad de datos.	66
Tabla 14. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis general.	68
Tabla 15. Coeficiente de correlación para Cultura Tributaria y Gestión de Cobranzas	69
Tabla 16. Prueba chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.	71
Tabla 17. Coeficiente de Correlación para Motivación y Gestión de Cobranzas.	71
Tabla 18. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 2.	73
Tabla 19. Coeficiente de correlación para Toma de Decisiones y Gestión de Cobranzas	74
Tabla 20. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 3.	76
Tabla 21. Coeficiente de correlación para Concientización y Gestión de Cobranzas	76
Tabla 22. Anexo 1 – Matriz de Consistencia.	91
Tabla 23. Anexo 2 – Matriz de Operacionalización de Variables.	92
Tabla 24. Anexo 3 - Matriz de Operacionalización del Instrumento.	93

Contenido de Figuras

Figura 1. Fachada del Servicio de Administracion Tributaria Huancayo.	19
Figura 2. Clasificación de Schwartz (1992)	33
Figura 3. Ingresos municipales.	34
Figura 4. Circulo vicioso de la recaudación municipal.	34
Figura 5. Objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial.	38
Figura 6. Identificación del contribuyente.	38
Figura 7. Inscripción en el registro de contribuyentes.	39
Figura 8. Registro de contribuyentes.	40
Figura 9. Finalidad en los procedimientos de control registral.	41
Figura 10. El cruce de información permite.	41
Figura 11. Carta de aviso y requerimiento.	42
Figura 12. Acciones de cobranza.	43
Figura 13. Distribución del trabajo en cinco equipos.	44
Figura 14. Condiciones básicas para el desarrollo de actividades.	45
Figura 15. Bases de datos más importantes.	46
Figura 16. Frecuencia de los niveles para la cultura tributaria.	63
Figura 17. Frecuencias de las dimensiones de la cultura tributaria.	64
Figura 18. Frecuencias de los niveles para la gestión de cobranzas.	65
Figura 19. Region critica para la hipótesis general.	67
Figura 20. Region critica para la hipótesis especifica 1.	70
Figura 21. Region critica para la hipótesis especifica 2.	73
Figura 22. Region critica para la hipótesis especifica 3.	75

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”, el cual tuvo por objetivo general Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021. El estudio corresponde a una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Cuya muestra está constituida por 84 colaboradores de la SATH, donde se aplicó la técnica dela encuesta, como instrumento se usó el cuestionario el cual fue validado por 3 expertos. El análisis de los resultados se realizó mediante el software SPSS v25. Se concluye que los colaboradores respondieron que la educación tributaria a través dela difusión de información, la percepción, conciencia y las actitudes que posee los colaboradores que la recaudación del impuesto predial sea mayor.

Palabras Clave: Cultura tributaria, recaudación; impuesto predial.

Abstract

The present investigation entitled "Culture and its influence on the Collection Management of the Property of the SATH - Huancayo 2021", whose general objective was to determine the relationship that exists between the tax culture and the Collection Management of the Property Tax of the SATH. SATH – Huancayo 2021. The study corresponds to an applied research, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design. Whose sample is made up of 84 SATH collaborators, where the survey technique was applied, as an instrument the questionnaire was used, which was validated by 3 experts. The analysis of the results was carried out using the SPSS v25 software. It is concluded that the collaborators responded that tax education through the dissemination of information, perception, awareness and attitudes that the collaborators have that the collection of the property tax is greater.

Keywords: Tax culture, collection; property tax.

Introducción

Actualmente, se puede observar que la cultura tributaria se convirtió en un factor sumamente importante para que la población no cometa delitos tributarios; en ese sentido se puede afirmar que los tributos son recursos que los ciudadanos pagan al estado y este en carácter de administrador, es quien se hace cargo de los recursos que pertenecen a la población. Por ende, la cultura tributaria es la base para una adecuada recaudación y un buen sostenimiento del país.

Con la cultura tributaria se pretende que los individuos de la sociedad involucrados en el proceso, tomen conciencia en cuanto al hecho de que es un deber constitucional aportar al Estado, el Perú tiene que aprender de los países más desarrollados los cuales tienden a una mayor cultura tributaria, es decir son más responsables con el cumplimiento de sus obligaciones.

De acuerdo a esta situación se visualiza una deficiente cultura tributaria municipal, teniendo cada vez una decreciente recaudación de tributos para las municipalidades y gobiernos de cada región, teniendo como consecuencia un deficiente desarrollo y progreso de las municipalidades y gobiernos locales.

En relación a lo mencionado se presenta la investigación titulada “Cultura tributaria y la Gestión de Cobranzas del impuesto predial del SATH Huancayo – 2021”. La investigación permitiría conocer si en la ciudad de Huancayo existe una eficiente cultura tributaria.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH Huancayo – 2021. Por lo cual la estructura de la investigación fue desarrollada sobre la del usuario y su posicionamiento en el mercado; la misma, que comprende como sigue:

El capítulo I. Se desarrollará y definirán la problemática y el problema general, del cual podremos definir la realidad Problemática y la formulación del problema, la justificación y objetivos del proyecto.

El capítulo II Se desarrollará los antecedentes de la investigación que contiene las tesis nacionales e internacionales, las cuales fundamentan, técnica, científica y humanista.

Las cuales son descritas en las bases teóricas justificación de la investigación y la problemática que comprende la realidad y la formulación de del problema la cual comprende la realidad problemática y la formulación del problema hipótesis y objetivos de investigación.

El capítulo III Se desarrollará la hipótesis general y específicas y se describirán las variables Cultura Tributaria y la Gestion de Cobranzas.

El capítulo IV Se desarrollará el marco metodológico en el cual se expondrá las variables, la operacionalización de variables. (metodología, tipo de estudio, diseño de investigación) presupuesto el cual ira disgregado para saber el monto y tiempo que se necesitara para el desarrollo de esta y el cronograma de ejecución donde se sabrá el tiempo que determinara la ejecución de la misma.

El capítulo V. Aquí se podrá visualizar la bibliografía usada en todo el proyecto de investigación el cual nos sirvió como antecedentes y conocimiento que nos permitió el desarrollo del ya antes mencionado proyecto.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La cultura tributaria es un conjunto de valores y actitudes que promueven el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias que a cada ciudadano le corresponden como deber y derecho ciudadano. Con la cultura tributaria se posibilita la aceptación voluntaria del pago por parte del contribuyente; razón por la que el buen uso de los recursos públicos constituye un elemento central de la cultura tributaria.

La cultura tributaria asume el compromiso de educar a la ciudadanía, facilitando el cumplimiento de las responsabilidades del contribuyente y haciéndolo consciente del buen uso de los bienes públicos. Actualmente se observa una baja confianza en las instituciones públicas y una fuerte percepción social negativa sobre la utilización de los recursos públicos, esto teniendo como consecuencia una deficiente recaudación de los impuestos, sumándose a ello la situación económica a nivel mundial a causa de la COVID-19.

Los recursos que manejan las entidades públicas no son utilizados de la mejor manera, lo cual genera desconfianza en la población, lo que es importante es que las entidades públicas generen la confianza y sean completamente transparentes en la utilización de los recursos que tiene cada municipalidad o gobierno local.

En el Perú la cultura tributaria es cada vez más deficiente, esto debiéndose a la poca confianza que tiene la ciudadanía en sus municipalidades, debiéndose que a pesar de pagar sus impuestos no logran observar la retribución de estas en el desarrollo y progreso de su localidad, otro factor importante para no realizar el pago de su impuesto predial por parte

de los ciudadanos es la llegada de la pandemia COVID-19, como bien se sabe ha afectado a todas las economías del país y de la población, teniendo como prioridad la salud de cada familia y dejando de lado el pago de los impuestos prediales a falta de dinero y trabajo por parte de los contribuyentes.

A raíz de la pandemia COVID-19 miles de peruanos dejaron de percibir ingresos a causa del cierre de muchas empresas, es por ello que se observa una deficiente recaudación del impuesto predial, afectando de manera directa a las municipalidades en recursos que deberían servir para mejorar el desarrollo de cada una de las municipalidades.

En relación al SATH (Servicio de Administración

Tributaria Huancayo), también se vio afectado en la recaudación del impuesto predial a causa de la COVID-19, notándose la ausencia de los contribuyentes. Actualmente si bien es cierto la economía se viene recuperando de manera progresiva, pero muchos de los contribuyentes perdieron la cultura tributaria generando un proceso de gestión de cobranza, pese a que la SATH implemento métodos de pago online para evitar que los contribuyentes se vean afectados en moras, no se logra visualizar una eficiente recaudación del impuesto predial. Es por todo lo mencionado que se plantea la presente investigación.

¿Qué relación existe entre la cultura tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación, se realizará en la provincia de Huancayo, en el ámbito de la entidad pública, SATH, Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.

Figura 1. Fachada del Servicio de Administración Tributaria Huancayo.



Figura 1. Fuente. <https://www.sath.gob.pe/institucional.html#nosotros>
Fuente. Google Maps.

1.2.2. Delimitación temporal

El proyecto de investigación se realizó de la fecha siguiente periodo de análisis el año 2021.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura tributaria y su influencia en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre la concientización tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

En el siguiente proyecto de investigación, busca mostrar la importancia del análisis de aplicar e implementar las diferentes maneras de hacer conocer y fomentar la cultura tributaria en nuestra población a fin de mejorar esta entidad pública. concluiremos mencionando la importancia que generara en la gestión de cobranza ya que esta permita el correcto y adecuado manejo de las áreas, generando así nuevos y mejores horizontes al desarrollo de la misma. Su objetivo es brindar un mejor servicio a la sociedad, las necesidades de nuestra ciudad incontestable de Huancayo. son evidentes y requieren profesionales que estén entrenados en el más alto nivel de competencias necesarias para enfrentarlos con eficacia, alto sentido ético y responsabilidad social.

1.4.2. Justificación teórica

Este proyecto esta direccionado a mejorar la cultura tributaria y estudiar la influencia que esta tiene frente a la gestión de cobranza del impuesto predial del SATH, Así mismo se aplicara a diferentes trabajadores administrativos, y verificar cuanto se puede mejorar, con estudios previos al nuestro, que respaldan, como es el manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial, Según el MEF. (2015). El primer manual denominado “Marco normativo” expone los fundamentos legales de la administración tributaria local y presenta el marco legal del impuesto predial en el Perú. El segundo manual denominado “Atención al contribuyente” aborda el servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de

información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El tercer manual denominado “Fiscalización” muestra la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar la fiscalización de tributos en la municipalidad. El cuarto manual denominado “Cobranza” describe el proceso que permite que el contribuyente realice Dirección General de Política de Ingresos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas el cumplimiento de su obligación tributaria. El último y quinto manual denominado “Declaración jurada” desarrolla la importancia de la presentación de este documento como inicio de la relación tributaria entre el contribuyente y la administración tributaria municipal.

Del mismo modo la investigación está dirigida a conocer la interacción existente entre Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas, debido a que es fundamental conocer el nivel de relación que existe entre las dos variables.

1.4.3. Justificación metodológica

El trabajo de investigación se desarrollará siguiendo los procedimientos de métodos, y técnicas usadas para esta investigación, método general científico, método específico inductivo deductivo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental con una muestra de 84 colaboradores del SATH – Huancayo 2021.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la motivación en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

2. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.
3. Determinar la relación que existe entre la concientización tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Ámbito Nacional

Carrera (2019). En su tesis titulada *“Incidencia de la cultura tributaria y factores socioeconómicos en el cumplimiento tributario del impuesto predial en el Distrito de Contumazá año 2019”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Administración y Gerencia Pública, de la Universidad Nacional de Cajamarca, de la ciudad de Cajamarca – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo determinar si la cultura tributaria y los factores socioeconómicos del contribuyente inciden en el cumplimiento tributario del impuesto predial en el distrito de Contumazá. La metodología aplicada en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, teniendo como tipo de investigación no experimental – transversal y se aplicó el método de investigación hipotético – deductivo. Para la muestra se tomó un total de 241 contribuyentes entre los que cumplieron y no cumplieron con la obligación tributaria tanto en la zona urbana como rural, para que respondan el cuestionario de la encuesta referidas a los factores que componen las variables. Al finalizar se llegó a la conclusión que cuando se tiene un grado alto de cultura tributaria existe un 34% que cumplen con el deber tributario y un 9% no cumple, por otro lado, cuando hay un nivel medio de cultura tributaria el 66% cumplen tributariamente sin embargo el 77% no cumplen, y finalmente cuando la cultura tributaria es de nivel baja no existe cumplimiento tributario. Sin embargo, pareciera ilógico cuando se tiene un grado de cultura alto y existen un 9% que no cumplen, pero como se interpretó anteriormente existen otros factores intervinientes como el factor económico y político. También en un nivel

socioeconómico alto solo cumplen el 36% mientras que el 30% del total no cumplen tributariamente, en el nivel socioeconómico medio el 40% cumplen con su deber mientras que el 49% no cumplen tributariamente, finalmente en el nivel socioeconómico bajo el 23% cumple y un 21% no cumple con la declaración y pago del impuesto predial. Comparando con otros estudios no siempre el factor económico es determinante en el cumplimiento tributario sino la cultura tributaria del contribuyente” ...

Rimac. (2017). En su tesis titulada “*Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad San Pedro, de la ciudad de Huaraz – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo describir cuál es la incidencia de la gestión de cobranzas en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia y también realizar un diagnóstico sobre la gestión de cobranzas. La metodología empleada fue de una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Para la investigación se tuvo una muestra de 370 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Independencia, la recolección de datos se realizó a través de las encuestas como instrumento y fueron procesadas y tabuladas en el software SPSS. Al finalizar se concluye que existe relación directa y significativa entre las variables gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015 – 2016, donde los resultados estadísticos es 67.384 cayendo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) lo cual confirma la hipótesis afirmativa. Asimismo, se observa que, del cien por ciento

de los trabajadores encuestados, el 50.4% refiere que la recaudación del impuesto predial es media, en relación a la gestión de cobranzas, el 35.2% refiere que es alta, mientras que un 14.3% considera que es baja” ...

Mamani (2019). En su tesis titulada “*Cultura Tributaria y nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodo 2015 – 2018*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano, de la ciudad de Puno – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo analizar la cultura tributaria y el nivel de recaudación del impuesto predial en el periodo 2015 - 2018; en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. La metodología aplicada en la investigación tuvo como método analítico, deductivo y descriptivo; teniendo un enfoque cuantitativo, un diseño de investigación no experimental y un alcance descriptivo transeccional o transversal. La muestra estuvo compuesta por 189 contribuyentes de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, a los cuales se les aplicó una encuesta compuesta por 10 preguntas. La investigación llegó a la conclusión que los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo tienen un bajo nivel de “Cultura tributaria”, reflejado en un 75%, debido a que los contribuyentes no tienen conocimiento sobre temas relacionados a impuesto predial; carecen de conciencia tributaria al no tener actitudes, creencias y valores tributarios y no cumplen con sus obligaciones tributarias como la declaración de su predio y el pago del impuesto predial en los plazos establecidos por la ley. Para lo cual se plantea proponer estrategias con acciones para el logro de tales estrategias, en el corto y largo plazo, con los responsables de las actividades; para mejorar la cultura tributaria y el nivel de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo” ...

Hernandez (2019). En su tesis titulada “*Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto – 2018*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Tarapoto – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018. La metodología de la investigación que se aplicó es descriptivo simple, debido a que se describirán aspectos relacionados con el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática estudiada donde aplicará una entrevista dirigida al Gerente del área de Cobranza y Fiscalización, asimismo se realizará un análisis documental de las recaudaciones realizadas en los últimos años. Para complementar esta investigación se realizará una encuesta complementaria. La muestra estuvo compuesta por 72 contribuyentes a los cuales se les aplicó la encuesta complementaria que ayudó a fortalecer el análisis del trabajo de investigación. Al finalizar se llegó a la conclusión que la gestión de cobranzas del servicio de administración tributaria presenta una inadecuada gestión, ya que el análisis documental desarrollado asimismo la entrevista y el complemento desarrollado con las encuestas, en los cuales los contribuyentes manifiestan que el tiempo establecido para el cumplimiento de los plazos en estos servicios no son adecuados. Por otro lado, el recaudo del impuesto predial es bajo, la misma que se evidencia en los resultados del año fiscal 2018, por lo que se puede afirmar que la tasa del impuesto es realizada sin un efectivo desarrollo de cobranza adecuada, se menciona a su vez que, al tener una mala gestión de cobranza, los resultados no son los esperados” ...

Espiritu (2018). En su tesis titulada “*Propuesta de gestión de cobranza para el mejoramiento de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, de la Universidad Peruana de las Américas, de la ciudad de Lima – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo proponer una gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La metodología aplicada en la investigación fue de diseño no experimental y de enfoque cualitativo. Se consideró como población y muestra a la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. La investigación llegó a la conclusión que la propuesta para gestionar la cobranza de mejora de la recaudación de impuesto predial de dicha municipalidad incluyó las siguientes alternativas de solución: Enviar al contribuyente una cartilla informativa clara y ordenada, indicándole el monto a pagar, fecha de pago, incluso cuantos días de atraso tiene, luego remitirle la misma información mediante correo electrónico, adjuntando una carta virtual indicándole al usuario la situación en que se encuentra, como la fecha límite de pago o atraso de su deuda, a objeto que se apersona a cancelar la deuda pendiente, se prosigue con llamadas telefónicas con un intervalo de una semana de anticipación haciendo un recordatorio para que el contribuyente no caiga en atraso, y en caso el titular se encuentre en la cartera de morosidad se le comunica para invitarlo a pagar y ponerse al día en sus obligaciones con el municipio, para concluir este seguimiento se realiza la visita personal, que radica en enviar al domicilio del contribuyente a una persona capacitada y responsable para acordar la fecha de pago, brindándole incluso asesoría sobre la importancia que tiene el pago de los impuestos (predios y arbitrios)

y evitar realizar una cobranza coactiva, así mismo explicarle que de no pagar será reportado a la central de información INFOCORP”...

2.1.2. Ámbito Internacional

Vinueza (2019). En su artículo de revista titulada “*Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura*”. Artículo de la Revista Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias, de Venezuela.

“La investigación tuvo como objetivo realizar una revisión sistemática de la literatura sobre la gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas en la administración pública, que permita identificar las tendencias en la investigación en esta temática y que sirva de soporte para investigaciones futuras. En la investigación se planteó un enfoque metodológico de una revisión sistemática de literatura, de carácter descriptivo, concentradas en estudios cuantitativos sobre la gestión de las cobranzas en el sector público. La muestra estuvo compuesta por 58 artículos, de los cuales 3 estuvieron enmarcados en el sector público. Al finalizar la investigación llego a la conclusión que el desempeño en la gestión de muchas instituciones del sector público que prestan servicio directamente al usuario final depende fundamentalmente de la gestión de cobranza eficiente de la deuda pendiente de los consumidores. En un asunto comercial, las cuentas por cobrar se consideran el aspecto más importante de la planificación y el control financiero, al lado de los inventarios y el efectivo” ...

Quispe (2020). En su artículo de revista titulada “*La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador*”. Artículo de la Revista Espacios, del país de Ecuador.

“La investigación planteo como objetivo identificar los factores más importantes de la cultura tributaria en los contribuyentes para explicar que es un factor causal para la evasión fiscal. La metodología aplicada en la investigación fue de método deductivo, teniendo un nivel descriptivo – casual y un enfoque cualitativo. La muestra estuvo compuesta por 381 contribuyentes, a los cuales se les aplico una encuesta para poder recoger información. Concluida la investigación se llegó a la conclusión que la evasión tributaria o fiscal depende del grado de cultura tributaria y esto a su vez de la conciencia tributaria que exista en los contribuyentes sobre el cumplimiento de los pagos de los distintos impuestos. La cultura tributaria tiene un impacto significativo en la evasión tributaria de los contribuyentes” ...

Aguirre (2019). En su tesis titulada “*Gestión de cobranza de impuestos municipales*”. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, de la ciudad de Managua – Nicaragua.

“La investigación tuvo como objetivo proponer un procedimiento que abone a una mejor gestión de cobro aplicado por la dirección de Cartera y Cobro a los contribuyentes en la Alcaldía de Managua con acuerdos de pagos vencidos de personas naturales como jurídicas. Los mecanismos que se propone en este trabajo son herramientas que proporcionan agilidad de manera precisa para el control de las cuentas por cobrar ya que estas representan el activo circulante en recuperación y que constamos con ellos hasta que estén en nuestras manos recuperado por lo que es prioritario no dejarlos que caigan en el no pago ya que es más difícil recuperarlo. Al finalizar la investigación llego a la conclusión que la gestión de cobranzas de

impuestos municipales es una herramienta fundamental e imprescindible para la actividad de las cobranzas municipales de la dirección de cartera y cobro, ya que de esa forma podemos mejorar la gestión de cobros para los contribuyentes morosos de la Alcaldía de Managua, los aspectos a tomar en cuenta para poder mejorar la gestión de cobros son en base a las normas y procedimientos para la ejecución de cobros en los acuerdos de pago con que actualmente cuenta la dirección de cartera y cobro”...

Neira (2019). En su artículo de revista titulada “*La cultura tributaria en la recaudación de los tributos*”. Artículo de la Revista Polo del Conocimiento, de la ciudad de Loja – Ecuador.

“En la investigación se planteó como objetivo evaluar la cultura tributaria en la recaudación de los tributos. La metodología utilizada fue de carácter fenomenológico. Para ello se utilizó como técnica la entrevista a profundidad a 5 asesores tributarios de ambos sexos, de profesiones Contador Público y Abogado, quienes se desempeñan en el libre ejercicio de la profesión y asesorando a un consorcio empresarial. La investigación llegó a la conclusión que la cultura tributaria nace con la idea de diseñar un sistema tributario para orientar al ciudadano y que lo invite a cumplir sus obligaciones de una forma ordenada, el reto como pilar fundamental es fortalecer la atención al contribuyente mediante la información, servicios y la educación. Esta cultura es promovida mediante el cumplimiento de obligaciones voluntarias y así fortalecer el desarrollo de la sociedad. Es factible que el estado aplique los correctivos necesarios para lograr que los tributos que deben pagar sus contribuyentes se realicen de manera adecuada y se cumplan con las obligaciones tributarias” ...

Rivera (2020). En su artículo de revista titulada “*Cultura Tributaria en la era digital*”. Artículo de la Revista de la Universidad Autónoma de Coahuila, del país de México.

“La investigación tuvo como objetivo la prevención, investigación y sanción de las faltas administrativas y hechos de corrupción y el fortalecimiento institucional de las instancias que lo componen. La metodología aplicada en la investigación fue de tipo descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 70 microempresas, el instrumento a utilizar fue una encuesta la cual fue aplicado a cada uno de ellos. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que la era digital está facilitando la información para que los contribuyentes tengan mejor control interno e información financiera a la mano y a las autoridades competentes les brinda toda la información de las transacciones realizadas entre contribuyentes y beneficiarios. Con las herramientas digitales llegó mayor control y detección de los actos corruptos para contrarrestarlos y minimizarlos” ...

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura tributaria

(ZAPATA, 2017). “la cultura tributaria se identifica con el cumplimiento Voluntario de los deberes y obligaciones tributarias por parte del contribuyente. Perú ha experimentado grandes cambios económicos, social y cultural que han frenado su desarrollo, con el impacto que esto genero el gobierno decide elevar la carga tributaria, se aumentaron las tasas del impuesto a la renta, se creó el impuesto a las transacciones financieras con la finalidad de combatir la evasión y se realizaron cambios en la administración tributaria, creando sistemas de detracciones,

retenciones y percepciones. Se eliminó gradualmente el impuesto extraordinario de solidaridad (IES). Para mejorar el manejo de la deuda pública, SUNAT que es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Perú es el ente encargado de administrar los recursos y ha implementado diferentes mecanismos uno de ellos es brindar gratuitamente orientación a la ciudadanía para concientizar a los peruanos para que realicen sus pagos oportunamente, para esto han creado grupos de capacitación llamados NAF (núcleo de apoyo contable y fiscal) quienes son los encargados de dar capacitaciones gratuitas a las empresas, lo primordial es crear un habito tributario, que los contribuyentes sepan los beneficios que genera pagar oportunamente sus obligaciones tributarias y como llegar a ser un aliado más para su país” ...

Figura 2. Clasificación de Schwartz (1992)



Fuente: SUNAT

MEF (2017). “Las municipalidades de la muestra, registran como máximo aporte per cápita S/. 351 por habitante/año; en el otro extremo tenemos un aporte mínimo de S/. 6.26 Habitante/año, con una media de S/. 50.29. Esta situación nos

muestra el esfuerzo fiscal que realizan algunas municipalidades por incrementar su recaudación, así como, el nivel potencial de las municipalidades por incrementar su recaudación, dado la brecha existente entre los niveles máximo y mínimo, a través del desarrollo de una cultura tributaria por parte de la población para el cumplimiento de sus compromisos tributarios locales” ...

Figura 3. Ingresos municipales.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Circulo Vicioso de la Recaudación Municipal

Figura 4. Circulo vicioso de la recaudación municipal.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Conciencia Tributaria

(Ventura, 2018) “En el Perú hay escasez de conciencia tributaria y el Estado ha tratado de combatir el problema buscando intimidar a los contribuyentes y así lograr una tributación eficiente. Además, hay una deficiente política fiscal, pues no promueve que el contribuyente sea responsable de pagar los tributos y contribuir al desarrollo de la sociedad, sino por el contrario, es reacio al pago de ellos pues percibe que no hay una adecuada distribución de los recursos y que los servicios públicos funcionan ineficientemente, entre otros motivos” ...

Juárez (2017). “Nos dice que la conciencia feudataria es interiorizar en las personas de las obligaciones feudatarias establecidas por las leyes para efectuar de un modo discrecional, conociendo que su desempeño llevara un beneficio frecuente para la sociedad en la cual ellos están implantados” ...

- Como causa está concerniente a cómo se forma la cognición feudataria en el prójimo; es decir, a lo que se designa alineación del conocimiento feudatario en el cual asisten

diferentes sucesos que le conceden apología a la conducta del habitante relación del tributo.

- Como comprendido está concerniente a los métodos de pesquisa, códigos, valores, lógicas clasificatorias, manuales hermenéuticos y consejeros de la conducta del habitante relación del tributo.

Podemos concluir que la cultura tributaria, es lograr concientizar de manera voluntaria y con causa de conocimiento al contribuyente a asumir de manera responsable hacer efectivo los tributos municipales:

- Salud. Seguridad.
- Transporte.
- Acciones comunales.
- Educación, cultura y recreación.

El municipio y los servicios municipales

Los servicios municipales son servicios que ofrece la municipalidad para una buena disposición de existencia de los individuos, tiene una correspondencia seguida con el ambiente que vive: área transparente, con luz oficial, con agua y desembocadura; con parques; con comercios y camales inspeccionados y transparentes.

- Anuencias y registros
- Agua y desembocadura
- Sanidad y limpieza pública
- Provisión eléctrico domiciliario
- Necrópolis
- Seguridad habitante

- Transporte Gubernamental
- Mercados

2.2.2. Dimensiones de Cultura tributaria

Motivación

(Pereira, 2016) “La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” ...

Toma de Decisiones

Cabeza (2018). “La toma de decisiones es indispensable para las empresas, pues una decisión mal tomada puede conllevar a una situación comprometedora. Por tal razón, las personas encargadas de la toma de decisiones deben estar capacitadas y conocer ampliamente todas las características y pasos que constituyen este proceso, y que las obliga a escoger entre dos o más alternativas” ...

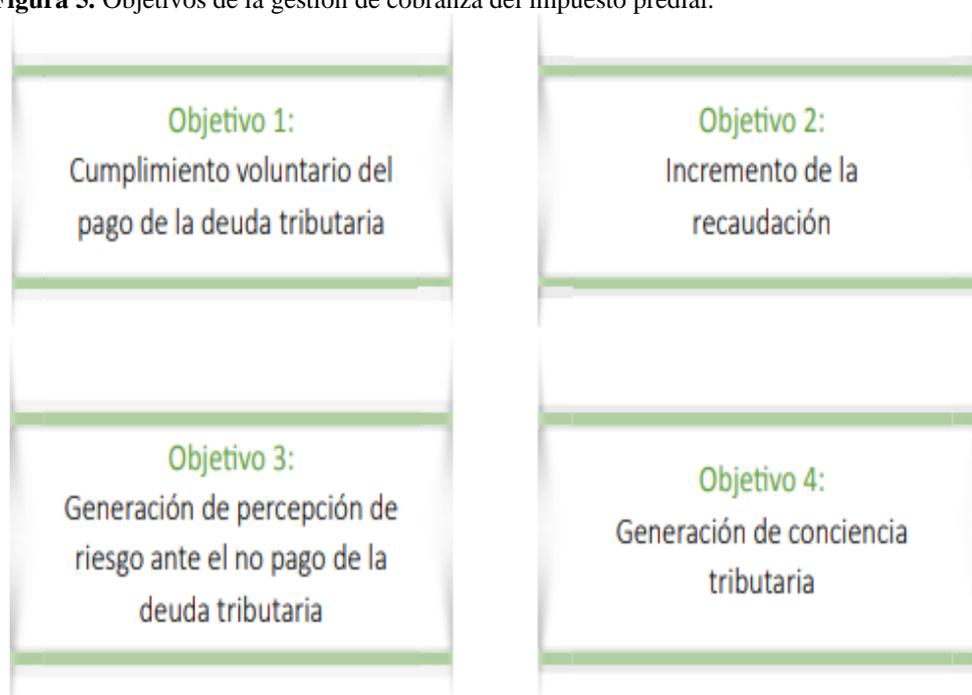
Concientización Tributaria

MEF (2018). “La importancia de la estimación que se presenta reside en que ésta permite tener una apreciación del potencial de recaudación del IGV y aporta elementos para la evaluación del impacto tanto de la economía como de los cambios en el marco normativo y del grado de eficiencia de la entidad administradora de los tributos en su trabajo de recaudación y fiscalización” ...

2.2.3. Gestión de cobranza

MEF (2017). “La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. En este sentido, la gestión de la cobranza del impuesto predial busca el logro de los siguientes objetivos:”

Figura 5. Objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial.



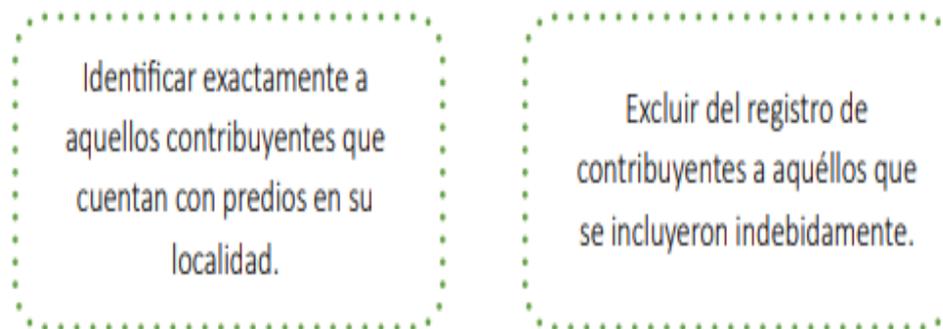
Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

En esta sección se describen las acciones que serán desarrolladas para asegurar la efectiva gestión de la cobranza del impuesto predial

Identificación del contribuyente

Figura 6. Identificación del contribuyente.

Una de las acciones fundamentales de la administración tributaria municipal es la de reconocer correctamente a los contribuyentes del impuesto predial. Esto es necesario para:



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Asignación del código del contribuyente

MEF (2017). “Los códigos de identificación sirven para que la administración tributaria municipal sistematice, clasifique y ordene la información de cada contribuyente con la que cuenta. Por lo mismo, es importante que establezca un código único que le sirva para identificar al contribuyente y para que pueda ser utilizado durante el tiempo que dure la relación entre ambos” ...

MEF (2017). “Se suele distinguir entre personas naturales y personas jurídicas. Para las primeras se sugiere que el código contenga el número de su documento nacional de identidad (DNI). En el caso de las personas jurídicas, se recomienda que el código coincida con el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) asignado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)”

...

Inscripción en el registro de contribuyentes

Figura 7. Inscripción en el registro de contribuyentes.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Revisión de la declaración y pago

MEF (2017). “La existencia de un registro de contribuyentes adecuadamente actualizado sirve para que la administración tributaria municipal conozca quiénes son sus contribuyentes, qué se espera de ellos (presentación periódica de declaraciones tributarias), cuándo se esperan tales declaraciones (periodicidad), e incluso, en algunos casos, cuánto es el ingreso esperado por la obligación tributaria periódica del contribuyente, tal como se señala en el siguiente gráfico” ...:

Figura 8. Registro de contribuyentes.

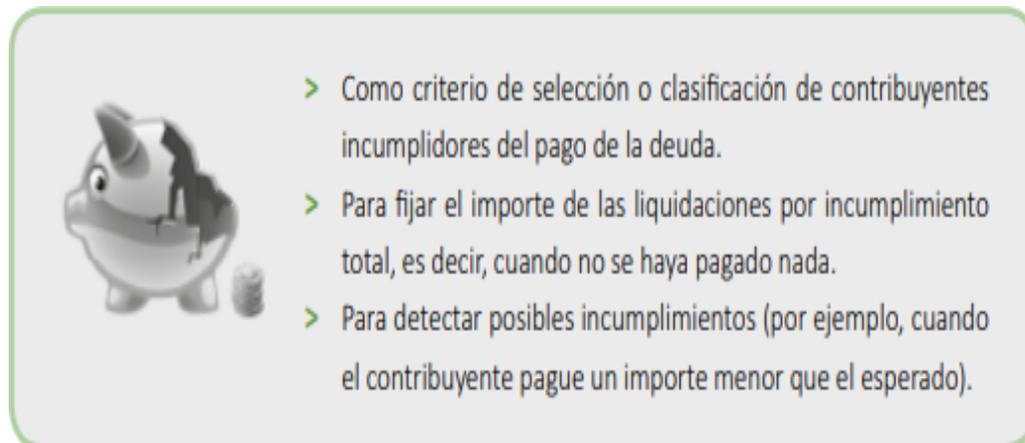


Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

MEF (2017). “El monto del ingreso esperado es un concepto que puede ser estimado con distintos métodos. Por lo general, se trata de una cantidad determinada con base en información previa con la que ya cuenta la administración tributaria municipal. Así, por ejemplo, en el caso del impuesto predial, tomando en cuenta la información del predio o de los predios, se puede calcular el monto de la obligación

del contribuyente. El ingreso esperado puede ser utilizado en los procedimientos de control registral con una triple finalidad” ...:

Figura 9. Finalidad en los procedimientos de control registral.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

MEF (2017). “A partir del sistema de información del que se dispone para la inscripción de los registros de los contribuyentes, la administración tributaria municipal deberá hacer las contrastaciones entre la información consignada en este sistema y aquella recogida de la presentación de las declaraciones tributarias de cada periodo. El resultado de este cruce de información permite” ...:

Figura 10. El cruce de información permite.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

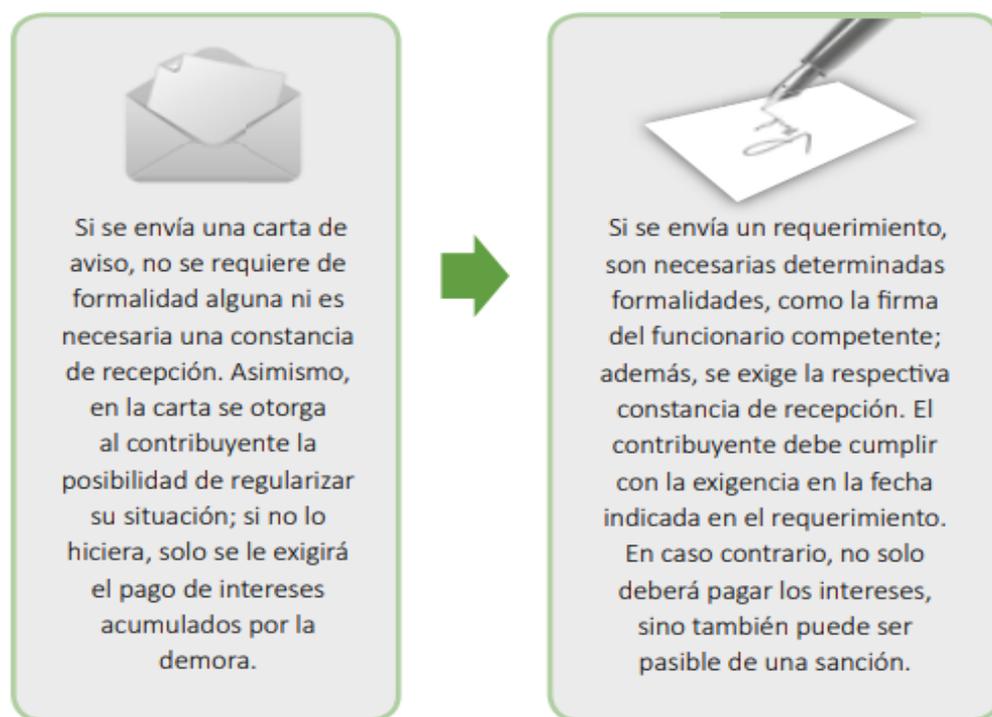
Identificar a los contribuyentes omisos y morosos

MEF (2017). “Una vez finalizado el plazo con el que cuentan los contribuyentes para cumplir con la presentación de sus declaraciones juradas y el pago de sus obligaciones tributarias, la administración tributaria municipal debe “cruzar” la información provista por la base de datos (sistema de información) y los datos provenientes de las declaraciones juradas de los contribuyentes para ese periodo. Luego retira a los contribuyentes que cumplieron con cancelar su obligación tributaria dentro del plazo de ley, y el resultado arroja la lista de los contribuyentes omisos y morosos” ...

Emitir requerimientos

MEF (2017). “Una vez identificados los contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones tributarias, se les envía una carta de aviso o un requerimiento, de manera inmediata”.

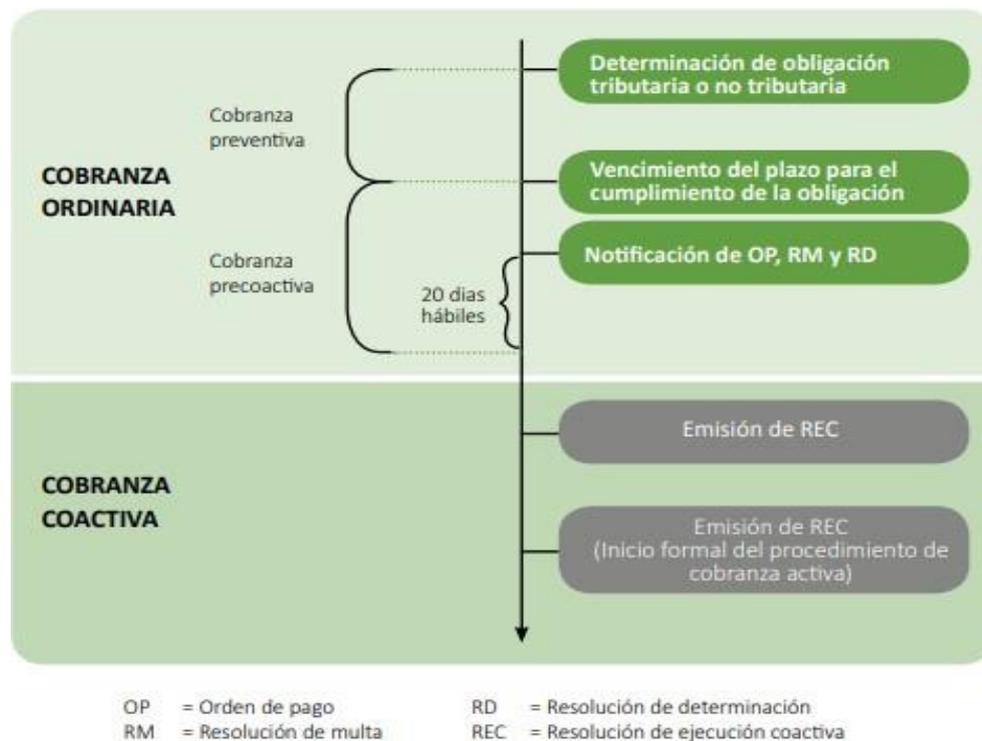
Figura 11. Carta de aviso y requerimiento.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Acciones de cobranza

Figura 12. Acciones de cobranza.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

La unidad de cobranza

MEF (2017). “La cobranza ordinaria de las deudas tributarias municipales — como es el caso del impuesto predial— debe estar a cargo de un órgano administrativo al que se le asignen todas las funciones vinculadas a la cobranza tributaria, forme parte de la estructura organizacional de la administración tributaria municipal y dependa directamente de la gerencia tributaria o la que haga sus veces”

...

Funciones de la unidad de cobranza

MEF (2017). “Esta unidad debe desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de cobranza de las obligaciones tributarias. Esto implica desarrollar una serie de actividades que incluyen la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera, la gestión de la cobranza, la emisión y notificación de valores o comunicaciones y el seguimiento del proceso en su conjunto. Todas estas actividades normalmente se distribuyen en equipos especializados que forman parte de la unidad. En este manual se sugiere una distribución del trabajo en cinco equipos”
....:

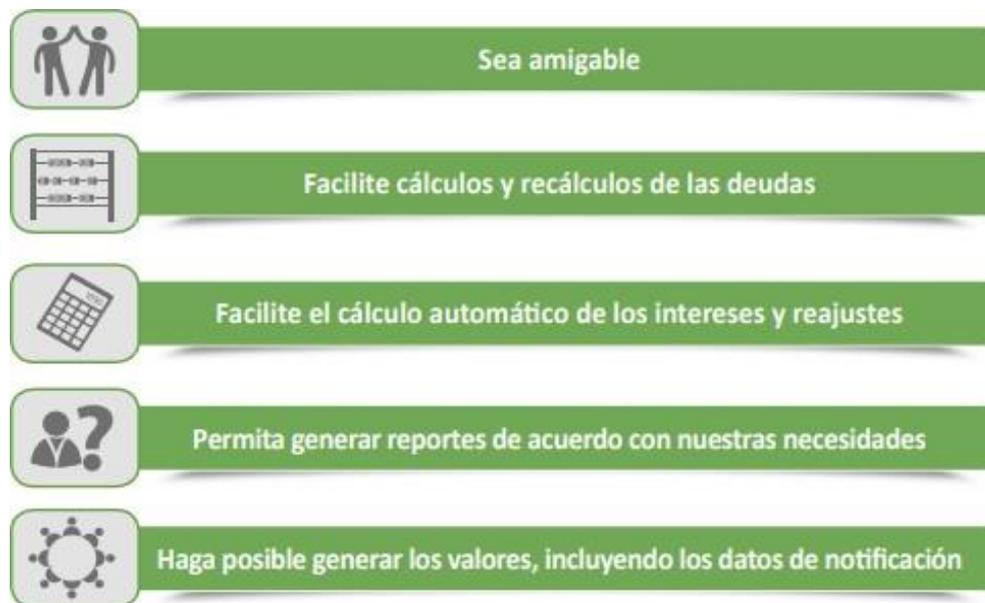
Figura 13. Distribución del trabajo en cinco equipos.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades

Figura 14. Condiciones básicas para el desarrollo de actividades.

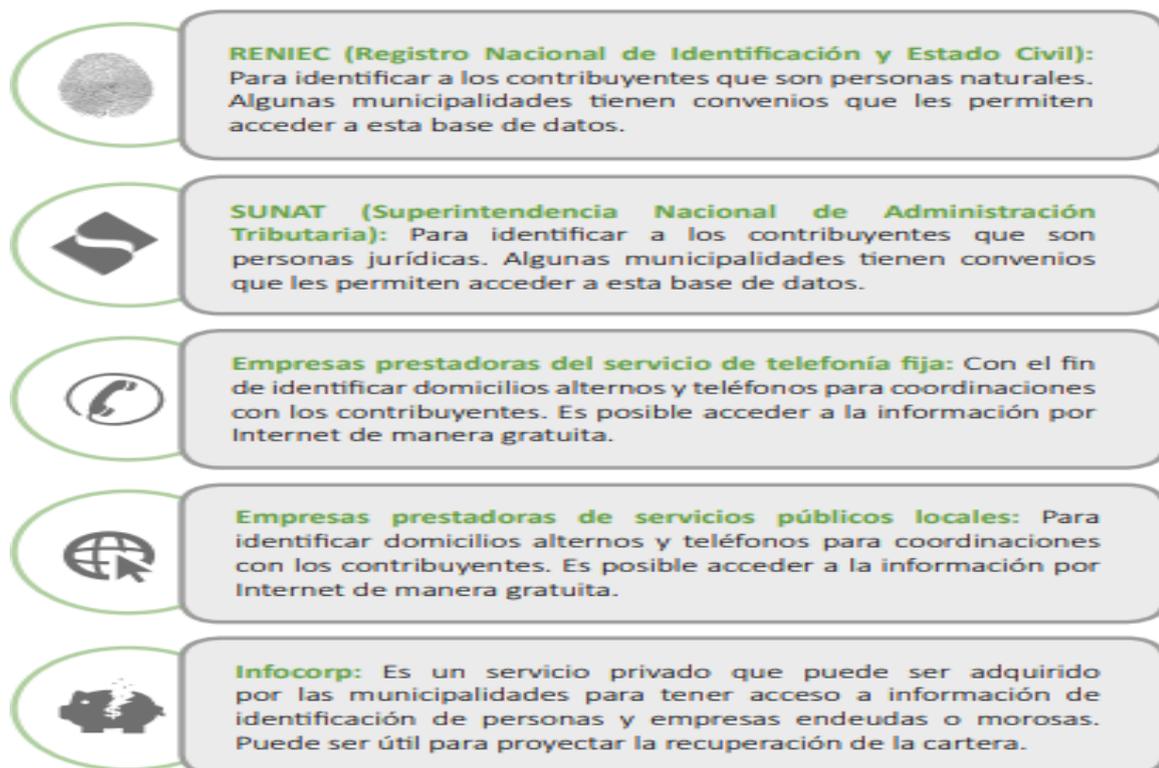


Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

Bases de datos de otras instituciones

MEF (2017). “Es muy importante, para la labor de cobranza, contar con determinada información sobre los contribuyentes, especialmente para ubicar los domicilios de aquéllos no habidos o que no se encuentren en el domicilio fiscal declarado a la administración tributaria municipal. De ahí la relevancia de que la administración tributaria municipal realice acciones de optimización y consolidación de la base de datos de la que dispone, al contrastarla con las de otras instituciones; de esta manera es posible ampliar el universo de inmuebles y contribuyentes. Con este fin, las bases de datos más importantes son” ...:

Figura 15. Bases de datos más importantes.



Fuente. Ministerio de economía y finanzas.

2.2.4. Dimensiones de gestión de cobranza

Análisis de la cartera del cliente.

(Palacios, 2020) “Este tipo de cartera de clientes reúne la información básica de los clientes como nombre, sexo, edad, número de teléfono, dirección, correo electrónico, profesión y redes sociales. Se trata de un tipo de cartera base que ayuda a definir a los clientes al brindar información clara sobre ellos. Esto te permite en primera instancia determinar diferentes objetivos comerciales. Las formas más comunes para comenzar a crear una cartera de clientes de datos son por medio de la recopilación de información cuando los clientes se suscriben a un boletín, cuando realizan una compra o cuando se registran para obtener una membresía. Te serán útiles para filtrar segmentos de clientes, lo que te ayudará a personalizar campañas de correo electrónico” ...

Aplicación de estrategias de cobranza

(Street, 2021). “Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados. Aunque considerado muchas veces como el paso final del ciclo de crédito en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso. En los últimos años las instituciones de microfinanzas (IFMs), en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos y el incremento en los niveles de morosidad institucionales” ...

Seguimiento del pago

(OpenPyme, 2020). “Para lograr esta gestión es de gran ayuda contar con plataformas que nos ayuden a realizar un seguimiento de los clientes y las fechas límite de pago y/o periodos de pagos negociados para que los clientes los tengan presente por medio del envío de mensajes preventivos recordando la fecha máxima de pago, o incluso recordatorios de pagos vencidos” ...

2.3. Marco conceptual

Impugnación: Contra la resolución emitida por la Administración Tributaria, dando inicio a la segunda y última instancia administrativa del procedimiento contencioso tributario.

Arbitrios: Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

Compensación: Forma de extinción de la deuda tributaria. La deuda tributaria podrá compensarse total o parcialmente con los créditos por tributos, sanciones, intereses y otros conceptos pagados en exceso o indebidamente.

Consolidación: Forma de extinción de la deuda tributaria. La deuda tributaria se extingue por consolidación cuando el acreedor de la obligación tributaria se convierte en deudor de la misma como consecuencia de la transmisión de bienes o derechos que son objeto del tributo.

Contribución: Tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la motivación y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.
2. Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.
3. Existe relación significativa entre la concientización y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

3.3. Variables

Variable 1: Cultura Tributaria

Dimensiones.

- Motivación.
- Toma de decisiones
- Concientización Tributaria

Variable 2: Gestión de Cobranza

Dimensiones.

- Análisis de la cartera del cliente.
- Aplicación de estrategias de cobranza
- Seguimiento del pago.

3.3.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CULTURA TRIBUTARIA	MEF (2017). “La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. En este sentido, la gestión de la cobranza del impuesto predial busca el logro de los siguientes objetivos”	Motivación	X.1.Cumplimiento	1,2,3,4
			X.2.Invoca al pago oportuno	5,6,7,8
			X.3. Conciencia	9,10
		Toma decisiones de	X.4. Seguridad	11
			X.5. Servicio	12
		Concientización Tributaria	X.6. Premia in incentiva al pago	13,14,15,16
			X.7. Brindar información clara	17,18,19
GESTIÓN DE COBRANZA	(ZAPATA, 2017). “la cultura tributaria se identifica con el cumplimiento Voluntario de los deberes y obligaciones tributarias por parte del contribuyente. Perú ha experimentado grandes cambios económicos, social y cultural que han frenado su desarrollo, con el impacto que esto genero el gobierno decide elevar la carga tributaria, se aumentaron las tasas del impuesto a la renta, se creó el impuesto a las transacciones financieras con la finalidad de combatir la evasión y se realizaron cambios en la administración tributaria, creando sistemas de detracciones, retenciones y percepciones. Se eliminó gradualmente el impuesto extraordinario de solidaridad (IES). Para mejorar el manejo de la deuda pública, SUNAT que es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Perú es el ente encargado de administrar los recursos y ha implementado diferentes mecanismos uno de ellos es brindar gratuitamente orientación a la ciudadanía para concientizar a los peruanos para que realicen sus pagos oportunamente, para esto han creado grupos de capacitación llamados NAF (núcleo de apoyo contable y fiscal) quienes son los encargados de dar capacitaciones gratuitas a las empresas, lo primordial es crear un habito tributario, que los contribuyentes sepan los beneficios que genera pagar oportunamente sus obligaciones tributarias y como llegar a ser un aliado más para su país” ...	Análisis de la cartera del cliente.	Y.1. Identificar clientes morosos	1,2
			Aplicación de estrategias de cobranza	Y.2. Monto de la deuda
		Y.3.Llamadas telefónicas		5,6
		Y.4.Cobranza domiciliaria		7,8
		Y.5. Cancelación de la deuda		9,10
		Seguimiento del pago	Y.6.Proceso judicial	11,12,13,14

DIMENSIÓN ESPACIAL:

Z. Cultura Tributaria y su influencia en la Gestion de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

4.1.1. Método general

Utilizaremos el método general, porque, según Labajo (2016) “El Método Científico o método general de la ciencia, un método de investigación debe basarse en lo empírico y en la medición, y estar sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento”.

Se ha visto de manera acertada este método ya que existe estudios que resultaron y a la vez respaldan nuestra tesis. Porque se utilizó antecedentes, bases teóricas entre otras.

4.1.2. Método específico

A. Método inductivo-deductivo.

Como método específico, utilizaremos en inductivo deductivo, porque, según Labajo (2016) “Debemos de tener en cuenta que, en cualquier área del conocimiento científico, el interés radica en poder plantear hipótesis, leyes y teorías para alcanzar una comprensión más amplia y profunda del origen, desarrollo y transformación de los fenómenos y no quedarse solamente con los hechos empíricos captados a través de la experiencia sensible ((en la ciencia no es cierto aquello de que los hechos hablan por sí solos)” ...

4.2. Tipo de investigación

4.2.1. Investigación Aplicada

El tipo de investigación que usaremos es la aplicada, porque, según Lozada (2014) “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con

aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. El presente ensayo presenta una visión sobre los pasos a seguir en el desarrollo de investigación aplicada, la importancia de la colaboración entre la universidad y la industria en el proceso de transferencia de tecnología, así como los aspectos relacionados a la protección de la propiedad intelectual durante este proceso” ...

4.3. Nivel de investigación

4.3.1. Correlacional

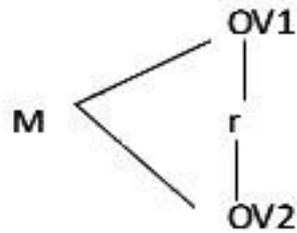
El nivel de investigación que usaremos será el correlacional, porque, como menciona Jiménez (2017) “Consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuando a su magnitud, dirección y naturaleza” ...

4.4. Diseño de investigación

4.4.1. No experimental

El diseño de investigación que usaremos será la descriptiva correlacional, porque, como afirma Hernández (2018) “Descriptiva correlacional, la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras relacionada, este estudio estudiarlas dos o más variables que desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así correlacionar la relación” ...

Esquemáticamente es expresada de esta forma



Dónde:

- M = Muestra.
- O1= Cultura Tributaria.
- O2= Gestion de Cobranzas.
- r = Relación entre las variables de estudio.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

El desarrollo de la presente investigación en el SATH – Huancayo 2021. la población muestra está conformada 84 trabajadores administrativos.

4.5.2. Muestra

Según CEPAL (2015). “El método utilizado por los Censos de Población y Vivienda para obtener la información es la localización de las viviendas, en las que se identifica a los hogares y personas que las componen. Para cada hogar que compone la vivienda se dispone de un cuestionario censal donde el empadronador registrará los datos de la vivienda a la que pertenece el hogar; datos del hogar en cuestión e información para cada una de las personas que lo integran, todo esto a partir de las respuestas entregadas por el jefe de hogar o, en su defecto, otra persona calificada para responder a las preguntas que se le formulen” ...

Muestra Censal

La muestra obtenida para el desarrollo de la presente investigación es el SATH – Huancayo 2021. la población muestra está conformada 84 trabajadores administrativos.

Tabla 2. Relación de los 84 trabajadores administrativos.

NRO	APELLIDOS Y NOMBRES		
1	ANCCASI	CANCHAPOMA	MARUJA PAMELA
2	APAZA	CHAMORRO	YULY
3	ARTEZANO	HUAMAN	KAREN AMELIA
4	ASCENCIO	UNTIVEROS	ELIZABETH LUZ
5	BRAVO	HUATUCO	IVETT GISELY
6	BUENDIA	MANTURANO	JOSE LUIS
7	CAMPOS	GALINDO	KELEY
8	CANCHUCAJA	MENDIETA	JULIO CESAR
9	CARDENAS	OSORES	VICTOR RAUL
10	CARMONA	MUSIA	MARIA ENITH
11	CARRASCO	TALAVERA	CINDY
12	CARTOLIN	VIVAS	CESAR RUBEN
14	CERRON	GOMEZ	ERIKA CRISTINA
15	CHANCO	ORE	CARMEN NORMA
16	CHAVEZ	PINEDA	MARISOL BERTHA
17	CHUCOS	DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO
18	CONDORI	FLORES	ALEXANDRA PAOLA
19	CORTEZ	SANCHEZ	MARCO ANTONIO
20	FERRUZO	QUINO	KATHERINE DENITZA
21	GONZALES	FRANCO	JUAN BRAULIO
22	GUILLEN	JAUCHA	ADOLFO EDUARDO
23	HERRERA	FERNANDEZ	OMAR CAMILO
24	HOSPINA	GONZALES	MARIO RAUL
25	INGA	GALVAN	DAVID ALEJANDRO
26	LAGOS	CONTRERAS	PATRICIA NINOSKA
27	LAURENTE	FLORES	EDITH ROCIO
28	LOPEZ	LIZANO	DANIEL

29	MARTINEZ	RUIZ	ELIO JOSHEP
30	MARTINEZ	URTECHO	GRETHEL PAOLA
31	MELGAR	LAZO	LUZ ANGELICA
32	MEZA	MORA	FANNY MARJORIE
33	MONTES	PAUCAR	KATHERIN LEYLA
34	NUÑEZ	ALMONACID	DELFINA
35	ORE	LAURA	THANIA YUSI
36	PACHECO	GUERRA	JOAN GRACE
37	PAUCAR	HINOSTROZA	PEDRO
38	PIZARRO	VALDEZ	ELVIS LEONARDO
39	POMASUNCO	MAYTA	GLORIA MARIA
40	PORRAS	MONTALVAN	CATHERINE NOELIA
41	RAMON	COSME	ENMA OLIVIA
42	ROMANI	HUINCHO	KAREN AMPARO
43	SALOME	NUÑEZ	ELVIS TONNY
44	SALVATIERRA	CORDOVA	KATTIA
45	SOLORZANO	QUISPE	RICARDO
46	TAPIA	AVENDAÑO	JORGE LUIS
47	TORALVA	ORELLANA	ZEIDA MIRELLA
48	TORRES	BONILLA	KAREN GISSELA
49	TORRES	RAMIREZ	RAFAEL JOHNNY
50	VERAN	ZUÑIGA	DANIEL FERNANDO
51	VIDALON	DURAN	GINA MARIELA
52	VILCAPOMA	VILCAPOMA	MARLENY
53	ANCCASI	BASTIDAS	JESSICA KAREN
54	BERROCAL	GUTARRA	CESAR NESTOR
55	CAMPOS	BALDEON	KARINA FIORELLA
56	CANAHUALPA	IRIARTE	DENSY
57	CARRION	ZENTENO	JUANITO HUGO
58	CONDORI	CAHUAZA	JOSH MERIMAM
59	CONGORA	TORRES	ROCIO MARIA
60	DELGADILLO	MURILLO	CYNTIA SAIDA
61	ESPINOZA	QUISPE	NANCY
62	HUARIPATA	ALVARADO	KARINA

63	HUAYANAY	MUÑOZ	CRISTIAN HENRY
64	LEON	ARROYO	LUSI ENRIQUE
65	LINDO	PAUCAR	JOHANA KELY
66	MENDOZA	RAMOS	MERY PATRICIA
67	MIRAVAL	MILLAN	KARINA DARINKA
68	NINAMANGO	RICSE	IMANOL BILL
69	OCHOA	CORDOVA	ELVISA GABRIEL
70	OCHOA	PIRCA	GUINER CIRO
71	OSORES	VILCA	SHEYLA MICAELA
72	OSPINA	LIMACHE	JENNY CLIS
73	PAEZ	CARHUAMACA	JOSE LUIS
74	PAUCARCHUCO	VALLADOLID	LOURDES EDITH
75	RAMIREZ	VILCA	ANDREI STEVE
76	RODRIGUEZ	SOTO	FLOR MARILIA
77	ROJAS	PARIONA	ROSINELI ANAVEL
78	SAMANIEGO	LAZO	PERCY RAFAEL
79	SARAVIA	ROMERO	MICAHIEL ANTHONY
80	SOLIS	VELIZ	HENRY EDSON
81	TENICELA	RAMOS	LUIS FERNANDO
82	TICSE	ASTO	DIANA MILAGROS
83	TICSIHUA	CARDENAS	HERLINDA
84	VILLANUEVA	MACHADO	BRENDA MIRELLA

Fuente. Elaboración propia.

Tipo de Muestreo no Probabilístico por Conveniencia

No se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados. Es similar al muestreo por conveniencia, excepto que intenta incluir a todos los sujetos accesibles como parte de la muestra.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica de recolección de datos

Según Arias (2007) “Parte de la investigación consistió en recolectar los datos relacionados con las variables involucradas en el estudio de las estrategias de aprendizaje sobre la inteligencia emocional las técnicas de recolección de datos” ...

4.6.2. Instrumento

A. Cuestionario.

Según Hernández (2019) “La encuesta por muestreo es la técnica más empleada en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales. Se utiliza para recolectar información de personas respecto a características (estado civil, edad), opiniones (¿está realizando el actual presidente una buena labor?), creencias (¿hay vida después de la muerte?), expectativas (¿cree Ud. que la situación económica del país mejorará durante este año?), conocimiento (¿sabe Ud. cómo se trasmite el SIDA?), conducta actual (¿va Ud. a misa frecuentemente?) o conducta pasada (¿votó Ud. en la elección pasada?)” ...

Procesamiento de recolección de datos

4.6.3. Encuesta

Según Feria (2019) “La entrevista y la encuesta, generalmente, se han considerado como técnicas investigativas; sin embargo, en este trabajo se argumentan ambas, como métodos de indagación empírica. Se aportan nuevas posiciones al respecto, dentro de la Metodología de la Investigación Pedagógica, como ciencia social. Se adopta una posición teórica, en relación con el cuestionario, frente a ambos métodos. También se defiende a la encuesta, esencialmente, como alternativo a la entrevista. Se realiza, además, una propuesta de nomenclatura para los tipos de preguntas a utilizar en ambos, así como sendas nuevas clasificaciones” ...

Aquí se determinó esta técnica porque se utiliza las dos variables, fueron determinadas por su correlación y su incidencia una sobre otra, la recolección de datos y la aplicación de esta.

A. Confiabilidad de los Datos.

Según Hernández, Fernández & Baptista, (2014) “La confiabilidad para el instrumento de investigación representa el grado en que los resultados sean conscientes y coherentes” ...

Para el cálculo de la confiabilidad del instrumento, en el caso de la presente investigación es el cuestionario, el cual se aplicó a los trabajadores administrativos de la SATH – Huancayo, la confiabilidad se medirá mediante el alfa de Cronbach, que mide el nivel de consistencia de los datos obtenidos mediante el cuestionario. Para el análisis de dichos datos, se maneja la siguiente escala presentada en la siguiente tabla.

Tabla 3. Escala de confiabilidad de los datos.

Escala	Confiabilidad
0.90 – 1.00	Muy buena
0.80 – 0.90	Buena
0.70 – 0.80	Respetable
0.65 – 0.70	Mínimamente aceptable
0.60 – 0.65	Indeseable
< 0.60	Inaceptable

Fuente. (Bisquerra, 1989)

En la tabla 3 se muestra la escala de confiabilidad del instrumento, donde se aprecia que si el alfa de Cronbach obtiene un valor superior a 0.80, entonces los datos obtenidos tienen una buena confiabilidad.

4.7. Procesamiento de recolección de datos

Según Gallardo (2017) “La recolección de datos se efectúa mediante la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, utilizando una gran diversidad de métodos, técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar los

sistemas de información, como la observación, la entrevista, la encuesta, los cuestionarios, los test, la recopilación documental, la observación, el diagrama de flujo, el diccionario de datos y otros” ...

Se aplicó técnicas para estudiar la información de esta investigación.

Según Arias (2012). “Son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos”.

Gonzales (2009) “Aquí se da utilizo el Software SPSS versión 25, para lo cual se elaboraron las tablas de frecuencia para los datos cualitativos, mediante la escala ordinal, este trabajo se realizará por dimensiones, para la variable en estudio y visualizar las tablas se utilizarán los gráficos de barras que son indicados para este tipo de variable, así mismo se utilizaran las tablas de contingencia para analizar la intervención de las variables intervinientes” ...

Para el análisis y validación de las hipótesis se mide el grado de correlación entre las variables y las dimensiones mediante la prueba Rho de Spearman, tomando en cuenta los siguientes procedimientos.

- **Hipótesis nula (Ho):** Es la contraposición de la hipótesis formulada por el investigador, el cual se pretende negar.
- **Hipótesis alternativa (Ha):** Representa la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación entre ambas variables analizadas varia de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 4. Escala de correlación Rho de Spearman.

Rango	Grado
-1 – -0.91	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 – -0.76	Correlación negativa muy alta

-0.75 – -0.51	Correlación negativa alta
-0.50 – -0.26	Correlación negativa moderada
-0.25 – -0.01	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0.01 – 0.25	Correlación positiva baja
0.26 – 0.50	Correlación positiva moderada
0.51 – 0.75	Correlación positiva alta
0.75 – 0.90	Correlación positiva muy alta
0.91 – 1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Valderrama Mendoza, 2016).

En la tabla 4 se muestra la escala de correlación Rho de Spearman, lo cual nos permitirá medir el nivel de correlación entre las variables analizadas, donde que si dicho valor supera los 0.50; ya sea positivo o negativo, se habla de una correlación alta; lo cual es el nivel que se busca obtener en la presente investigación.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

El presente plan estima puntos éticos a considerar por parte del investigador:

Confidencialidad: se garantiza la custodia de la identidad de los encuestados, por medio de formularios anónimos.

Reflexividad: los resultados conseguidos avalan la autenticidad de las descripciones llevadas a cabo por los encuestados.

Consentimiento: los competidores se hallan según ser valorados, permitiéndoles conocer sus responsabilidades y derechos ante la ejecución del presente plan.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Para el desarrollo de la descripción de los resultados, en la presente investigación se emplearán análisis estadísticos e inferenciales, con la intención de conocer el grado de relación que existe entre las variables “Cultura Tributaria” y “Gestión de Cobranzas”, por lo cual se realizarán análisis de las variables como de sus respectivas dimensiones.

Análisis del Alfa de Cronbach

A continuación, se procede a realizar el análisis de alfa de Cronbach el cual nos permitirá medir la confiabilidad del instrumento aplicado para cada variable, el cuestionario fue aplicado a los 84 trabajadores administrativos del Servicio de Administración Tributaria Huancayo.

A. Análisis para la Cultura Tributaria.

En la tabla 7 se presenta el análisis de confiabilidad para el instrumento aplicado para la recolección de datos de la variable cultura tributaria, confiabilidad que se medirá mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 7. Coeficiente de confiabilidad para la cultura tributaria.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	19

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se presenta el valor obtenido mediante el alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de 0.948, valor que indica que el instrumento empleado para la variable cultura tributaria es muy buena.

B. Análisis para la Gestión de Cobranzas.

En la tabla 8 se presenta el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado para la recolección de datos de la variable gestión de cobranzas, mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 8. Coeficiente de confiabilidad para la gestión de cobranzas.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,827	14

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 8 se presenta el valor obtenido mediante el alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de 0.827, valor que indica que el instrumento empleado para la variable gestión de cobranzas es buena.

Niveles de Baremos

Los niveles de baremos permitirán dividir en rangos los datos obtenidos por la aplicación de los cuestionarios, en la tabla 9 se muestran los niveles de baremos a emplearse para cada variable.

Tabla 9. Niveles de Baremos a utilizarse en ambas variables.

Cultura Tributaria		Gestión de Cobranzas	
	Nivel		Nivel
B	Bajo	B	Bajo
M	Medio	M	Medio
A	Alto	A	Alto

Fuente. Elaboración propia.

En la anterior tabla se muestran los niveles de baremos a utilizarse en ambas variables en estudio. Como se presenta los niveles estarán distribuidos teniendo la denominación: Bajo, Medio y Alto.

A. Frecuencias de Niveles de la Cultura Tributaria.

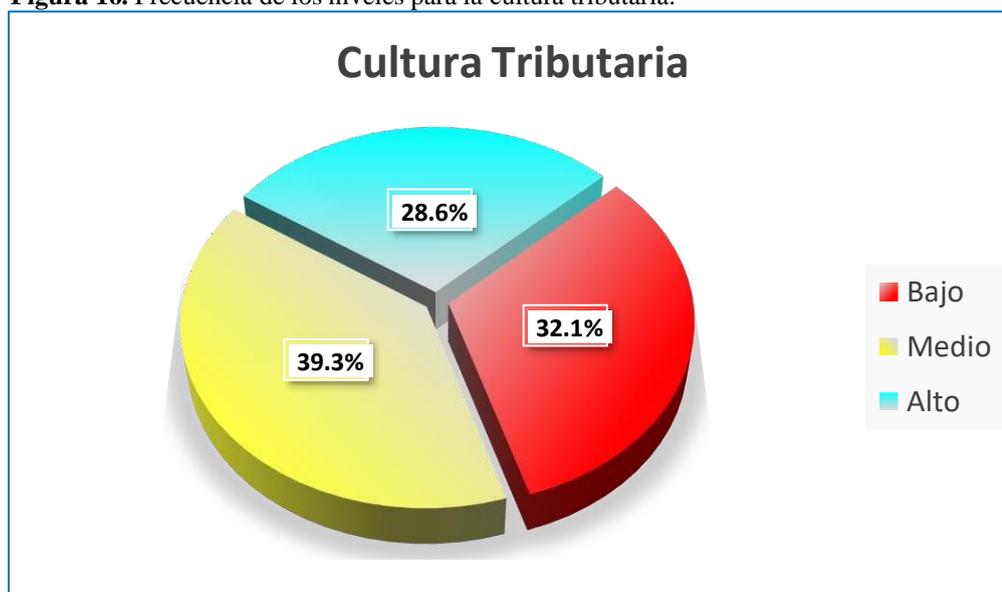
A continuación, en la tabla 10 se muestran las frecuencias para los niveles de baremos de la variable “Cultura Tributaria”.

Tabla 10. Frecuencias de Niveles de la Cultura Tributaria.

	Frecuencias	Porcentaje
Cultura Tributaria	Bajo	27 32.1%
	Medio	33 39.3%
	Alto	24 28.6%
Total	84	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 10, el 32.1% de los trabajadores encuestados tienen una percepción baja con respecto a la cultura tributaria, el 39.3% tienen una percepción media y el 28.6% de los trabajadores encuestados perciben en un nivel alto la cultura tributaria. A continuación, se presenta la figura 15, donde se muestra las frecuencias obtenidas para cada nivel de Baremos de la variable cultura tributaria.

Figura 16. Frecuencia de los niveles para la cultura tributaria.

Fuente. Elaboración propia.

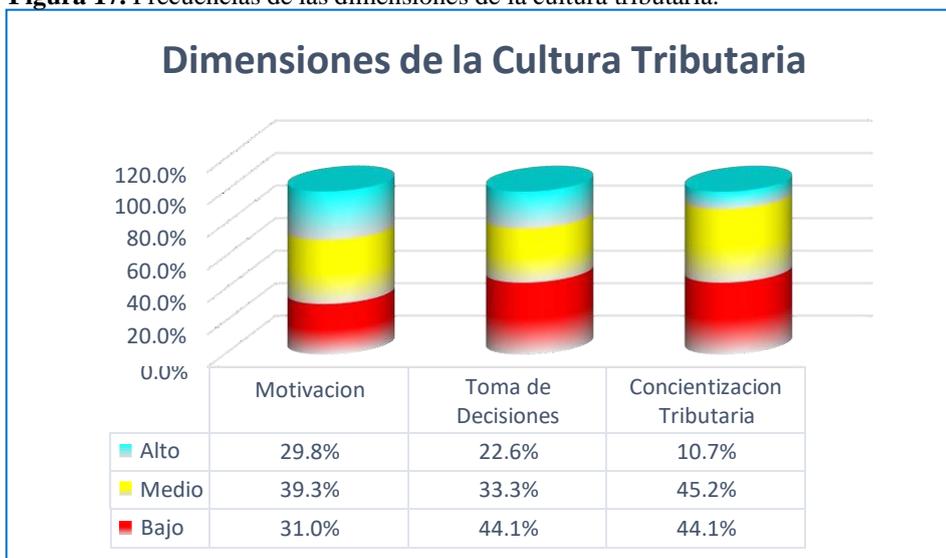
La figura 15 muestra los porcentajes de las frecuencias obtenidas de los Baremos para la variable “Cultura Tributaria”, en la cual se observa que los trabajadores encuestados perciben en un 28.6% que la cultura tributaria se encuentra en un nivel alto. En la tabla 11 se presenta las frecuencias obtenidas para los niveles de Baremos de las dimensiones de la variable “Cultura Tributaria”.

Tabla 11. Frecuencias de niveles de las dimensiones de la cultura tributaria.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Bajo	26	31.0%
	Medio	33	39.3%
	Alto	25	29.8%
Toma de Decisiones	Bajo	37	44.1%
	Medio	28	33.3%
	Alto	19	22.6%
Concientización Tributaria	Bajo	37	44.1%
	Medio	38	45.2%
	Alto	9	10.7%
Total		84	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 11, la percepción de los trabajadores encuestados en relación al nivel en el que se encuentra cada dimensión de la variable “Cultura Tributaria”, en la cual se muestra que la mayor parte de los encuestados consideran que se encuentran en un nivel medio. A continuación, se presenta la figura 16 donde se muestra las frecuencias obtenidas en los diversos niveles para cada dimensión de la variable.

Figura 17. Frecuencias de las dimensiones de la cultura tributaria.

Fuente. Elaboración propia.

En la figura 16 se muestran las frecuencias obtenidas para cada dimensión de la variable “Cultura Tributaria”, como se observa la percepción de los encuestados en relación a las dimensiones de la variable, estas se encuentran en mayor porcentaje en un nivel bajo, con valores de 31.0%; 44.1% y 44.1%.

B. Frecuencias de Niveles de la Gestión de Cobranzas.

A continuación, en la tabla 12 se muestra las frecuencias para los niveles de Baremos de la variable “Gestión de Cobranzas”.

Tabla 12. Frecuencias de Niveles de la Gestión de Cobranzas.

	Frecuencias	Porcentaje
Gestión de Cobranzas	Bajo	27 32.2%
	Medio	39 46.4%
	Alto	18 21.4%
Total	84	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 12, el 32.2% de los trabajadores encuestados tienen una percepción baja con respecto a la gestión de cobranzas, el 46.4% tienen una percepción media y el 21.4% de los trabajadores encuestados perciben en un nivel alto la gestión de cobranzas. A continuación, se presenta la figura 17, donde se muestra las frecuencias obtenidas para cada nivel de Baremos de la variable gestión de cobranzas.

Figura 18. Frecuencias de los niveles para la gestión de cobranzas.



Fuente. Elaboración propia.

La figura 17 muestra los porcentajes de las frecuencias obtenidas de los Baremos para la variable “Gestión de Cobranzas”, en la cual se observa que los trabajadores encuestados perciben en un 21.4% que la gestión de cobranza se encuentra en un nivel alto.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov

Teniendo en conocimiento las frecuencias para cada nivel de Baremos, se procede a realizar la prueba de normalidad de los datos. Para la presente investigación, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov – Smirnov debido a que los datos analizados son 84 trabajadores encuestados, con lo cual demuestra que está dentro del rango para la aplicación de la prueba de normalidad. La siguiente tabla muestra los resultados para la prueba de normalidad de datos.

Tabla 13. Prueba de normalidad de datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Tributaria	0.212	84	0.000	0.804	84	0.000
Gestión de Cobranzas	0.237	84	0.000	0.805	84	0.000
Motivación	0.206	84	0.000	0.805	84	0.000
Toma de Decisiones	0.280	84	0.000	0.779	84	0.000
Concientización Tributaria	0.283	84	0.000	0.768	84	0.000

Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la tabla 13 el valor de significancia obtenido para las variables y las dimensiones es de 0.000, valor menor al nivel de significancia de 0.05, por lo cual con este análisis queda demostrado que los datos no siguen una distribución normal.

Contraste de Hipótesis

Conociendo la confiabilidad de los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos para la recolección de dichos datos, se procede a contrastar las hipótesis

planteadas para la presente investigación. Para la realización de este análisis se procede a la aplicación de la correlación de Rho de Spearman y Chi-cuadrada, entre las variables estudiadas y las dimensiones.

Contraste de Hipótesis General

“Existe influencia significativa entre la Cultura Tributaria y la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”.

- **H₀**: No existe influencia significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.
- **H_a**: Existe influencia significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis general, se hará uso de nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

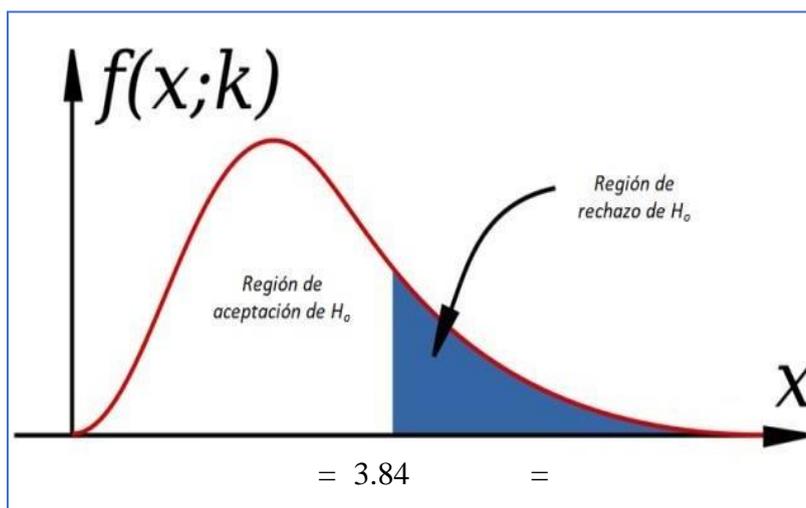
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 77.935$$

Si se desea rechazar la **H₀** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **H_a** será rechazada en lugar de la **H₀**.

Figura 19. Región crítica para la hipótesis general.



Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 18, el valor obtenido de $\chi^2_{\text{cál}} = 77.935$, por lo que se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la H_0 . Pero este resultado aun no resulta ser una evidencia consistente para afirmar que existe influencia significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. La tabla 14 muestra la prueba chi-cuadrada para la hipótesis general, mostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 14. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis general.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77.935 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	79.165	4	0.000
Asociación lineal por lineal	52.578	1	0.000
N de casos válidos	84		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,14.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra el resultado obtenido del análisis mediante la prueba chi-cuadrada, donde el valor obtenido es de 77.935, así mismo se obtuvo el valor de significancia de 0.000, la cual demuestra que es menor al nivel de significancia de 0.05. Con esta prueba se obtiene un nuevo argumento para afirmar que existe influencia significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial

del SATH – Huancayo 2021. Para poder afirmar la correlación entre ambas variables, la siguiente tabla muestra el coeficiente de correlación entre ambas variables mediante el valor de Rho de Spearman, donde se emplea una confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 15. Coeficiente de correlación para Cultura Tributaria y Gestión de Cobranzas

		Cultura Tributaria	Gestión de Cobranzas
Rho de Spearman	Cultura Tributaria	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84
	Gestión de Cobranzas	Coeficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 15 se muestra el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, en el cual se obtuvo el valor de 0.796 esto indica que la correlación existente entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas es positiva muy alta.

B. Conclusión.

Mediante los diversos análisis estadísticos descriptivos e inferenciales se obtienen resultados claros que permiten afirmar que existe influencia significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, demostrando que existe una correlación positiva muy alta; con una significancia de $\rho=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05, argumentos que nos permiten afirmar la relación existente entre ambas variables.

Contraste de Hipótesis Específica 1

“Existe influencia significativa entre la motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021”.

- **H₀**: No existe influencia significativa entre la motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.
- **H_a**: Existe influencia significativa entre la motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis específica 1, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

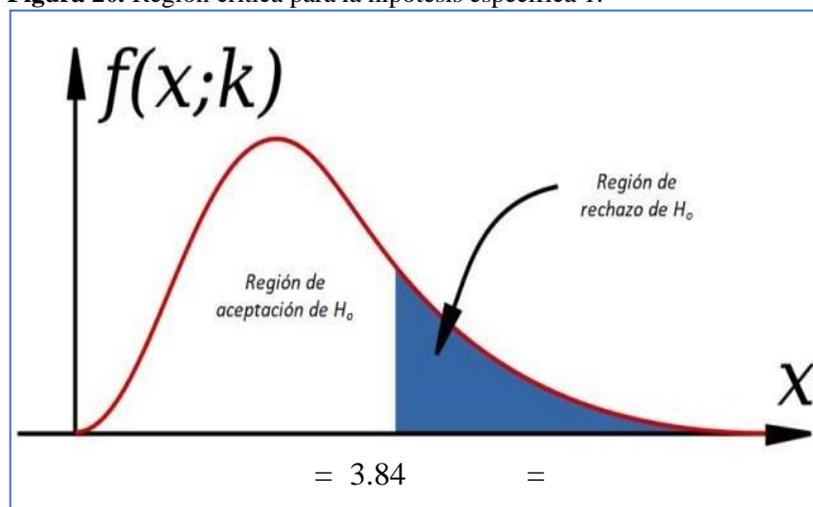
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 77.957$$

Si se desea rechazar la **H₀** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r-1)(k-1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **H_a** será rechazada en lugar de la **H₀**.

Figura 20. Region crítica para la hipótesis específica 1.



Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 19, el valor obtenido de x_{cal}^2 de 77.957, por lo que se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la **H₀**. Pero este resultado aun no resulta ser una evidencia consistente para afirmar que existe influencia significativa entre motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial

del SATH – Huancayo 2021. La tabla 16 muestra la prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 1, mostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 16. Prueba chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77.957 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	79.943	4	0.000
Asociación lineal por lineal	53.079	1	0.000
N de casos válidos	84		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,14.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra el resultado obtenido del análisis mediante la prueba chi-cuadrada, en la cual el valor obtenido es de 77.957; así mismo el valor de significancia obtenido es de 0.000, con lo cual se demuestra que es menor al nivel de significancia de 0.05. Con esta prueba se obtiene un nuevo argumento para afirmar que existe influencia significativa entre motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Para poder afirmar la relación entre la dimensión y la variable mediante el valor de Rho de Spearman, en la cual se emplea una confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 0.05, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 17. Coeficiente de Correlación para Motivación y Gestión de Cobranzas.

		Motivación	Gestión de Cobranzas
Rho de Spearman	Motivación		
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84
	Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	,798**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 17 se muestra el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, en la cual se obtuvo el valor de 0.798 esto indica que la correlación existente entre la motivación y la gestión de cobranzas es positiva muy alta.

B. Conclusión.

Mediante los diversos análisis estadísticos descriptivos e inferenciales se obtienen resultados claros que permiten afirmar que existe influencia significativa entre motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, demostrando que existe una correlación positiva muy alta; con una significancia de $\rho=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05, argumentos que nos permiten afirmar la relación existente entre la dimensión y la variable.

Contraste de Hipótesis Especifica 2

“Existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021”.

- **Ho:** No existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.
- **Ha:** Existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

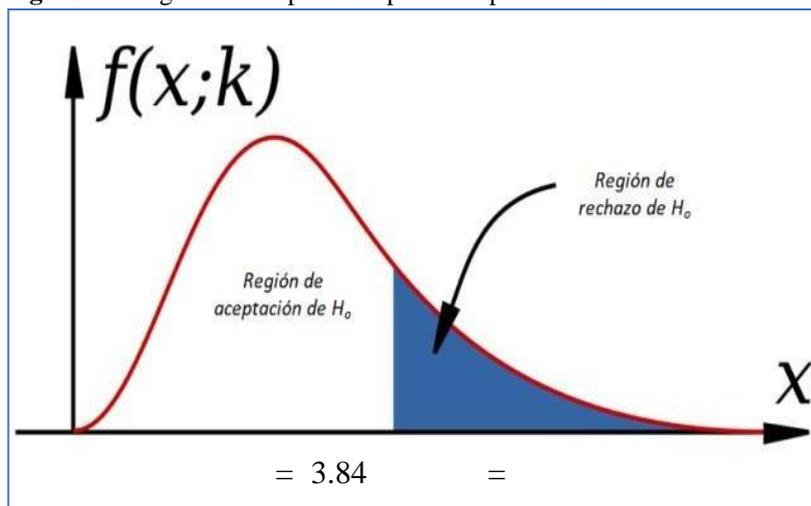
Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis especifica 2, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 37.770$$

Si se desea rechazar la **Ho** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 \quad (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1-a= 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **Ha** será rechazada en lugar de la **Ho**.

Figura 21. Region crítica para la hipótesis específica 2.

Fuente. Elaboración propia

Como se presenta en la figura 20, el valor obtenido de χ^2 es de 37.770, por lo cual se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la H_0 . Pero este resultado aun no muestra ser una evidencia consistente para afirmar que existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. La tabla 18 muestra la prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 2, mostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 18. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 2.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37.770 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	47.703	4	0.000
Asociación lineal por lineal	34.898	1	0.000
N de casos válidos	84		

a. 1 casillas (11,10%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,07.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra el resultado obtenido del análisis mediante la prueba chi-cuadrada, en la cual el valor obtenido es de 37.770, del mismo modo el valor de significancia obtenido es de 0.000, con lo cual se demuestra que es menor al nivel de significancia de 0.05. Con esta prueba se obtiene un nuevo argumento para afirmar que

existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Para poder afirmar la relación entre la dimensión y la variable mediante el valor de Rho de Spearman, en la cual se emplea una confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 0.05, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 19. Coeficiente de correlación para Toma de Decisiones y Gestión de Cobranzas

		Toma de Decisiones	Gestión de Cobranzas
Rho de Spearman	Toma de Decisiones	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,657**
		N	84
	Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	1
		N	84

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 19 se muestra el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, en el cual se obtuvo 0.657 esto indica que la correlación existente entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas es positiva alta.

B. Conclusión.

Mediante los diversos análisis estadísticos descriptivos e inferenciales se obtienen resultados claros que permiten afirmar que existe influencia significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, demostrando que existe una relación positiva alta; con una significancia de $\rho=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05; argumentos que nos permiten afirmar la relación existente entre la dimensión y la variable.

Contraste de Hipótesis Específica 3

“Existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021”.

- **H₀**: No existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021.
- **H_a**: Existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH -Huancayo 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis específica 3, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

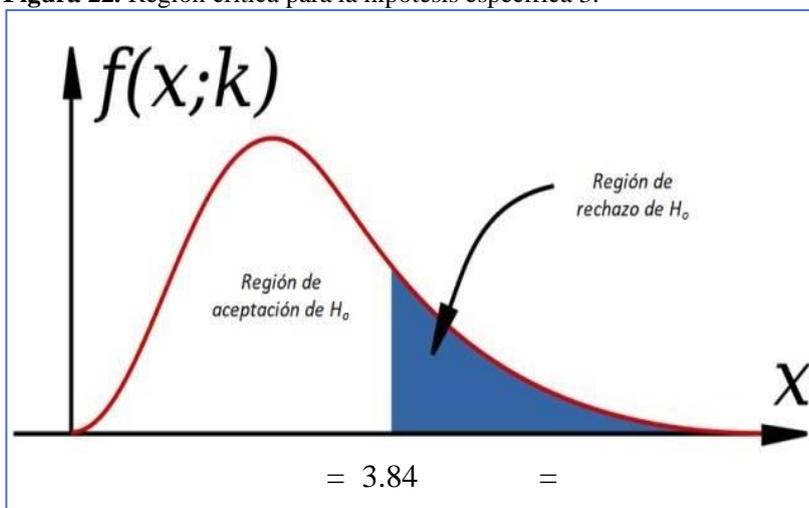
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 59.930$$

Si se desea rechazar la **H₀** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 \quad (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1 - \alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **H_a** será rechazada en lugar de la **H₀**.

Figura 22. Region crítica para la hipótesis específica 3.



Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 21, el valor obtenido de χ^2 es de 59.930, con lo cual se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la H_0 . Pero este resultado aun no muestra ser una evidencia consistente para afirmar que existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. La tabla 20 muestra la prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 3, mostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 20. Prueba chi-cuadrada para la hipótesis específica 3.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59.930 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	57.630	4	0.000
Asociación lineal por lineal	40.301	1	0.000
N de casos válidos	84		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra el resultado obtenido del análisis mediante la prueba chi-cuadrada, en la cual el valor obtenido es de 59.930, del mismo modo el valor de significancia obtenido es de 0.000, con lo cual se demuestra que es menor al nivel de significancia de 0.05. Con esta prueba se obtiene un nuevo argumento para afirmar que existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH- Huancayo 2021. Para poder afirmar la relación entre la dimensión y la variable mediante el valor de Rho de Spearman, en la cual se emplea una confiabilidad del 95% y un nivel de significancia del 0.05, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 21. Coeficiente de correlación para Concientización Tributaria y Gestión de Cobranzas

		Concientización Tributaria	Gestión de Cobranzas
Rho de Spearman	Concientización Tributaria	1	,679**

	Sig. (bilateral)	0.000
	N	84
Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	,679**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	84

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 21 se muestra el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, en el cual se obtuvo 0.679 esto indica que la correlación existente entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas es positiva alta.

B. Conclusión.

Mediante los diversos análisis estadísticos descriptivos e inferenciales se obtienen resultados claros que nos permiten afirmar que existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, demostrando que existe una relación positiva alta, con una significancia de $\rho=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05; argumentos que nos permiten afirmar la relación existente entre la dimensión y la variable.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general el cual busco determinar la relación que existe entre la cultura tributaria en la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, los resultados obtenidos al finalizar la presente investigación, mediante evidencias estadísticas que permitieron demostrar el nivel de correlación Rho de Spearman entre ambas variables investigadas, se obtuvo el valor de $R=0.792$, demostrando que existe una correlación positiva muy alta entre ambas variables, el análisis estadístico también indica que se obtuvo el valor de significancia de $\rho=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados nos permiten afirmar que la relación significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Estos resultados obtenidos pueden ser contrastados con los obtenidos por Mamani (2019) en su tesis titulada “Cultura Tributaria y nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodo 2015 – 2018”, donde se obtuvo como resultado que los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo tienen un bajo nivel de cultura tributaria, la cual se ve reflejado en un 75% debido a que los contribuyentes no tienen conocimiento sobre temas relacionados al impuesto predial, demostrando que la cultura tributaria se relaciona significativamente con el nivel de recaudación del impuesto predial. Es por ello que la carencia de cultura tributaria al no tener actitudes, creencias y valores tributarios afecta al cumplimiento de las obligaciones tributarias como es el pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

Referente al objetivo específico 1, el cual busco determinar la relación que existe entre la motivación en la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, mediante evidencias estadísticas que permitieron demostrar el nivel de

correlación Rho de Spearman entre la dimensión y la variable, se obtuvo el valor de $R=0.798$, demostrando que existe una correlación positiva muy alta, el análisis estadístico también indica que se obtuvo el valor de significancia de $p=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados nos permiten afirmar que relación significativa entre motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Estos resultados obtenidos pueden ser contrastados con los obtenidos por Carrera (2019) en su tesis titulada “Incidencia de la cultura tributaria y factores socioeconómicos en el cumplimiento tributaria del impuesto predial en el Distrito de Contumaza año 2019”, donde se obtuvo como resultado que cuando se tiene un grado alto de cultura tributaria existe un 34% que cumplen con el deber tributario y un 9% no cumple, cuando la cultura tributaria es baja no existe cumplimiento tributario. En relación al nivel socioeconómico alto solo cumplen el 36% mientras que el 30% no cumplen, cuando el nivel socioeconómico es bajo el 23% cumple y un 21% no cumple, esto demuestra que no siempre el factor socioeconómico es determinante en el cumplimiento tributario sino la cultura tributaria del contribuyente.

Referente al objetivo específico 2, el cual busco determinar de qué la relación existe entre la toma de decisiones en la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, mediante evidencias estadísticas que permitieron demostrar el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión y la variable, se obtuvo el valor de $R=0.657$, demostrando que existe una correlación positiva alta, el análisis estadístico también indica que se obtuvo el valor de significancia de $p=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados nos permiten afirmar si existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Estos resultados obtenidos pueden contrastarse con los obtenidos por Hernández (2019) en su tesis titulada “Gestión de

Cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto – 2018”, donde se obtuvo como resultado que el servicio de administración tributaria presenta una inadecuada gestión, por lo cual los contribuyentes manifestaron que el tiempo establecido para el cumplimiento de los plazos en estos servicios no son los adecuados, es por ello que el recaudo del impuesto predial es bajo, la misma que se evidencia en los resultados del año fiscal 2018, por lo cual se puede afirmar que las decisiones tomadas para la cobranza del impuesto predial no son las adecuadas puesto que estas malas decisiones se ven reflejadas en los bajos índices de recaudación y una deficiente gestión de cobranza del impuesto predial que maneja la SAT, Tarapoto.

Referente al objetivo específico 3, el cual busco determinar la relación que existe entre la concientización tributaria en la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, mediante evidencias estadísticas que permitieron demostrar el nivel de correlación Rho de Spearman entre la dimensión y la variable, se obtuvo el valor de $R=0.679$, demostrando que existe una correlación positiva alta, el análisis estadístico también indica que se obtuvo el valor de significancia de $p=0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados nos permiten afirmar que existe influencia significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021. Estos resultados obtenidos pueden contrastarse con los obtenidos por Rimac (2017) en su tesis titulada “Gestión de Cobranzas y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015 – 2016”, donde se obtuvo como resultados estadísticos el valor de la prueba chi-cuadrada de 67.384 cayendo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) lo cual confirma la hipótesis afirmativa. Del mismo modo se observa que del cien por ciento de los trabajadores encuestados. El 50.4% refiere que la recaudación del impuesto predial es media, en relación a la gestión de cobranzas, el 35.2% refiere que es alta,

mientras que un 14.3% considera que es baja, demostrando que es necesario la concientización para la adecuada gestión de cobranzas.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH- Huancayo 2021, donde se obtuvo una correlación positiva muy alta, indicando que, si los contribuyentes manifiestan una adecuada cultura tributaria, esto se verá reflejado en una eficiente gestión de cobranzas del impuesto predial que realice la SATH – Huancayo 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de $R=0.792$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.
2. Existe relación significativa entre motivación y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, donde se obtuvo una correlación positiva muy alta, indicando que, si los contribuyentes manifiestan una adecuada motivación como parte de su cultura tributaria, esto se verá reflejado en una eficiente gestión de cobranzas del impuesto predial que realice la SATH – Huancayo 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de $R=0.798$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.
3. Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, donde se obtuvo una correlación positiva alta, indicando que, si los contribuyentes manifiestan una adecuada toma de decisiones como parte de la cultura tributaria, esto se verá reflejado en una eficiente gestión de cobranzas del impuesto predial que realice la SATH – Huancayo 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación

muestran que se obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de $R=0.657$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.

4. Existe relación significativa entre la concientización tributaria y la gestión de cobranzas del impuesto predial del SATH – Huancayo 2021, donde se obtuvo una correlación positiva alta, indicando que, si los contribuyentes manifiestan una adecuada concientización tributaria como parte de la cultura tributaria, esto se verá reflejado en una eficiente gestión de cobranzas del impuesto predial que realice la SATH – Huancayo 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman de $R=0.679$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del Servicio de Administración Tributaria Huancayo (SATH), que se realice una constante evaluación y capacitación al personal encargado de la recaudación del impuesto predial, esto con la intención de que como institución se logre el cumplimiento de objetivos y metas planteadas, del mismo modo un seguimiento trimestral de los índices de recaudación para conocer las deficiencias y poder tomar medidas correctivas en el menor tiempo posible.
2. Al Servicio de Administración Tributaria Huancayo el desarrollo de actividades con la intención de motivar a los contribuyentes al cumplimiento del voluntario pago del impuesto predial, así como las campañas de información para dar a conocer la importancia del pago del impuesto predial y el beneficio que el pago de este generaría para toda la población.
3. Con la intención de mejorar los niveles de recaudación del impuesto predial, se recomienda al Servicio de Administración Tributaria Huancayo, la innovación en los procedimientos de la gestión de cobranzas del impuesto predial que se realice dentro de la institución, esto con la intención poder recabar mayores montos del impuesto generando la eficiencia y eficacia dentro de la institución.
4. Al Servicio de Administración Tributaria Huancayo (SATH) la implementación de actividades de concientización tributaria para poder hacer que los contribuyentes realicen el pago oportuno del impuesto predial, uno de los medios más utilizados en la actualidad son las redes sociales, con lo cual se puede utilizar estas plataformas para concientizar a los contribuyentes al pago del impuesto, así como otorgar incentivos a aquellos contribuyentes que cumplan con sus obligaciones en el plazo determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUIRRE RAYO, F. J., & HERNANDEZ GONZALEZ, H. J. (2019). *"GESTION DE COBRANZAS DE IMPUESTOS MUNICIPALES"*. MANAGUA - NICARAGUA: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.
- Arias. (2007). *Marco Metodologico*. Mexico: Metodologia de la Administracion.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial episteme.
- Ayala-Jiménez, J. D. (2017). *DEPORTES DE AVENTURA REALIZADOS POR COMPETIDORES DE ÉLITE DE RAIDS*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Bisquerra, R. (1989). *Metodo de Investigacion Educativa - Guia Practica*. Barcelona: CEAC.
- CARRERA ALVA, E. U. (2019). *"INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y FACTORES SOCIOECONOMICOS EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL DISTRITO DE CONTUMAZA AÑO 2019"*. CAJAMARCA - PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.
- CEPAL. (2015). *Uso y procesamiento de datos censales para la generación de indicadores sociodemográficos utilizando REDATAM+SP*. Chile Argentina: Naciones Unidas CEPAL .
- Echenique, E. E. (2017). *Desarrollo del Procedimiento de Recolección de Datos*. Huancayo: Universidad Continental.

- ESPIRITU DE LA CRUZ, L. A., GUZMAN VILCHEZ, M. A., & MONGE MENDOZA, D. A. (2018). *"PROPUESTA DE GESTION DE COBRANZA PARA EL MEJORAMIENTO DE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017"*. LIMA - PERU: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS.
- González, E. L. (2016). *El Método Científico*. Cuba la Habana: <https://www.ucm.es/SCIENCE>.
- Gonzalez, J. (2009). *Manual Básico SPSS Manual de introducción a SPSS*. Universidad de Talca Centro de Inserción Laboral Programa Jóvenes Profesionales.
- Hernán Fera Avila, M. M. (2019). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?* España: <http://revistas.ult.edu.cu/>.
- Hernández. (2019). *La encuesta y el cuestionario*. Mexico: <https://investigaliacr.com/>.
- HERNANDEZ RODRIGUEZ, C., & HERNANDEZ FERNANDEZ, J. (2019). *"GESTION DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT, TARAPOTO - 2018"*. TARAPOTO - PERU: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, F. y. (2018). *Metodologia de la Investigación*. Perú.: <http://catarina.udlap.mx/>.
- JUAREZ BALBIN YSABEL, C. Q. (2017). *LA CULTURA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE AÑO 2017*. Lima Peru: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Lozada, J. (2014). *CienciAmérica: Revista de divulgación científica* . España: DIALNET.

- LUNA ABANTO, F. U. (2020). *Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo – 2020*. Trujillo, Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- MAMANI ARUCUTIPA, N. (2019). *"CULTURA TRIBUTARIA Y NIVEL DE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO, PERIODO 2015 - 2018"*. PUNO - PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudacion del impuesto predial*. Lima, Perú: MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL.
- MEF. (2017). *DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL*. Lima Peru: Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF. (2017). *MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL*. Lima Peru: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- MEF. (2018). *Incumplimiento_IGV_2018.pdf*. Lima Peru: Ministerio de Economía y Finanzas.
- NEIRA GALVAN, M. I. (2019). "LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS". *REVISTA POLO DEL CONOCIMIENTO*, 203-212.
- OpenPyme. (2020). *¿CUAL ES LA IMPORTANCIA DEL SEGUIMIENTO DE PAGOS?* <https://openpyme.mx/blog>, 5.
- Palacios, D. (2020). *Cartera de clientes: qué es y cómo gestionarla (con ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/>, 20.
- Pereira, M. L. (26 de noviembre de 2016). *MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO*

EDUCATIVO. España: redalyc. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-cobranzas-como-motivar-para-que-nos-paguen/>: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-cobranzas-como-motivar-para-que-nos-paguen/>

QUISPE FERNANDEZ, G., ARELLANO CEPEDA, O., NEGRETE COSTALES, O., RODRIGUEZ, E., & VELEZ HIDALGO, K. (2020). "LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU EFECTO EN LA EVASION FISCAL EN ECUADOR". *REVISTA ESPACIOS*, 153-171.

RIMAC DAMIAN, L. A. (2017). "*GESTION DE COBRANZAS Y RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, 2015-2016*". HUARAZ - PERU: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

RIVERA FLORES, K. Y., PEÑA CARDENAS, M. C., & CHAVEZ MACIAS, A. G. (2020). "CULTURA TRIBUTARIA EN LA ERA DIGITAL". *REVISTA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COAHUILA*, 357-363.

Street, R. (2021). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza . *ACCION* , 23.

Valderrama Mendoza, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.

Ventura, Y. L. (2018). LA CONCIENCIA TRIBUTARIA EN LA POBLACIÓN DE LIMA METROPOLITANA Y SU RELACIÓN CON EL PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD. *QUIPUKAMAYOC*, 10.

VINUEZA MORALES, M., & CEDILLO FAJARDO, M. (2019). "GESTION DE COBRANZAS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA: UNA REVISION SISTEMATICA DE LITERATURA". *REVISTA INGENIERIA INDUSTRIAL: ACTUALIDAD Y NUEVAS TENDENCIAS*, 1-15.

ZAPATA, K. G. (2017). CULTURA TRIBUTARIA EN PERU . *UNIEMPRESARIAL*, 21.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables.
3. Matriz de operacionalización del instrumento.
4. Instrumento de investigación.
5. Validación de Expertos
6. Consentimiento informado.
7. Evidencias fotográficas.
8. Base de Datos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Cultura Tributaria y su influencia en la Gestion de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

Tabla 22. Anexo 1 – Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura tributaria y su influencia en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?</p>	<p>OG: Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre la cultura tributaria y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Cultura Tributaria</p> <p>Dimensiones Motivación. Toma de decisiones Concientización Tributaria.</p> <p>Indicadores Habito y actitudes Conocimiento Política y estrategias Interrelación directa Responsabilidad tributaria</p>	<p>Correlacional Diseño de investigación. No experimental. Nivel correlacional</p> <p>Esquema:</p> <p>Dónde: M = Muestra 01 = Cultura Tributaria 02 = Gestión de Cobranza</p> <p>Población 84 Trabajadores administrativos</p> <p>Muestra Trabajadores Administrativos del SATH</p> <p>Se aplicará la técnica de la Encuesta.</p> <p>Instrumentos Se aplicará el Cuestionario.</p>
<p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?</p>	<p>1. Determinar la relación que existe entre la motivación en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>1. Existe relación significativa entre la motivación y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de cobranzas.</p> <p>Dimensiones Análisis de la cartera del cliente. Aplicación de estrategias de cobranza Seguimiento del pago.</p> <p>Indicadores Identificar clientes morosos Monto de la deuda Llamadas telefónicas Cobranza domiciliaria Acuerdos con el deudor Cancelación de la deuda Proceso judicial</p>	
<p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>2. Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>		
<p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la concientización tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre la concientización tributaria en la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre la concientización y la gestión de cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.</p>		

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables
Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

Tabla 23. Anexo 2 – Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLES	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CULTURA TRIBUTARIA	MEF (2017). “La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. En este sentido, la gestión de la cobranza del impuesto predial busca el logro de los siguientes objetivos”	Motivación	X.1.Cumplimiento	1,2,3,4
			X.2.Invoca al pago oportuno	5,6,7,8
			X.3. Conciencia	9,10
			X.4. Seguridad	11
			X.5. Servicio	12
		Concientización Tributaria	X.6. Premia in incentiva al pago	13,14,15,16
			X.7. Brindar información clara	17,18,19
GESTIÓN DE COBRANZAS	(ZAPATA, 2017). “la cultura tributaria se identifica con el cumplimiento Voluntario de los deberes y obligaciones tributarias por parte del contribuyente. Perú ha experimentado grandes cambios económicos, social y cultural que han frenado su desarrollo, con el impacto que esto genero el gobierno decide elevar la carga tributaria, se aumentaron las tasas del impuesto a la renta, se creó el impuesto a las transacciones financieras con la finalidad de combatir la evasión y se realizaron cambios en la administración tributaria, creando sistemas de detracciones, retenciones y percepciones. Se eliminó gradualmente el impuesto extraordinario de solidaridad (IES). Para mejorar el manejo de la deuda pública, SUNAT que es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Perú es el ente encargado de administrar los recursos y ha implementado diferentes mecanismos uno de ellos es brindar gratuitamente orientación a la ciudadanía para concientizar a los peruanos para que realicen sus	Análisis de la cartera del cliente.	Y.1. Identificar clientes morosos	1,2
			Y.2. Monto de la deuda	3,4
		Aplicación de estrategias de cobranza	Y.3.Llamadas telefónicas	5,6
			Y.4.Cobranza domiciliaria	7,8
			Y.5. Cancelación de la deuda	9,10
pagos oportunamente, para esto han creado grupos de capacitación llamados NAF (núcleo de apoyo contable y fiscal) quienes son los encargados de dar capacitaciones gratuitas a las empresas, lo primordial es crear un habito tributario, que los contribuyentes sepan los beneficios que genera pagar oportunamente sus obligaciones tributarias y como llegar a ser un aliado más para su país” ...	Seguimiento del pago	Y.6.Proceso judicial	11,12,13,14	

DIMENSIÓN ESPACIAL:

Z. Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021.

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Tabla 24. Anexo 3 - Matriz de Operacionalización del Instrumento.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (según indicadores)	Respuestas (Likert)
Cultura Tributaria	Motivación. Toma de decisiones Concientización Tributaria.	Cumplimiento Invoca al pago oportuno	1. Señor contribuyente dispone de tiempo para informarse mediante difusión y leer periódicos y revistas. 2. Señor usuario alguna vez lo han explicado la responsabilidad de todo contribuyente ante el impuesto predial 3. Como ciudadano y vecino cree que es importante la recaudación de impuesto predial. 4. Señor contribuyente toma mucha importancia en el pago del impuesto predial para el desarrollo de la comunidad 5. El servicio de administración tributaria consigue cumplir con las obras y servicios en beneficio de la población. 6. En su trayecto de educación en el colegio o la universidad, le enseñaron el tema de Ciudadanía, Estado y Tributación. 7. Usted ha escuchado por los medios de comunicación (TV o Radioemisoras) el llamado de las autoridades del SATH invocando a los contribuyentes para el pago oportuno del impuesto predial. 8. el servicio de administración tributaria premia e incentiva a los puntuales contribuyentes. 9. el servicio de administración tributaria busca la participación de los contribuyentes en la toma de decisiones. 10. señor ciudadano promueve o fomenta a sus vecinos en el pago del impuesto predial para el desarrollo de su localidad. 11. señor contribuyente tiene la suficiente conciencia y la seguridad en el pago de su impuesto predial en el servicio de administración tributaria. 12. Considera necesario que el servicio de administración tributaria capacite a los contribuyentes en relación al impuesto predial. 13. expresa respeto por las normas y reglas establecidas como ciudadano y vecino de su localidad. 14. señor ciudadano; usted es consiente en el pago de su impuesto predial en el servicio de administración tributaria. 15. el servicio de administración tributaria brinda información y/o capacitación para el público en general sobre el pago de Impuesto Predial 16. señor ciudadano; como propietario de una vivienda tiene conocimiento acerca de sus obligaciones del pago de impuesto predial. 17. Usted es consiente; que, si no cumple con el pago del impuesto predial, Huamanga no se atendería con obras y los servicios públicos 18. Cree Ud. que el servicio administración tributaria cumple en dar buena formación de cultura tributaria para disminuir el grado de evasión tributaria 19. cree usted que la cultura tributaria está relacionada con los valores y principios de una persona.	1. Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.- Indiferente. 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
		Premia in incentiva al pago Brindar información clara		
Gestión de cobranzas	Análisis de la cartera del cliente. Aplicación de estrategias de	Identificar morosos Monto de la deuda	1. El SATH identifica a los usuarios morosos en forma mensual 2. El SATH emite una notificación para exigir el pago de la deuda 3. En SATH se identifica la deuda total de cada usuario 4. Los usuarios son conscientes de las deudas pendientes con el SATH	1. Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.- Indiferente.

**cobranza
Seguimiento del pago.**

Llamadas telefónicas	5. El SATH se realiza notificaciones de manera frecuente	4.- De acuerdo
Cobranza domiciliaria	6. El SATH realiza, cuenta con cronograma de llamadas a fin de evitar la impuntualidad del usuario	5.- Totalmente de
	7. El SATH cuenta con personal capacitado para las cobranzas domiciliarias	acuerdo
	8. El SATH cuenta con cronogramas de visita a sus usuarios deudores	
	9. Los deudores aceptan los términos de pago, impartidos por el SATH	
	10. El SATH facilita a sus usuarios con un nuevo cronograma de pago y amnistías para la cancelación de sus deudas	
	11. El SATH al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes	
Cancelación de la deuda	12. Al verificar que los usuarios no cancelan sus deudas, el SATH toma medidas legales	
Proceso judicial	13. Cree que el problema fundamental para llegar a estos casos judiciales tiene que ver la parte administrativa del SATH	

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 4. Instrumento de Investigación CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado señor(a) le presentamos una lista de ítems del proyecto de investigación **“Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”**

Lo que se le solicita estimado señor(a), es marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradecemos su apoyo y le invocamos que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	CULTURA TRIBUTARIA					
	MOTIVACION					
1	Señor contribuyente dispone de tiempo para informarse mediante difusión y leer periódicos y revistas.					
2	Señor usuario alguna vez lo han explicado la responsabilidad de todo contribuyente ante el impuesto predial					
3	como ciudadano y vecino cree que es importante la recaudación de impuesto predial.					
4	señor contribuyente toma mucha importancia en el pago del impuesto predial para el desarrollo de la comunidad					
5	El servicio de administración tributaria consigue cumplir con las obras y servicios en beneficio de la población.					
6	En su trayecto de educación en el colegio o la universidad, le enseñaron el tema de Ciudadanía, Estado y Tributación.					
7	Usted ha escuchado por los medios de comunicación (TV o Radioemisoras) el llamado de las autoridades del SATH invocando a los contribuyentes para el pago oportuno del impuesto predial.					
8	el servicio de administración tributaria premia e incentiva a los puntuales contribuyentes.					
	TOMA DE DECISIONES					
9	el servicio de administración tributaria busca la participación de los contribuyentes en la toma de decisiones					
10	señor ciudadano promueve o fomenta a sus vecinos en el pago del impuesto predial para el desarrollo de su localidad.					
11	señor contribuyente tiene la suficiente conciencia y la seguridad en el pago de su impuesto predial en el servicio de administración tributaria.					
12	Considera necesario que el servicio de administración tributaria capacite a los contribuyentes en relación al impuesto predial.					
	CONCIENTIZACIÓN IMPUESTO PREDIAL					

13	expresa respeto por las normas y reglas establecidas como ciudadano y vecino de su localidad.					
14	señor ciudadano; usted es consiente en el pago de su impuesto predial en el servicio de administración tributaria.					
15	el servicio de administración tributaria brinda información y/o capacitación para el público en general sobre el pago de Impuesto Predial					
16	señor ciudadano; como propietario de una vivienda tiene conocimiento acerca de sus obligaciones del pago de impuesto predial.					
17	Usted es consiente; que, si no cumple con el pago del impuesto predial, Huamanga no se atendería con obras y los servicios públicos					
18	Cree Ud. que el servicio administración tributaria cumple en dar buena formación de cultura tributaria para disminuir el grado de evasión tributaria					

N	GESTIÓN DE COBRANZAS.	1	2	3	4	5
	ANÁLISIS DE LA CARTERA DEL CLIENTE.					
1	El SATH identifica a los usuarios morosos en forma mensual					
2	El SATH emite una notificación para exigir el pago de la deuda					
3	En SATH se identifica la deuda total de cada usuario					
4	Los usuarios son conscientes de las deudas pendientes con el SATH					
	APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA					
5	El SATH se realiza notificaciones de manera frecuente					
6	El SATH realiza, cuenta con cronograma de llamadas a fin de evitar la impuntualidad del usuario					
7	El SATH cuenta con personal capacitado para las cobranzas domiciliarias					
8	El SATH cuenta con cronogramas de visita a sus usuarios deudores					
	SEGUIMIENTO DEL PAGO					
9	Los deudores aceptan los términos de pago, impartidos por el SATH					
10	El SATH facilita a sus usuarios con un nuevo cronograma de pago y amnistías para la cancelación de sus deudas					
11	El SATH al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes					
12	Al verificar que los usuarios no cancelan sus deudas, el SATH toma medidas legales					
13	Cree que el problema fundamental para llegar a estos casos judiciales tiene que ver la parte administrativa del SATH					

GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO...

Anexo 5. Consentimiento Informado



"Año del bicentenario del Perú, 200 años de independencia"

Huancayo, 27 de Setiembre de 2021

CPC. VICTOR RAUL CARDENAS OSORES
JEFE DEL SATH

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA DESARROLLAR
EL TRABAJO DE INVESTIGACION - TESIS**

Presente.

Quien suscribe, ALEXANDRA PAOLA CONDORI FLORES, con DNI N° 74485560, bachiller de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativa y Contables, de la carrera profesional de Administración y Sistemas; asimismo para optar el título profesional de Licenciada solicito a su despacho me permita aplicar el cuestionario a los colaboradores de la empresa, para dicha tesis titulada.

"CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COBRANZAS DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT- HUANCAYO 2021"

Pido su colaboración ya que la institución se verá beneficiada en la medida en que, una vez aprobada la tesis ayudara en la mejora de la Entidad.

Por lo Expuesto:

A Ud., ruego acceder a mi solicitud por ser de Justicia.

BACH. ALEXANDRA PAOLA CONDORI FLORES

Se autoriza

CPC. Victor Raul Cardenas Osores
SERVIDOR DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE HUANCAYO
JEFE

SATHServicio de Administración
Tributaria de Huancayo

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

Huancayo, 29 de Setiembre del 2021

CARTA N° 01-004-00000969

Señorita:

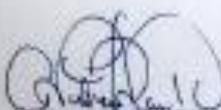
Bach. Alexandra Paola Condori FloresCiudad: Huancayo**Asunto : AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE
INVESTIGACION – TESIS**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo a nombre del Servicio de Administración Tributaria Huancayo el cual represento y el mío propio, y en base a la solicitud presentada a la Entidad; autoriza aplicar los trabajos pertinentes como encuestas y entre otros en la institución para dicha Tesis titulada: "CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COBRANZAS DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT-HUANCAYO 2021"

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



J.C. Victor Raúl Córdova
Intendente Municipal

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, “Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		Coherencia entre el indicador e ítem		C. Las opiniones de respuesta tienen relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA TRIBUTARIA	Motivación. Toma de decisiones Concientización Tributaria.	Habito y actitudes	X		X		X		X		
		Conocimiento	X		X		X		X		
		Política y estrategias	X		X		X		X		
		Interrelación directa	X		X		X		X		
VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA.	Análisis de la cartera del cliente. Aplicación de estrategias de cobranza Seguimiento del pago	Responsabilidad tributaria	X		X		X		X		
		Identificar clientes morosos	X		X		X		X		
		Monto de la deuda	X		X		X		X		
		Llamadas telefónicas	X		X		X		X		
		Cobranza domiciliaria	X		X		X		X		
		Acuerdos con el deudor	X		X		X		X		
		Cancelación de la deuda	X		X		X		X		
		Proceso judicial	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: Gimena Isabel Flores Gamarra

Grado Académico : Magister en Gestión Pública

Cargo o Institución donde labora: Especialista en contrataciones del estado - COFOPRI

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a central vertical stroke, positioned above a horizontal dashed line.

Firma

DNI: 73131217

Huancayo, lunes 07 de febrero del 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, “Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

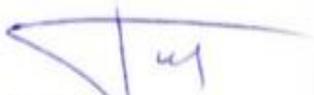
VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		Coherencia entre el indicador e ítem		C. Las opiniones de respuesta tienen relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA TRIBUTARIA	Motivación. Toma de decisiones Concientización Tributaria.	Habito y actitudes	X		X		X		X		
		Conocimiento	X		X		X		X		
		Política y estrategias	X		X		X		X		
		Interrelación directa	X		X		X		X		
VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA.	Análisis de la cartera del cliente. Aplicación de estrategias de cobranza Seguimiento del pago	Responsabilidad tributaria	X		X		X		X		
		Identificar clientes morosos	X		X		X		X		
		Monto de la deuda	X		X		X		X		
		Llamadas telefónicas	X		X		X		X		
		Cobranza domiciliaria	X		X		X		X		
		Acuerdos con el deudor	X		X		X		X		
		Cancelación de la deuda	X		X		X		X		
		Proceso judicial	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: JUAN CARLOS ARROYO ALEJO

Grado Académico : LIC_CLADJUNÍN

Cargo o Institución donde labora: UGEL_PUERTO BERMUDEZ




Juan Carlos Arroyo Alejo
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 32168

Firma

DNI: 44996014

Huancayo, lunes 07 de febrero del 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, “Cultura Tributaria y su influencia en la Gestión de Cobranzas del Impuesto Predial del SATH – Huancayo 2021”

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		Coherencia entre el indicador e ítem		C. Las opiniones de respuesta tienen relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA TRIBUTARIA	Motivación. Toma de decisiones Concientización Tributaria.	Habito y actitudes	X		X		X		X		
		Conocimiento	X		X		X		X		
		Política y estrategias	X		X		X		X		
		Interrelación directa Responsabilidad tributaria	X		X		X		X		
VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA.	Análisis de la cartera del cliente. Aplicación de estrategias de cobranza Seguimiento del pago	Identificar clientes morosos	X		X		X		X		
		Monto de la deuda	X		X		X		X		
		Llamadas telefónicas Cobranza domiciliaria	X		X		X		X		
		Acuerdos con el deudor Cancelación de la deuda Proceso judicial	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: SOLEDAD CASTILLO CHUQUILAHUA

Grado Académico : LIC. EN ADMINISTRACION

Cargo o Institución donde labora:

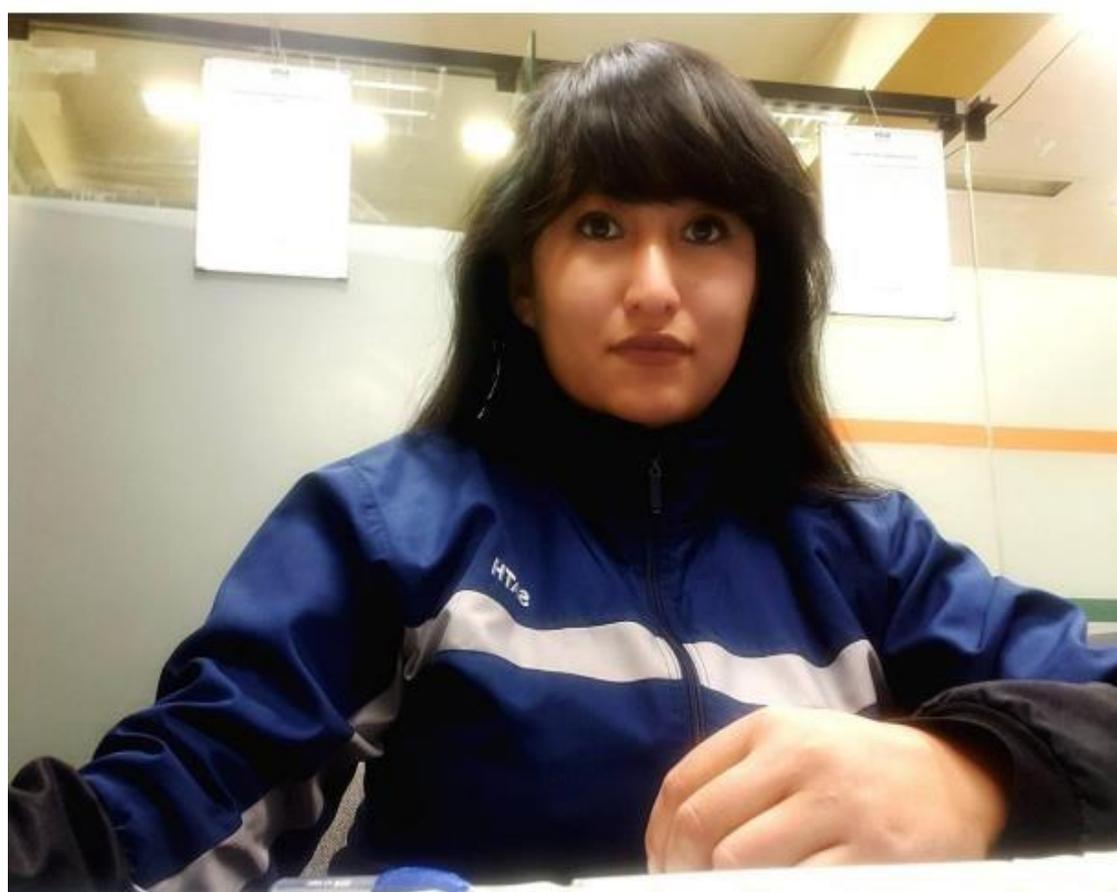
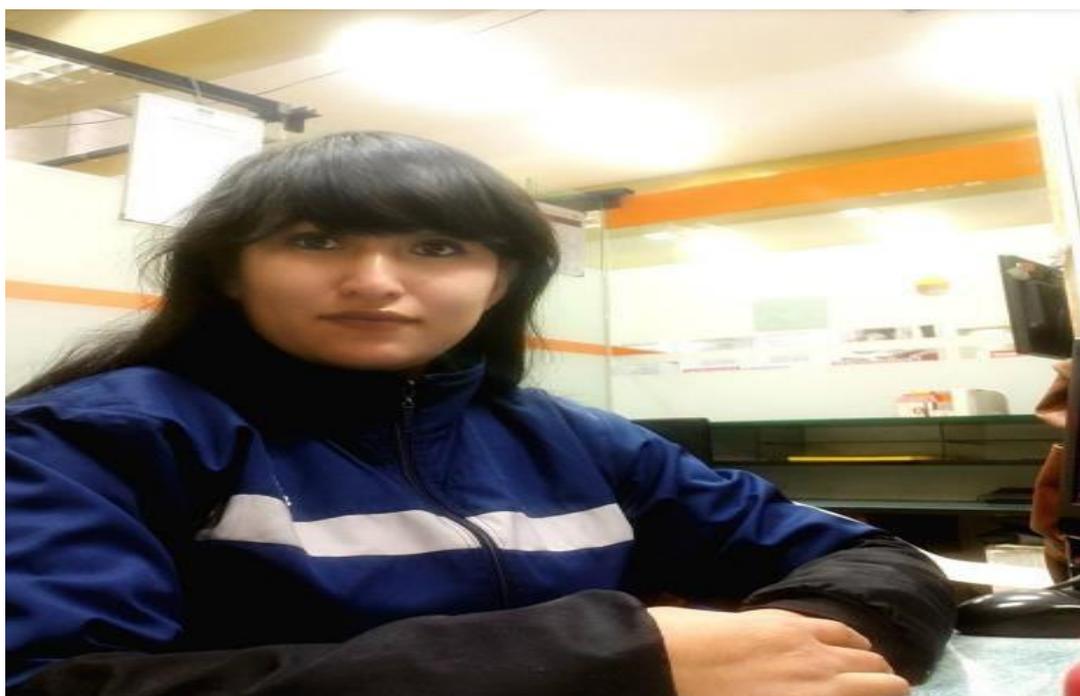
Firma



Soledad Castillo Chuquilahu
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD: N° 27448

DNI:

Huancayo, lunes 29 de julio del 2021

Anexo 6. Evidencias fotográficas

Anexo 7. Base de datos

CULTURA TRIBUTARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	1
1	4	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	4	3	4	1	
2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
7	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
8	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	
9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
10	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
11	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
12	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	
16	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
17	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	
18	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	1	1	3	2	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
20	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	
22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

GESTION DE COBRANZA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	GESTIONDECC
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
38	2	5	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	2	2	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	
40	4	3	4	4	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	
41	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
44	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	1	3	3	2	4	4	2	4	2	4	
46	4	1	2	4	4	4	5	4	2	3	4	3	2	2	
47	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	
48	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	
49	3	3	3	4	4	2	5	4	3	2	3	3	3	3	
50	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	
51	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
53	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	
54	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	
55	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	1	3	3	3	
56	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	
57	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
58	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	
59	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

