

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“La cobranza coactiva y la gestión municipal en la Municipalidad
Distrital de Quilcas – Huancayo 2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Quispe Amao, Yanella

ASESORA: De La Cruz Ramos, Ross Mery

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la teoría contable

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P35

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45592410

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46270666

Grado/Título: Maestro en tributación

Código ORCID: 0000-0001-9445-0456

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Garay Encarnacion, Jose Luis	Maestro en contabilidad, mención: auditoria	46094499	0009-0003-5997-5064
2	Gargate Alvarado, Anthony Paolo	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	44764109	0009-0003-0667-417X
3	Alegria Solorzano, Mariluz	Magister en ciencias administrativas gestión publica	41533585	0000-0002-1738-2979



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:30 horas** del día **19** del mes de **diciembre del año 2024** en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. José Luis Garay Encarnación

(Presidente)

Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado

(Secretario)

Mtra. Mariluz Alegria Solorzano

(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 949-2024- D-FCEMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA COBRANZA COACTIVA Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILCAS – HUANCAYO 2023**", presentada por la Bachiller, **QUISPE AMAO, Yanella**; para optar el título **Profesional de Contadora Pública**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **15 - QUINCE** y cualitativo de **BUENO** (Art 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:30** horas del día **19** del mes de **diciembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. José Luis Garay Encarnación

DNI: 46094499

Código ORCID: 0009-0003-5997-5064

PRESIDENTE

Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado

DNI: 44764109

Código ORCID: 0009-0003-0667-417X

SECRETARIO

Mtra. Mariluz Alegria Solorzano

DNI: 41533585

Código ORCID: 0000-0002-1738-2979

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YANELLA QUISPE AMAO, de la investigación titulada “La cobranza coactiva y la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023”, con asesora ROSS MERY DE LA CRUZ RAMOS, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 583-2024-D-FCEMP-PACF-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de septiembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

1. QUISPE AMAO YANELLA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis padres, Julio y María,

A mi hijo Alexander Enrique,

A todos mis seres queridos que siempre me apoyaron

AGRADECIMIENTO

A Dios,

Por otorgarme bendiciones en mi familia que me apoya siempre,

A mis maestros

Que infundieron su experiencia profesional para formar profesionales

A la actual gestión edil del distrito de Quilcas, Huancayo,

por la información brindada para concluir con éxito del presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. LIMITACIONES DE TIEMPO	18
1.5.2. LIMITACIONES DE ALCANCE	18
1.5.3. LIMITACIONES DE PARTICIPACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	22

2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. COBRANZA COACTIVA	23
2.2.2. GESTIÓN MUNICIPAL.....	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
2.4. HIPÓTESIS.....	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	33
2.5. VARIABLES	33
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	33
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	33
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
CAPITULO III	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. ENFOQUE.....	36
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	36
3.1.3. DISEÑO	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1. POBLACIÓN	37
3.2.2. MUESTRA.....	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	39
CAPITULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	40
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	58
CAPÍTULO V.....	62
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	62
CONCLUSIONES	64

RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población en estudio, trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quilcas - Huancayo	37
Tabla 2 Muestra en estudio.....	38
Tabla 3 ¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?	40
Tabla 4 ¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?.....	41
Tabla 5 ¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?	42
Tabla 6 ¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?	43
Tabla 7 ¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?	44
Tabla 8 ¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?	45
Tabla 9 ¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?	46
Tabla 10 ¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?	47
Tabla 11 ¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva?	48
Tabla 12 ¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva?.....	49
Tabla 13 ¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?.....	50
Tabla 14 ¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?.....	51
Tabla 15 ¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?	52
Tabla 16 ¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades?	53

Tabla 17 ¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?	54
Tabla 18 ¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?	55
Tabla 19 ¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?.....	56
Tabla 20 ¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?.....	57
Tabla 21 Correlación de Pearson, Hipótesis General	58
Tabla 22 Correlación de Pearson, hipótesis específica 1	59
Tabla 23 Correlación de Pearson, hipótesis específica 2	60
Tabla 24 Correlación de Pearson, hipótesis específica	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas del proceso de cobranza coactiva	25
Figura 2 ¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?	40
Figura 3 ¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?.....	41
Figura 4 ¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?	42
Figura 5 ¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?	43
Figura 6 ¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?	44
Figura 7 ¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?	45
Figura 8 ¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?	46
Figura 9 ¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?	47
Figura 10 ¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva?	48
Figura 11 ¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva?.....	49
Figura 12 ¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?.....	50
Figura 13 ¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?.....	51
Figura 14 ¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?	52
Figura 15 ¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades?	53
Figura 16 ¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?	54

Figura 17 ¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?.....	55
Figura 18 ¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?.....	56
Figura 19 ¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?	57

RESUMEN

El estudio trata principalmente de la cobranza coactiva y la gestión municipal en el distrito de Quilcas – Huancayo, los cuales se describen en base a teorías seleccionadas. El contenido del presente trabajo se divide en cinco capítulos: en el primer capítulo se describe el problema materia de la investigación debidamente contextualizada y se plantea como interrogante para pasar al plano metodológico. En la segunda parte se insertó teorías que consta de investigaciones previas, de autores peruanos y de otros países, y la base teórica en la que se incluye la teoría de reconocidos autores que tratan los temas de estudio incluyendo sus dimensiones e indicadores. El tercer capítulo incluye una descripción de todas las metodologías utilizadas en la investigación, así como una descripción de la población y la muestra del estudio. En el capítulo cuatro, muestra hallazgos como resultados de toda la actividad investigativa debidamente analizada, comentada y contrastada con la hipótesis. En el capítulo quinto está la contrastación de los hallazgos con los resultados de los antecedentes y la base teórica concluyendo y plasmando sugerencias para la entidad.

La parte medular de la investigación ha sido correlacionar las variables en estudio y a la vez medir dicha correlación concluyendo que se da una correlación positiva baja en la cobranza coactiva y la gestión municipal en la institución edil de Quilcas - Huancayo.

Palabra clave: cobranza coactiva, marco legal, marco financiero, marco operativo, gestión municipal.

ABSTRACT

The study deals mainly with coercive collection and municipal management in the district of Quilcas - Huancayo, which are described based on selected theories. The content of this work is divided into five chapters: the first chapter describes the problem that is the subject of the research, properly contextualized, and is posed as a question to move on to the methodological level. In the second part, theories were inserted that consist of previous research by Peruvian authors and other countries, and the theoretical base which includes the theory of renowned authors who deal with the study topics including their dimensions and indicators. The third chapter includes a description of all the methodologies used in the research, as well as a description of the study population and sample. In chapter four, it shows findings as results of all the research activity duly analyzed, commented and contrasted with the hypothesis. In the fifth chapter is the contrast of the findings with the results of the background and the theoretical base, concluding and expressing suggestions for the entity.

The core part of the research has been to correlate the variables under study and at the same time measure said correlation, concluding that there is a low positive correlation in coercive collection and municipal management in the municipal institution of Quilcas - Huancayo.

Keyword: coercive collection, legal framework, financial framework, operational framework, municipal management.

INTRODUCCIÓN

En la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo, se evidencia que la gestión municipal adolece de un problema vinculado con los deudores tributarios que generalmente se llega a la cobranza coactiva ya que se observa una resistencia al pago de sus tributos. Esta situación afecta a la organización en sí y a la gestión municipal ya que todo proceso de esta naturaleza va crear conflictos en la ciudadanía y va desgastando a la gestión si es que no se maneja correctamente. Este problema se ha llevado al campo metodológico planteando con una interrogante buscando medir la relación entre la cobranza coactiva y la la gestión municipal en el distrito de Quilcas-Huancayo 2023.

Nuestra investigación se justifica mediante tres aspectos: la justificación teórica está en que se cuenta con una base teórica de autores reconocidos en los temas de investigación y que puede servir de referencia para otros investigadores, la justificación práctica consiste en que el producto final son las recomendaciones que se pueden aplicar en la institución para contribuir con la solución del problema en beneficio de la comunidad y la justificación metodológica está en que todo el proceso fue realizado siguiendo los métodos de la investigación científica.

El principal objetivo fue el de determinar de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023 el cual se ha logrado y se presenta en cinco capítulos o cinco partes, a decir, en la la problemática y se plantea identificando las variables correspondientes. En la parte segunda, se ha considerado las conclusiones de investigaciones realizados con anterioridad y fundamentos teóricos de los temas en estudio en base a la teoría de autores reconocidos. En la parte tercera, se describió en forma explícita y detallada los aspectos metodológicos. En la parte cuarta, se presenta los hallazgos obtenidos debidamente comentados. Finalmente se incluyó la contrastación de los hallazgos que se confrontan con los resultados de investigaciones realizadas con anterioridad para obtener las conclusiones y emitir recomendaciones que servirán a los entes involucrados en la problemática.

En lo referente a la información metodológica, la presente investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población estuvo formada por los trabajadores de la municipalidad, la muestra fue determinada de forma no probabilística conformada por los trabajadores de las áreas de administración y cobranza coactiva. La información se ha recopilado mediante la encuesta con un cuestionario de 18 ítems según la escala de Likert cuyo resultado fue procesado empleando el programa estadístico SPSS.

Como fuentes de información podemos mencionar la fuente primaria son los trabajadores de la municipalidad y como fuente secundaria la bibliografía consultada. El problema que nos ha limitado en el proceso ha sido la poca disponibilidad de los empleados de la municipalidad que no disponían de tiempo para responder las encuestas y el desconocimiento de la información que se les solicitaba.

Como conclusión del trabajo se ha obtenido que existe una correlación de 0.255 según la escala de Pearson, considerada relación positiva baja, entre la cobranza coactiva y gestión municipal

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las municipalidades del país, los procesos de cobranza coactiva se constituyen en factor que afecta a la gestión municipal, porque la cobranza coactiva en los municipios es visto como un accionar del alcalde y no como un proceso administrativo institucional.

Según Castillo (2009), es importante inculcar en el contribuyente que no cumple sus deberes tributarios, el pensamiento de que puede perder su libertad y ser castigado. A largo plazo, promover estos pensamientos conducirá a una conducta social que respete las leyes y sea responsable como ciudadano, es decir, una conciencia de ciudadanía fiscal. (p.105)

En Argentina el ente encargado inicia la cobranza coactiva con una demanda ante un juez Federal capacitado en tal área, por los agentes fiscales quienes tienen la responsabilidad de facilitar el proceso y garantizar el crédito fiscal. Entre sus obligaciones están: disponer el pago, organizar la venta de los bienes embargados y liquidar el resultado de la subasta realizada. (p. 24)

El proceso de cobro persuasivo, da inicio mediante agentes cobradores telefónicos en Ecuador el Servicio de Rentas Internas, por sus siglas (SRI), los documentos originales que sostienen la obligación y la razón de notificación para el inicio del Proceso Coactivo, son entregados al área de coactiva. El recaudador especial es el responsable del área de coactivas será responsable de tomar las medidas y acciones con la finalidad para cobrar la deuda. (p. 26)

En el Perú, la Cobranza Coactiva inicia con la solicitud de la existencia de un acto administrativo previa la determinación de la obligación incumplida o el importe de Cobranza. Por otro lado el ejecutor es el órgano capacitado para tramitar el procedimiento, funcionario escogido por la administración tributaria que ejecuta las etapas siguientes: la ejecución forzada,

procedimiento de embargo, la notificación de la resolución, y la conclusión del procedimiento. (p. 27)

Según Torres (2005), los municipios tienen como meta la generación de ingresos por lo que es necesario fortalecer este mecanismo para que puedan aumentar sus capacidades de ingresos y así obtener más recursos para satisfacer las necesidades locales. Una de las fuentes más importantes son los recursos directamente recaudados por sus siglas (RDR) y otros tributos varios (p. 96 y 104)

En el distrito de Quilcas – Huancayo, la gestión municipal tiene un serio problema con los deudores tributarios que renuientemente se resisten al pago de sus tributos por lo que se tiene que recurrir al proceso de cobranza coactiva. La organización en pleno se ve afectada tanto a nivel de recursos humanos y económicos. Del mismo modo la dirección cuyas decisiones se ven afectadas por las acciones coactivas que ejecutar. Así mismo la fase del control como parte de la gestión no cumple sus objetivos por el mismo hecho de que la organización y dirección están alteradas.

De continuar esta situación y no tomar los procesos de cobranza coactiva con decisión y debidamente planificada, respetando las etapas y los procesos, contando con el personal idóneo y calificado se va seguir realizando en forma alejada de las normas y crear un anticuerpo a la gestión municipal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿De qué manera el marco legal se relaciona con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?

¿De qué manera el marco financiero se relaciona con la gestión

financiera y presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?

¿De qué manera el marco operativo se relaciona con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar de qué manera el marco legal se relaciona con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023.

Determinar de qué manera el marco financiero se relaciona con la gestión financiera y presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo periodo 2023.

Determinar de qué manera el marco operativo se relaciona con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Radica en que contiene teoría relacionada a las variables, cobranza coactiva y gestión municipal tomada de la bibliografía de reconocidos autores que tratan estos temas a profundidad.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Está en las recomendaciones descritas y que se configuran como producto del proceso investigativo que contribuyen a la mejora de la gestión en la entidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Radica en que la investigación presente se desarrolló aplicando la metodología de investigación científica por lo que sus resultados sirven para futuras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se considera una limitación la distancia existente de la sede donde se realiza la investigación y la sede universitaria, lo que va dificultar la asesoría directa; así mismo la obtención de datos para la investigación se constituye una limitante.

1.5.1. LIMITACIONES DE TIEMPO

Consideramos las restricciones de tiempo por la naturaleza del programa en que las etapas de investigación tienen fechas programadas.

1.5.2. LIMITACIONES DE ALCANCE

Se considera las restricciones por la cantidad de la muestra, ya que por ser municipalidad distrital el número de trabajadores es limitada.

1.5.3. LIMITACIONES DE PARTICIPACIÓN

Se considera la resistencia de algún elemento de la muestra para participar en la encuesta lo que podría afectar la diversidad en la información que se recopilaría.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo investigativo se cuenta con la autorización

municipal para acceder a los datos, se cuenta con los recursos materiales y económicos por lo que no se observaron dificultades que pudieran impedir la culminación exitosa del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Duffy (2022), en su tesis titulada “El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia: Una perspectiva crítica” realizada por la Universidad de los Andes, cuya finalidad ha sido estructurar un análisis crítico de las etapas ejecuciones coactivas, sosteniendo que adolece de unas fallas estructurales que conllevan a que el particular inmiscuido en el proceso no pueda hacer valer sus derechos al debido proceso. De sus resultados llegó a la siguiente conclusión: En un proceso administrativo de cobro coactivo que es corto y efectivo la administración que puede cobrar forzosamente a las personas sus deudas pendientes sin la intervención de un juez. En consecuencia, se manifiesta como un privilegio exorbitante del cual goza la administración para hacer efectivo el recaudo de los recursos públicos necesarios para el funcionamiento del Estado. No obstante, cómo se ha puesto en evidencia es un procedimiento cuya estructura no es propicia para la defensa de los intereses de los particulares y más bien se materializa como un procedimiento cuya estructura imposibilita el ejercicio adecuado de sus derechos a la defensa y a la contradicción. Por lo tanto, resulta evidente que si bien es un procedimiento que persigue unas finalidades legítimas, escasea de legitimidad por el modo en el cual arriba a esta finalidad.

Según Huancas (2021), en su tesis titulada “Ejecución Coactiva de los actos administrativos definitivos a través de un Reglamento Administrativo de Ejecución Único” realizada por la Universidad Mayor de San Andrés, cuyo objetivo fue la plantear que se incorpore un reglamento administrativo de ejecución único, que permita a la autoridad administrativa ejecutar coactivamente sus actos administrativos definitivos; el enfoque descriptivo, tipo descriptivo y diseño correlacional

– descriptivo. De sus resultados llego a la siguiente conclusión: Proponer la incorporación de un Reglamento Administrativo de Ejecución Único, permitiendo al ente recaudador ejecutar coactivamente sus actos administrativos definido, se puede concluir que la propuesta a incluir en el proyecto de resolución elaborado es correcta ya que la autoridad administrativa de los órganos que ejecutan el proceso de administración utiliza medidas reparadoras pues en este sentido no lo hace no existe un proceso unificado y claro ni regulaciones separadas ni procedimientos específicos..

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Pichiule y Reginaldo (2023), según su investigación “Cobranza coactiva y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Rio Negro, Satipo – 2021” realizada en la Universidad Peruana los Andes, siendo su finalidad comprobar la relación de la variable independiente y la variable dependiente; su enfoque fue cuantitativo, descriptivo – correlacional. Sus conclusiones fueron: En el distrito de Río Negro, Satipo – 2021, hay relación directa y estadísticamente relevante de la cobranza coactiva con la recaudación de impuestos prediales; significa que ha mayor cobranza coactiva aumentarán la captación de recursos por impuestos prediales.

Según Toro (2021), de la investigación “La cobranza coactiva y su incidencia en la gestión financiera en la clínica los ángeles S.A.C. – Chachapoyas” realizada por la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue comprobar las incompatibilidades de las ejecuciones coactivas en la administración económica de la Clínica los Ángeles S.A.C. – Chachapoyas; el enfoque de la investigación fue descriptivo, tipo descriptivo y diseño no experimental. De sus resultados llego a la siguiente conclusión: Lo que procede únicamente contra una resolución de un procedimiento coactivo es la queja después de evaluar los recursos de reclamación, el recurso impugnatorio disponibles frente al procedimiento de cobranza coactiva. El reclamo, la apelación y la queja son recursos impugnatorios destinados a discutir los valores objeto de

los procedimientos de ejecución coactiva.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Condezo (2022), del estudio “La gestión tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2020”, llevada a cabo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuyo objetivo fue comprobar si la administración tributaria está vinculada con el monto percibido por concepto del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2020, el enfoque fue cuantitativo, tipo correlacional, Descripto – correlacional. De sus resultados llegó a la siguiente conclusión: La administración fiscal del gobierno local de Luyando está dentro del rango de regular y eso hace que requiera desarrollar actividades para mejorar en lo que es proyectar planes fiscales, reducción del uso de las amnistías fiscales y políticas para fomentar una cultura fiscal favorable. Además, los hallazgos demuestran que efectivamente hay una vinculación correlacional entre lo que es administración gerencial de los tributos y la cobranza del impuesto predial.

Según Silva (2021), de su investigación “La gestión tributaria municipal y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado” realizada en la UNAS, cuyo objetivo es comprobar que los planes implementados por la gerencia encargada de gestionar los tributos influyen en el fomento de la responsabilidad contributiva de los administrados en la comuna de la provincia de Leoncio Prado, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo correlacional, diseño descriptivo – correlacional-explicativo. De sus resultados llegó a la siguiente conclusión: Los hallazgos respaldan la principal finalidad en que la calidad de administración edil influye en forma moderada en la captación de recursos por el concepto de impuesto predial en Leoncio Prado, con el índice que va del 63% al 69%, alcanzando una captación que llega al 105%, superando lo proyectado para el periodo. Es importante mencionar que la recaudación corriente alcanzó el 28%, lo que significa

que la administración tributaria a corto plazo necesita mayor atención en su planificación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COBRANZA COACTIVA

Según SUNAT (2024), según el TUO artículo 55°, muestra la capacidad de recaudación de la Administración Tributaria, que establece:

El ente recaudador como administrador de los tributos tiene la responsabilidad de recaudar impuestos, para ello tendrá la capacidad de obtener los servicios directamente de las instituciones que forman parte del sistema financiero y bancario, como las entidades que obtienen el pago que provienen de las deudas tributarias.

También tiene autoridad para cobrar deudas tributarias de manera coactiva mediante el Ejecutor Coactivo, quien actúa en el procedimiento con el apoyo de Auxiliares Coactivos. La base legal se muestra en la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT.

Según el TUO del Código Tributario (2013), Las siguientes deudas son exigibles coactivamente a los responsables contribuyentes:

En caso de una notificación por una resolución de multa o determinación, si no se han reclamado dentro del plazo establecido o que se han reclamado sin presentar carta fianza, dejan de pagar sus cuotas de fraccionamiento, mencionadas en el Código Tributario exactamente artículo 137°. En caso de resoluciones que no se llegan a apelar al término del tiempo considerado por ley.

En el artículo 146° del Código Tributario menciona al respecto; si no presenta el recurso de reclamación la carta fianza que indica, corresponden a resoluciones que fueron apeladas fuera del plazo legal; resolución que fue emitida por el tribunal fiscal y órdenes del pago que fueron notificadas.

Sujetos de la cobranza coactiva

Ejecutor coactivo: trabajador encargado para hacer efectivo el cobro, es el que realiza las acciones de coerción (embargos y remates) con la finalidad de cobrar de manera efectiva las deudas que se exigieron, velando por la celeridad, legalidad y economía de dicho procedimiento. (Art. 114 del CT y 4 del R.P.C.C)

Auxiliares coactivos: El ejecutor colectivo colabora con los funcionarios en el momento de la cobranza realizada por la SUNAT. (Art. 114 del CT y 4 del R.P.C.C)

Deudor tributario: como responsable, se encuentra obligada a realizar con la prestación tributaria, por ello se conoce como deudor tributario. (Art. 7 del Código Tributario)

Según Reyes (2021), son personas jurídicas o físicas, responsable del pago del impuesto o tributo y que debe hacer cumplir sus obligaciones tributarias al mismo tiempo.

Inicio del procedimiento de cobranza coactiva

Según Reyes (2021), da inicio cuando se hace de conocimiento del sujeto que debe la Resolución correspondiente. Dentro de la resolución se encuentra el orden del pago, durante el plazo de siete días, bajo la advertencia de las medidas de su ejecución forzada o cautelares.

Duración del procedimiento de cobranza coactiva

Según SUNAT (2024), transcurrido el plazo de 7 días de la notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva se dictan medidas de embargo. Este proceso se puede aplazar, hasta recaudar montos para el pago de la deuda en cobranza, juntamente el interés que se generó.

Etapas del procedimiento de cobranza coactiva

Al inicio el ejecutor coactivo empieza con la cobranza coactiva,

notifica al deudor tributario. Esta resolución ordena que se haga efectivo la deuda en proceso que se encuentra con orden y/o resolución para su cobro en un plazo perentorio de 7 días laborables, con el fin de prevenir una ejecución forzada.

Una resolución de ejecución coactiva contendrá, bajo sanción de nulidad: el nombre, el monto del interés, numero de orden de pago, la multa y periodo. (CODIGO TRIBUTARIO, 2004)

Figura 1

Etapas del proceso de cobranza coactiva



Nota. Fuente SUNAT (2024)

2.2.1.1. MARCO LEGAL

En virtud de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva N° 26979, las entidades de la Administración Pública Nacional, que tienen autoridad legal para requerir el pago de una acreencia o la ejecución de una obligación coactivamente, así realizan los actos de ejecución coactiva. (Art.1)

Cumplimiento normativo

Según Riveros (2022), El cumplimiento normativo es una estructura que se establece dentro de las organizaciones para garantizar que se cumplan las leyes. De esta manera, se pueden evitar sanciones o pérdidas de reputación por incumplir las leyes.

Tiempo de respuesta legal

Según SUNAT (2024), es el plazo (7 días), desde el siguiente día hábil de la notificación de la resolución de ejecución coactiva (REC) para cancelar el pago, pasado ese tiempo se aplica medidas de embargo.

Nivel de éxito legal

Según Economist y Jurist (2023), el éxito legal se puede definir como el resultado del propósito y deseo dentro del marco legal establecido. Esto implica actuar de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables en una determinada jurisdicción para alcanzar resultados positivos y favorables desde el punto de vista legal.

2.2.1.2. FINANCIERA

La Ley de Procedimiento establece medidas preventivas de tal manera que se garantice que la deuda sea pagada mediante retención, y ello recae sobre depósitos bancarios, bienes y valores, custodia, depósitos y demás efectivo, así como los activos que respaldan créditos de los cuales el deudor es titular y se halla en poder de terceros. Lo anterior menciona en el artículo 33. (DL. N° 26979 Art.33)

Tasa de recuperación de deudas

Según Dávalos (2023), es una métrica crucial en cualquier negocio que se ocupe del cobro de deudas. Es una medida de cuánto del monto total adeudado se cobra a los deudores.

Monto total de deuda pendiente

Según resolución de superintendencia N° 216-2004/SUNAT, El monto total de la deuda tributaria debe sumarse a los gastos y costos administrativos asociados con el proceso de cobranza

coactiva.

Costo total de cobranza

Según Dávalos (2023), representa el monto total que el deudor debe pagar, esto es el consolidado de la deuda por periodos, que se definen como el valor de la cuota en función del plazo acordado.

2.2.1.3. OPERATIVA

Durante los siete días posteriores de la notificación y días hábiles, se lleva a cabo la notificación del mandato de ejecución del deber exigible. (DL. N° 26979 Art.29)

Tiempo promedio de respuesta

Según SUNAT (2024), La cancelación o fraccionamiento de su deuda normalmente toma siete días útiles que se cuentan desde el siguiente día útil de haber recepcionado la notificación. En caso de incumplimiento el funcionario puede disponer que se embargue bienes.

Eficiencia en la localización de deudores

Según Faster Capital (s.f.), la ubicación de los deudores puede ser una tarea desafiante, especialmente si intentan intencionalmente evitar ser encontrados. Sin embargo, existen diferentes escenarios en los que se pueden ubicar los deudores: redes sociales, registros públicos, ubicar contactos, herramientas de rastreo, etc.

Índice de recuperación por empleado

Según Economist & Jurist (2023), mide el porcentaje de deudas que se recuperan contra la cantidad total de dinero adeudado.

2.2.2. GESTIÓN MUNICIPAL

Para Pacori (2023), significa administrar el patrimonio municipal, planificar y llevar a cabo proyectos de gestión pública en beneficio de los habitantes.

2.2.2.1. POLÍTICAS PÚBLICAS

Según Ruiz y Cadenas (s.f.), Las medidas que toma el gobierno para satisfacer muchas demandas de la sociedad se conocen como políticas públicas. Se relacionan con el acceso de las personas a servicios y bienes. Precisamente, se componen de acciones y reglas que como objetivo solucionan y dan respuesta a la variedad de necesidades, preferencias de los grupos que componen una sociedad.

Saldaña et al. (2020), define como cualquier acción u omisión del estado que tiene como objetivo principal resolver problemas o necesidades sociales. Por lo tanto, no solo implica tomar medidas a nivel gubernamental, sino también renunciar a las acciones posibles. Por lo tanto, la acción pública implica siempre y a la vez tomar decisiones, elegir opciones y renunciar a acciones que se podrían haber llevado a cabo. El papel de las autoridades políticas y de toma de decisiones es responsabilidad del Estado. (p. 6)

Planeación

Da inicio con los objetivos y los planes para lograrlos. El establecimiento de los objetivos a lograr es el inicio de la planeación. La primera tarea que se debe realizar es la fijación de objetivos: determinar a donde se pretende llegar para conocer con precisión como llegar allí. (Chiavenato 2006, p.170)

Organización

Según Chiavenato (2006), Cuando se busca un objetivo común, la organización es la característica de toda asociación

humana. La forma de coordinar actividades o funciones particulares en un todo coordinado es la técnica de organización. Para llevar a cabo esta labor es necesario distribuir el trabajo y proporcionar recursos humanos y financieros. (p.71)

Dirección

Según Chiavenato (2006), es la acción que asume el líder; implica designar personas y equipos de trabajo, dirigir sus actividades, motivar permanentemente, ejercer el liderazgo efectivo y mantener la comunicación y reconocer los resultados del equipo.

2.2.2.2. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

Gestión financiera. - Según Pozuelo de Alarcón (2023), es la práctica de elaborar un plan que permita asegurar que todas las áreas o dependencias se mantengan en el buen camino financiero. Permite a los ejecutivos y funcionarios disponer de datos que apoyen la creación de una visión a largo plazo.

Gestión presupuestal. - Según Señalín et al. (2020) es la acción que proporciona un instrumento para conducir estrategias de la organización y asigna los recursos que gerencia designa para cumplir el fin propuesto.

Acción de control

Según Chiavenato (2006), La función de gestión es parte del proceso administrativo, junto con la planificación, la dirección y la organización. El objetivo de controlar es que el resultado de la actividad planificada, organizadas y dirigidas se ajusten lo más posible a los objetivos establecidos (p. 150)

2.2.2.3 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se entiende por gestión de recursos humanos en las

decisiones y relaciones que tiene la empresa o institución con sus empleados y servidores por ello al hablar de gestión se busca la idea de interrelación e integración entre las distintas funciones que se realizan. p. 18) (De la Cruz Lablanca, 2016)

Los factores que hacen que las organizaciones sean productivas, competitivas y por lo tanto exitosas, están en el área de recursos humanos. Por lo tanto, es fundamental establecer una gestión de recursos humanos que asegure la disponibilidad de personal capacitado, competente, actualizado, con una actitud comprometida con el futuro, la pertenencia organizacional e identidad. (Soto, 2006, pág.9)

Perfil profesional

El perfil profesional es el grupo de habilidades y resultados que tiene una persona, asumiendo así las actividades y la responsabilidad propia de una profesión, en un campo profesional definido. Establece el marco de referencia para evaluar el desempeño real de una persona y evaluar su capacidad. (Greciet y Villarroel, 2020, p. 12)

Describe el conjunto de capacidades y competencias que deben tener los empleados que laboran en una determinada área o en una ocupación específica. El cumplimiento de estas condiciones se puede observar directamente en el trabajo. (Instituto Peruano de Evaluación. Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica, 2013, p. 27)

Designación y Remuneración

El propósito de la designación es garantizar que la administración pública funcione adecuadamente, independientemente de cómo se presenten y con la participación de terceros. Los terceros deben ser nombrados en acto solemne y bajo las formalidades legales requeridas para tal nombramiento.

(Benavente, 2015, p. 59)

El salario es el dinero que el empleador paga al trabajador por los servicios que brinda y por la puesta a disposición de su fuerza laboral. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo)

El total de lo que el trabajador recibe por sus servicios, ya sea en dinero o en especie, siempre que sean de su libre disposición, se considera remuneración para todo efecto legal. (Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, 1997, Art.6)

Grado de autonomía

La autonomía es una estructura de decisión normativa que implica la elaboración de un juicio normativo que surge de la ponderación de argumentos normativos. Por lo tanto, la autonomía es un concepto formal que se refiere a una estructura específica de justificación normativa que consta de tres componentes fundamentales. (Sieckmann, 2008, p. 480)

El desarrollo gradual de una serie de habilidades permite a cada persona tomar decisiones, tomar sus propias decisiones y ser responsable por las mismas. (División de Políticas Educativas Subsecretaría de Educación Parvularia, 2020, párr.6)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Administración. - Según Cárdenas (2004), Es un proceso que involucra planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para lograr sus metas.
2. Eficacia. - (RAE, 2023), Se trata de los resultados en cuanto a los objetivos y a la consecución de los objetivos organizacionales. Las tareas que permiten alcanzarlos mejor y más deben ser priorizadas y realizadas de manera organizada para ser efectivas. Es el grado en que un servicio o procedimiento puede producir el mejor resultado posible.
3. Eficiencia. - (RAE, 2023). La eficiencia, por otro lado, es “hacer las cosas

bien”, es decir, enfocarse en el uso adecuado de los recursos, sin importar lo que se haga. Se trata de obtener los resultados con la menor cantidad de tiempo y dinero posible o de obtener resultados superiores con los mismos recursos.

4. Ejecutor. - (RAE, 2023), Según el anexo técnico aprobado en la convocatoria, el ejecutor es responsable de la ejecución técnica y financiera del proyecto; debe realizar las acciones necesarias para lograr los objetivos e impactos del proyecto.
5. Expediente. - (RAE, 2023), Se refiere especialmente a la serie ordenada de acciones administrativas, así como a las judiciales en los actos de jurisdicción voluntaria, o al conjunto de todos los papeles relacionados con un asunto o negocio.
6. Gerencia. - Cárdenas (2004), La gerencia, también conocida como administración o gestión, se refiere a los procedimientos y acciones que se realizan con el objetivo de planear, dirigir, y organizar los recursos de una entidad para el logro de propósitos.
7. Gestión. - Cárdenas (2004), El conjunto de acciones o diligencias que posibilitan la realización de cualquier actividad o deseo se conoce como gestión. Son los procesos a desarrollar con el propósito de solucionar una situación o poner en práctica un proyecto se denominan gestión.
8. Ingreso. - Cárdenas (2004), Una entrada de dinero que surge como resultado de nuestra actividad: Nuestro negocio obtiene ingresos regulares de la prestación de servicios o venta de bienes.
9. Juez. - RAE (2023), Puede juzgar y sentenciar cualquier persona con poder y autoridad.
10. Liquidador. - Cárdenas (2004), El liquidador es aquel que liquida una empresa y tiene la responsabilidad de salvaguardar el patrimonio social hasta que este se distribuya entre los socios.
11. Municipalidad. - LOM (2003), ente autónomo y gubernamental. Persona jurídica que cuenta con su propio patrimonio. Representa al estado en un municipio y coadyuba a alcanzar los fines del estado.

12. Renta. - Cárdenas (2004), utilidad o beneficio que rinde anualmente algo, o lo que de ello se cobra. Aquello que paga en dinero o en frutos un arrendatario.
13. Tributos. - Cárdenas (2004), Para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus objetivos, el estado solicita una prestación de dinero durante su mandato, basada en la suficiencia contributiva establecida por ley.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La cobranza coactiva se relaciona de manera significativa con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El marco legal, se relaciona de manera significativa con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023

El marco financiero, se relaciona de manera significativa con la gestión financiera y presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023

El marco operativo, se relaciona de manera significativa con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión municipal

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Cobranza coactiva

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: “Cobranza coactiva y la gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas Huancayo 2023”

VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS
COBRANZA COACTIVA	Marco legal	Variable Independiente	Coeficiente de correlación de Pearson	1.- ¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?
				2.- ¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?
				3.- ¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?
	Financiera			4.- ¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?
				5.- ¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?
				6.- ¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?
	Operativa			7.- ¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?
				8.- ¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?
				9.- ¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva?
GESTIÓN MUNICIPAL	Políticas Publicas	Variable dependiente	Coeficiente de correlación	10.- ¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva?

	de Pearson	11.- ¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?
		12.- ¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?
Financiera y Presupuestaria		13.- ¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?
		14.- ¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades?
		15.- ¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?
Recursos Humanos		16.- ¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?
		17.- ¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?
		18.- ¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Vara (2015), sostiene que en el estudio de tipo aplicada los resultados son usados de manera inmediata en la solución de los problemas reales, identificando así el problema y busca soluciones, la más adecuada para el contexto en especial. (p. 235)

Este estudio investigativo está tipificado como aplicada ya que concluirá con un conjunto de recomendaciones para mejorar la situación problemática.

3.1.1. ENFOQUE

Según Hernández et al. (2014), la investigación cuantitativa usa los datos medidos en números para luego ser procesados estadísticamente y probar las hipótesis planteadas. (p. 12)

Este estudio es cuantitativo ya que se presentan los resultados con datos numéricos y gráficos procesados con métodos estadísticos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Según Hernández et al. (2014), El propósito de las investigaciones descriptivas son determinar características, propiedades y perfiles de individuos, procesos, comunidades, grupos, objetos u otros fenómenos que se examinan. Para una población o grupo, el estudio correlacional conecta o asocia variables a través de un patrón predecible. (p. 23)

Este estudio de investigación es de alcance descriptivo correlacional porque se describieron las cualidades de las variables en estudio y se buscará de establecer su relación entre ambas.

3.1.3. DISEÑO

Según Hernández et al. (2014, Los estudios basados en hechos sucedidos o que han ocurrido sin la participación del que lo estudia es

investigación no experimental. Estos se llevan a cabo sin maniobrar intencionalmente las variables.

El trabajo tiene como diseño el no experimental porque no se manipularán las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Fuentes et al. (2020), sostiene que la población es el total, donde se quiere generalizar los resultados y se identifican por cualidades que permiten diferenciarse a los elementos unos de otros. (p. 63)

En este estudio de investigación se considera como población a todos aquellos que son servidores de la parte administrativa de la municipalidad de Quilcas – Huancayo.

Tabla 1

Población en estudio, trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quilcas - Huancayo

AREA	CANTIDAD
Gobierno local: alcalde	01
Gerencia municipal	01
Subgerencia de administración	01
Oficina de ejecución coactiva	02
Subgerencia de Asesoría legal	01
Subgerencia de Planeamiento y presupuesto	01
Subgerencia de Infraestructura y desarrollo urbano y rural	02
Subgerencia de Desarrollo económico y rentas	01
Subgerencia de promoción social y desarrollo humano	02
Subgerencia de gestión ambiental y servicios públicos	02
Total, población	14

Nota. Fuente, Organigrama institucional

3.2.2. MUESTRA

Según Fuentes et al. (2020), Para obtener información representativa y confiable, el investigador selecciona una parte o un subconjunto de la población como unidades o elementos para el estudio.

(p. 63)

Para el presente trabajo la muestra es obtenida en forma no probabilística y estará constituida por 8 elementos.

Criterios de inclusión. – las características de los elementos de la población que le hacen elegible para participar en la investigación es que todos están directamente relacionados con el proceso de cobranza coactiva tales como: el representante legal de la municipalidad, los del área de cobros coactivos, subgerencia de asesoría legal y subgerencia de Desarrollo económico y rentas y los que están directamente relacionados con la administración tales como: la gerencia municipal, la subgerencia administrativa, y la de planificación presupuestal. Son las áreas de donde se va recoger la información relacionada a nuestras variables en estudio

Criterios de exclusión. – las características que se toman en cuenta para excluir de la investigación a los elementos de la población son aquellas que la hacen inelegible para participar en el proceso y son todos los elementos que no están vinculados directamente con el proceso de cobranza coactiva y con la administración.

Tabla 2

Muestra en estudio

Hola	CANTIDAD
Gobierno local: alcalde	01
Gerencia municipal	01
Subgerencia de administración	01
Oficina de ejecución coactiva	02
Subgerencia de Asesoría legal	01
Subgerencia de Planeamiento y presupuesto	01
Subgerencia de Desarrollo económico y rentas	01
Total, muestra	08

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta

Según Yuni y Urbano (2006), la investigación mediante encuestas

se define por su objetivo de caracterizar, evaluar y encontrar correlaciones entre variables en poblaciones o grupos específicos, normalmente de un tamaño determinado. Dicho de otro modo, la investigación mediante encuestas facilita a grupos, fenómenos de clase, organizaciones o sucesos. (p. 63)

Se empleará la técnica de la encuesta con 18 preguntas resultado de la operacionalización de variables.

3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Hernández et al. (2014), sostiene que los cuestionarios consisten en conjunto de interrogantes respecto a las variables y se utilizan en encuestas de todo tipo para recopilar los datos necesarios para luego ser procesados. (p. .217)

Para recoger la información emplearemos un cuestionario con 18 preguntas cuyas respuestas estarán formuladas con la escala de Likert:

- 1.- Nunca
- 2.- A veces
- 3.- Siempre

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información se procesa en excel y en el programa estadístico SPSS - Statistical Package for the Social Sciences para obtener los resultados y presentarlos mediante tablas y figuras para interpretación y análisis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

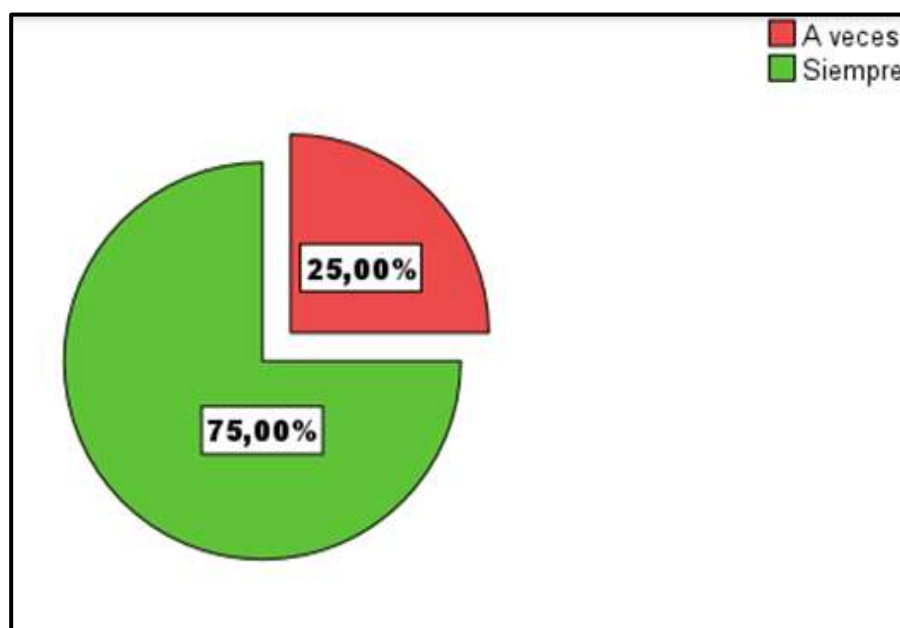
¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	25,0	25,0	25,0
	Siempre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 1

Figura 2

¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?



Nota. Fuente tabla 3

Interpretación y análisis

El 75.00% de servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, expresaron que, en el proceso de cobranza coactiva, siempre cumplen

la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal, mientras que el 25.00% manifestaron que lo cumplen a veces.

De los entrevistados, el 75% cumplen con la normativa vinculada con la cobranza coactiva tratando de beneficiar a la gestión municipal.

Tabla 4

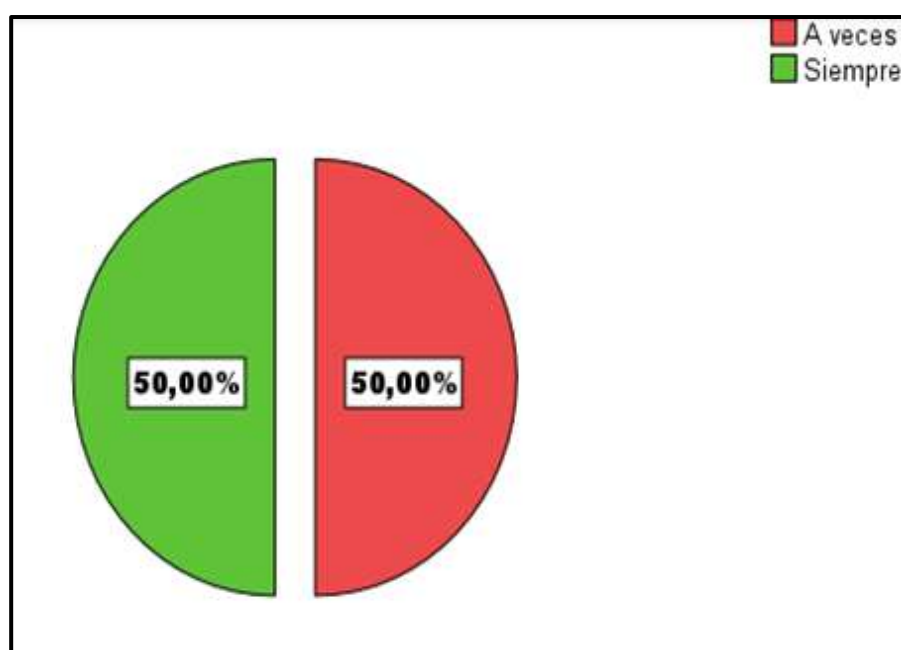
¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 2

Figura 3

¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?



Nota. Fuente tabla 4

Interpretación y análisis

El 50.00% de servidores de la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023, manifestaron que, en el proceso de cobranza coactiva siempre se respetan los plazos legales, mientras que el 50.00% manifestaron que a veces.

De los entrevistados, la mitad respetan los plazos legales porque consideran que deben actuar dentro de un marco legal en una gestión municipal donde es de suma importancia respetar plazos y normas para el éxito de cada acto.

Tabla 5

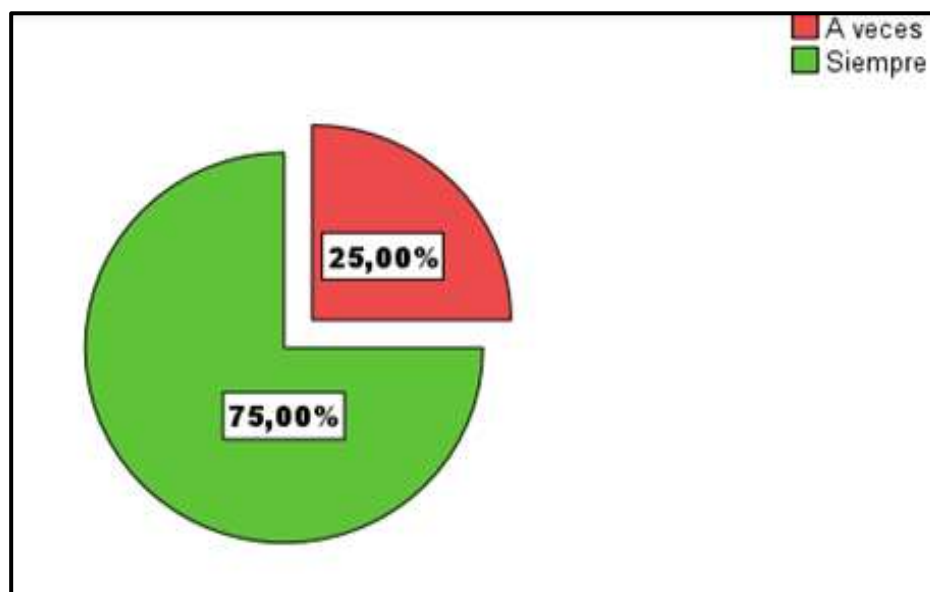
¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	25,0	25,0	25,0
	Siempre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 3

Figura 4

¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?



Nota. Fuente, tabla 5

Interpretación y análisis

El 75.00% de los entrevistados en el municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que los procesos de cobranza coactiva, son favorables durante la gestión municipal, por otro lado, el 25.00% dijeron a

veces.

Se evidencia que, más de la mitad de los servidores, consideran favorable para la entidad los procesos de cobranza coactiva por el desempeño del área legal que cuida de proceder de acuerdo a las normas pertinentes.

Tabla 6

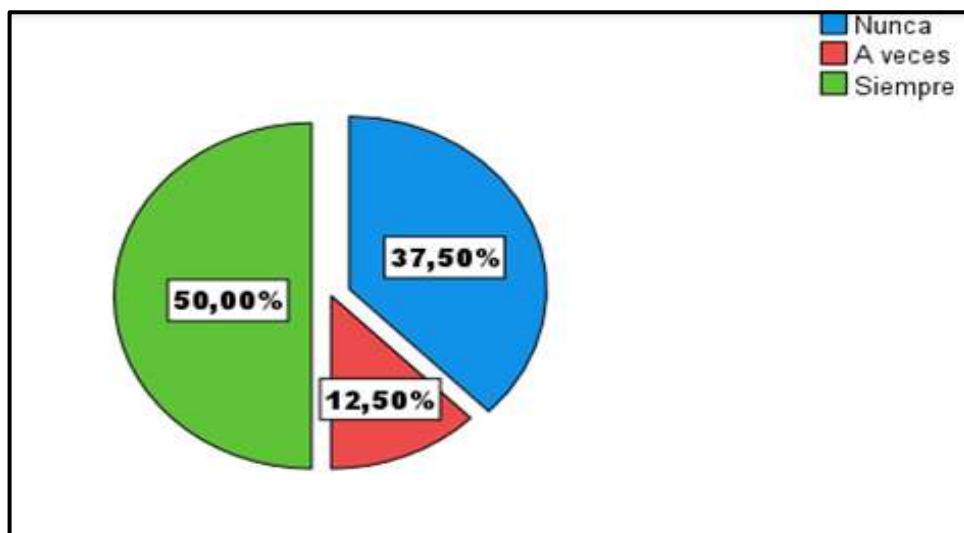
¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	37,5	37,5	37,5
	A veces	1	12,5	12,5	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 4

Figura 5

¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?



Nota. Fuente, tabla 6

Interpretación y análisis

El 50.00% de los personales del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que el monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de la cobranza coactiva siempre justifica la inversión realizada por la gestión municipal, mientras que el 12.50%

manifestaron que a veces y el 37.5% respondieron que nunca.

La gran parte de los servidores, expresan que lo recuperado en cobranza tienen un nivel aceptable y financieramente justifica la inversión que se realiza para estos procesos.

Tabla 7

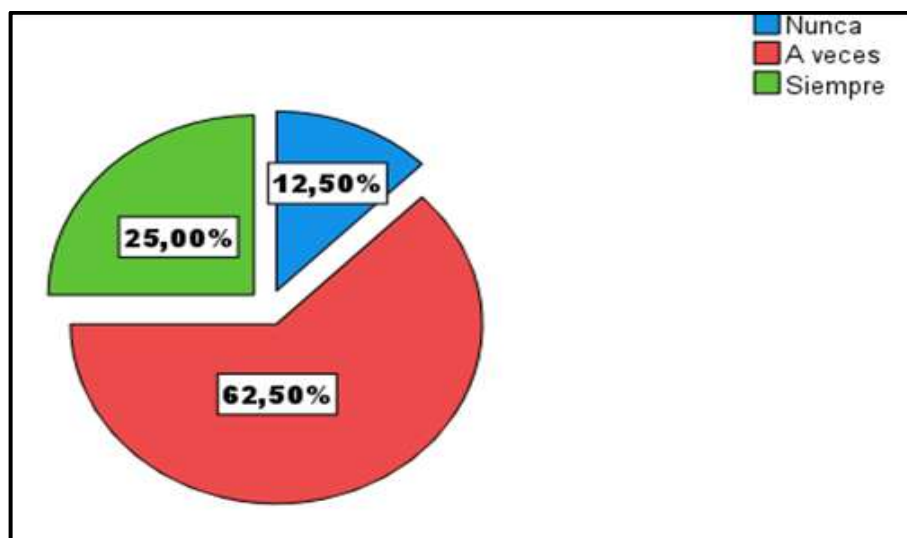
¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	5	62,5	62,5	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 5

Figura 6

¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 7

Interpretación y análisis

El 62.50% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que a veces se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva, mientras que el 25.00% manifestaron que siempre y el 12.5% manifestaron que nunca.

Se analiza que el 62.5% de los entrevistados consideran que a veces se

conoce el total de lo que adeudan y se encuentra para cobranza coactiva, esto por la reserva de los funcionarios encargados que no exhiben el monto total por cobrar vía cobros coactivos.

Tabla 8

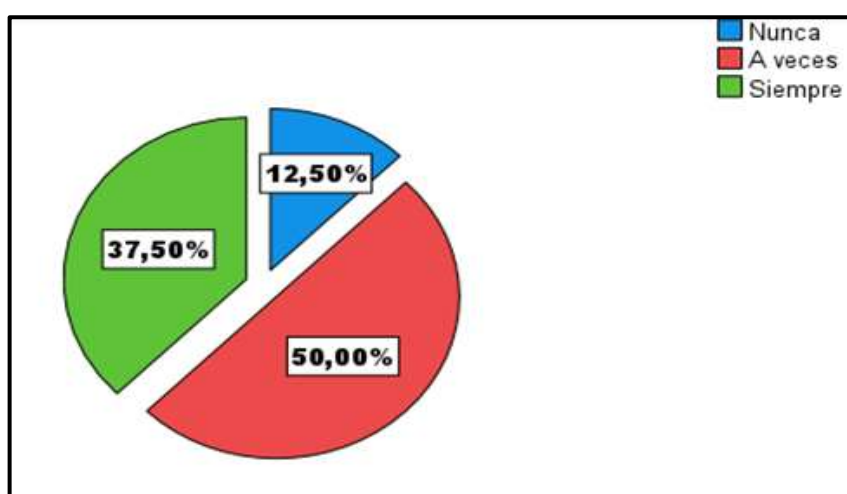
¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	50,0	50,0	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 6

Figura 7

¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 8

Interpretación y análisis

El 50.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, a veces conocen el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva, mientras que el 37.50% manifestaron que siempre y el 12.5% manifestaron que nunca.

Se analiza que el 50.00% consideran que a veces se conoce el costo

total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva y que por lo tanto se puede saber si justifican estos costos en comparación con los montos recaudados.

Tabla 9

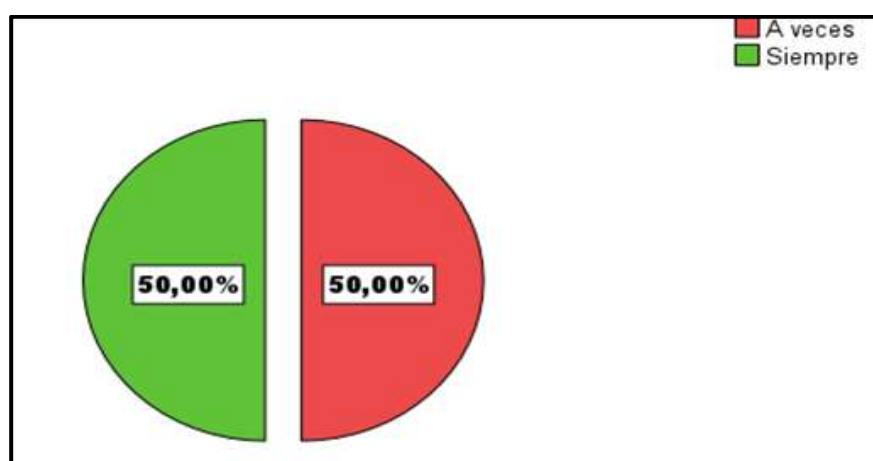
¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 7

Figura 8

¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?



Nota. Fuente, tabla 9

Interpretación y análisis

El 50.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que para realizar los cobros coactivos siempre hay que tener en cuenta los vencimientos temporales para responder recursos que puedan presentar los usuarios, mientras que el otro 50.00% manifestaron que a veces.

Se analiza que los encuestados, consideran que en los procesos de cobranza coactiva se tienen en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios ya que en estos procesos es muy importante respetar los

plazos para el éxito de la cobranza coactiva.

Tabla 10

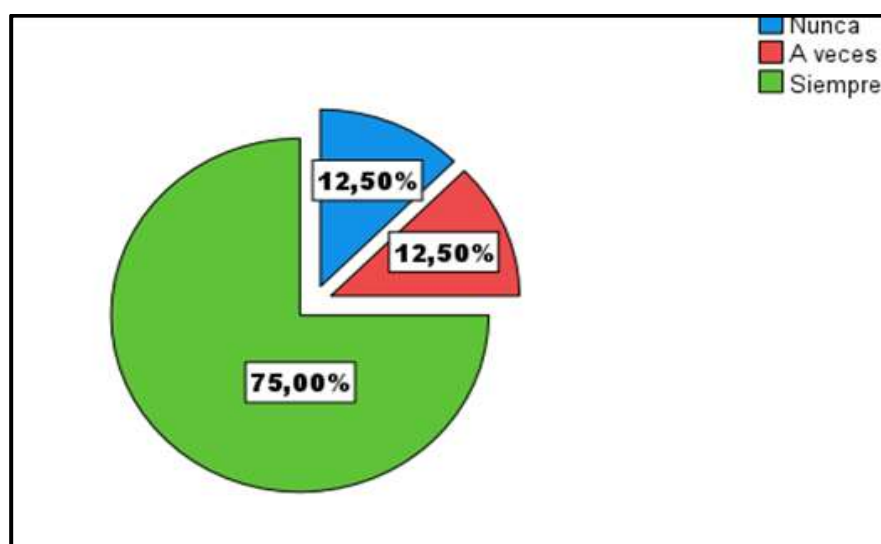
¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	1	12,5	12,5	25,0
	Siempre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 8

Figura 9

¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?



Nota. Fuente, tabla 10

Interpretación y análisis

El 75.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores, mientras que el 12.5% a veces lo consideran correcto y el 12.5% nunca lo consideran correcto.

Se analiza que los encuestados, la mayoría, el 75% siempre consideran correcta la ubicación domiciliaria de los deudores ya que de ello depende el éxito de los procesos y la efectividad hasta llegar al cobro efectivo de la deuda tributaria.

Tabla 11

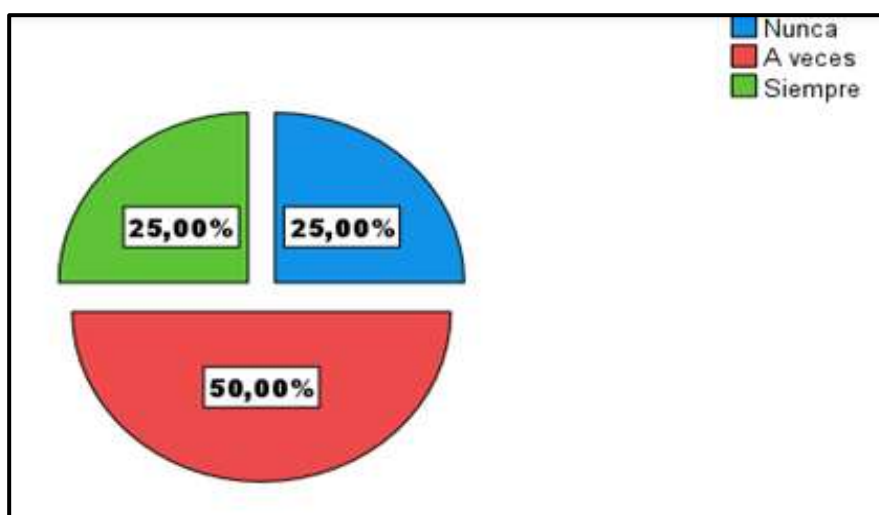
¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 9

Figura 10

¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 11

Interpretación y análisis

El 50.00% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023, manifestaron que a veces el monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de cobranza coactiva, mientras que el 25.0% manifestó que siempre y el otro 25% manifestó que nunca.

El 50.00% consideran que a veces, el monto recuperado mediante cobranza coactiva justifica el número de trabajadores en la oficina respectiva; es importante mantener el personal que conoce los procedimientos que terminan con éxito.

Tabla 12

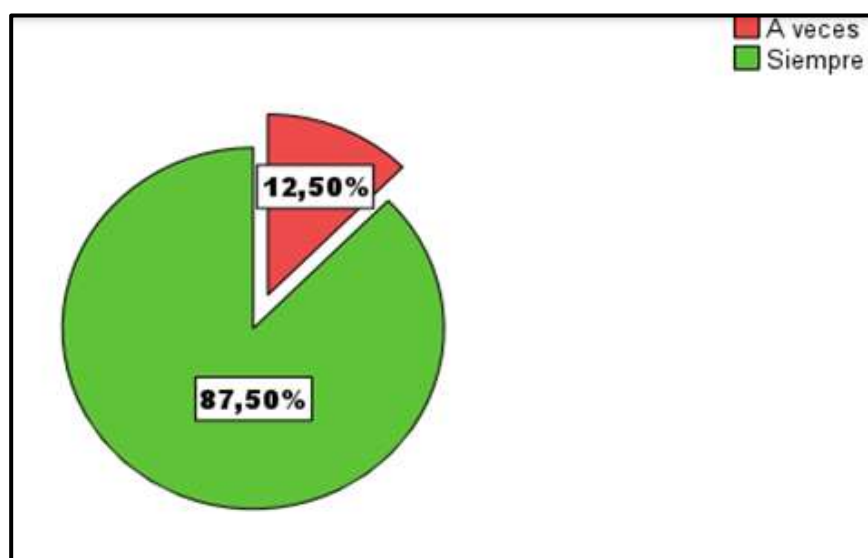
¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	12,5	12,5	12,5
	Siempre	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 10

Figura 11

¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 12

Interpretación y análisis

El 87.50% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que en instancias de planificación siempre reconoce lo importante que es la oficina de cobranza coactiva, mientras que el 12.50% a veces reconoce esa importancia.

Se analiza que el 87.50% siempre consideran que en el planeamiento de la gestión se tiene en cuenta el importante rol del área donde se realizan los cobros coactivos, esto se mide por resultados obtenidos cumpliendo sus funciones como parte de un planeamiento en la gestión.

Tabla 13

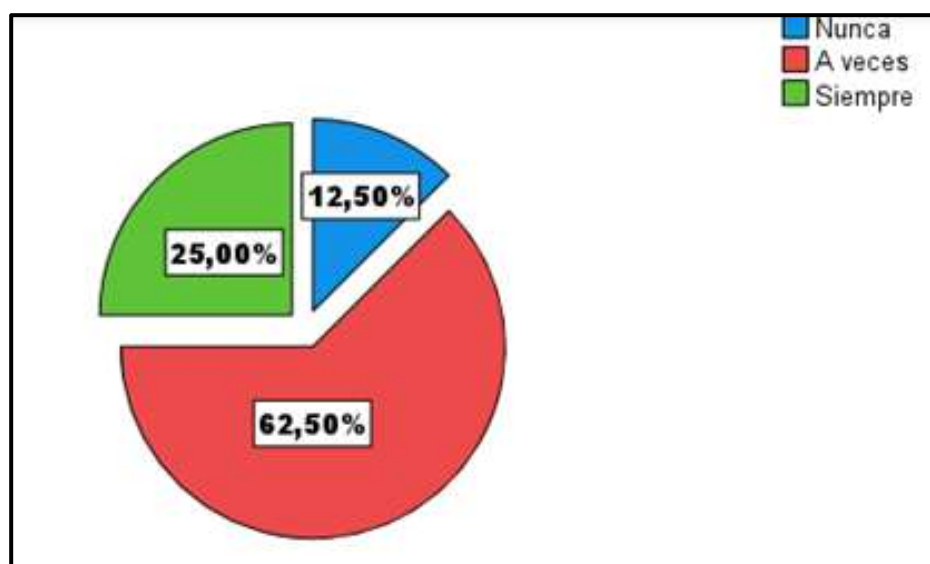
¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	5	62,5	62,5	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 11

Figura 12

¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 13

Interpretación y análisis

El 62.50% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, manifestaron que la organización en la gestión municipal a veces dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva, mientras que el 25% manifiestan que siempre y el 12.50% manifiestan que nunca.

Se analiza que el 62.50% sostiene que la administración a veces dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza y el 25% sostiene que es siempre; esto se evidencia por las acciones exitosas del área y el nivel de organización en la administración como política pública.

Tabla 14

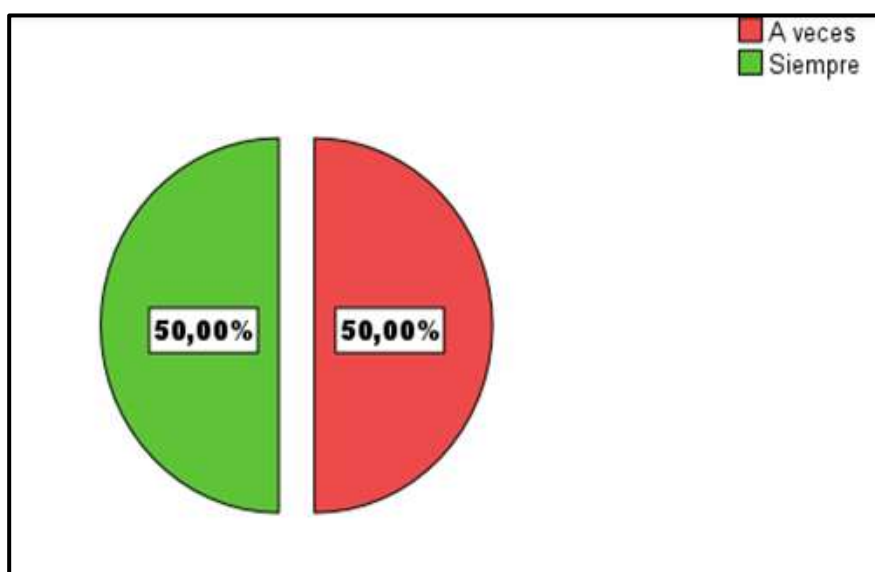
¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 12

Figura 13

¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 14

Interpretación y análisis

El 50.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que la dirección de la gestión municipal, siempre reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva mientras que el 50.00% considera que a veces.

Se observa que los entrevistados, la mayoría sostienen que la dirección en la gestión municipal reconoce la labor de la oficina por los resultados obtenidos en la gestión y del nivel de dirección como parte de las políticas públicas.

Tabla 15

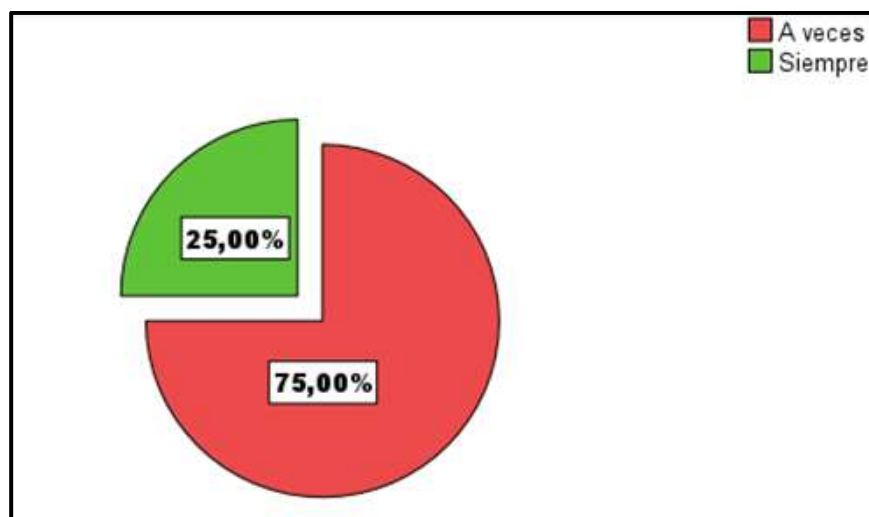
¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	75,0	75,0	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 13

Figura 14

¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 15

Interpretación y análisis

El 75.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que a veces la gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva mientras que el 25.00% considera que siempre.

Se observa que los entrevistados, la mayoría, el 75% consideran que, como parte de gestión financiera a veces se dota de recursos financieros suficientes para sus funciones de la oficina de cobranza coactiva, pese a ello esta oficina cumple con sus metas y objetivos previamente definidos en favor de la gestión financiera municipal.

Tabla 16

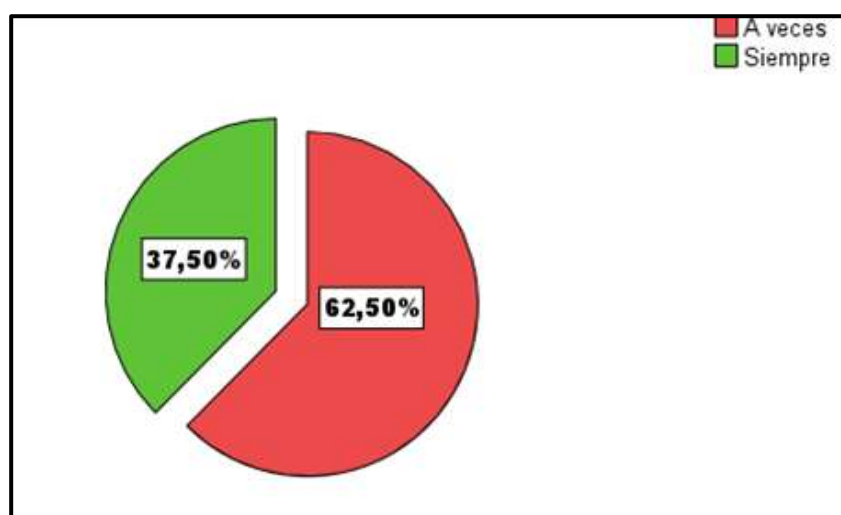
¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	62,5	62,5	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 14

Figura 15

¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades?



Nota. Fuente, tabla 16

Interpretación y análisis

El 62.50% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que, la oficina de cobranza coactiva a veces tiene el presupuesto suficiente para sus actividades mientras que el 37.5% considera que siempre.

Se observa que los entrevistados, la mayoría, el 62.50% consideran que, a veces la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades; esta percepción se debe al nivel de gestión presupuestal que no siempre está a la altura de las circunstancias y de las actividades del área que realiza las cobranzas coactivas en el municipio.

Tabla 17

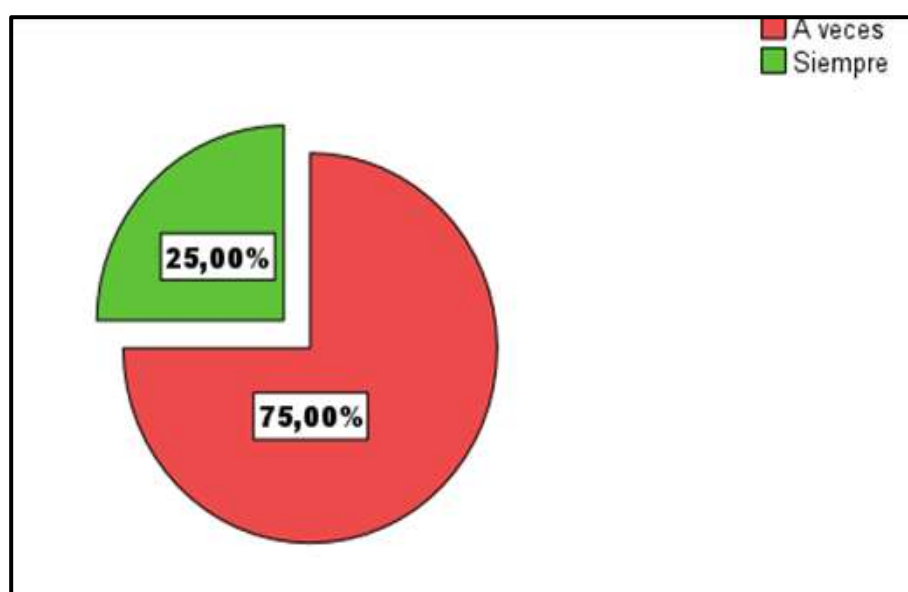
¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	75,0	75,0	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 15

Figura 16

¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?



Nota. Fuente, tabla 17

Interpretación y análisis

El 75.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que a veces se realizan acciones de control institucional en el área de cobros coactivos, mientras que el 25.00% considera que siempre.

Observamos que los entrevistados, la mayoría, el 75.00% consideran que, a veces hay acciones de control interno en la oficina de cobranza coactiva como parte de la gestión financiera y presupuestaria, se considera que ello influye para la eficiencia en los procesos que sigue la oficina de cobranza coactiva.

Tabla 18

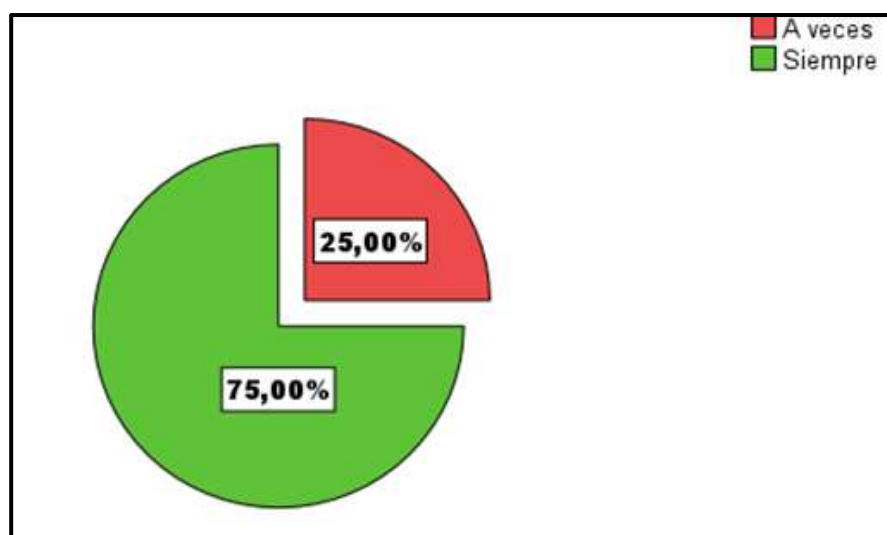
¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	25,0	25,0	25,0
	Siempre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 16

Figura 17

¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?



Nota. Fuente, tabla 18

Interpretación y análisis

El 75.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que el recurso humano de la oficina de cobranza coactiva, siempre tiene el perfil profesional que se requiere, mientras que el 25.00% considera que a veces.

Se observa que los entrevistados, la mayoría, el 75.00% consideran que el personal que lleva los procesos de cobranza coactiva en la oficina cuenta con el nivel de perfil profesional que se necesita para llevar con eficiencia los casos de cobranza coactiva.

Tabla 19

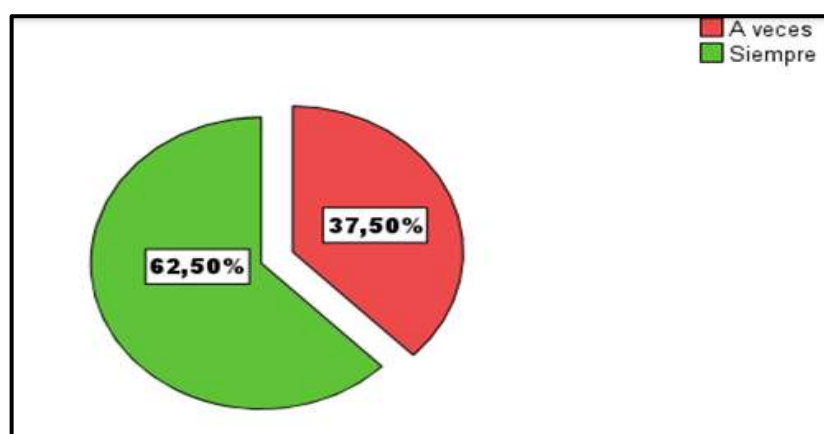
¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	37,5	37,5	37,5
	Siempre	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 17

Figura 18

¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?



Nota. Fuente, tabla 19

Interpretación y análisis

El 62.50% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que la designación y remuneración del personal del área que realiza los cobros coactivos siempre están de acuerdo a la normativa vigente, mientras que el 37.50% considera que a veces.

Se observa que los entrevistados, la mayoría, el 62.50% perciben que cada uno de los profesionales que laboran en la oficina de cobranza coactiva han sido designados conforme a ley y las remuneraciones que perciben se ajustan al nivel que les corresponde según la normativa vigente; esto permite que los resultados de la oficina respondan a la expectativa de la gestión municipal.

Tabla 20

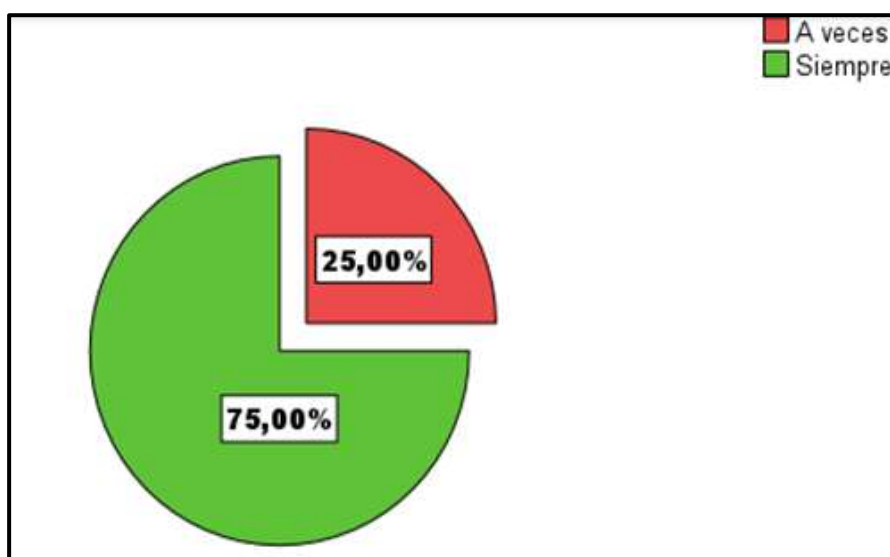
¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	25,0	25,0	25,0
	Siempre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la encuesta. Ítem 18

Figura 19

¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?



Nota. Fuente, tabla 20

Interpretación y análisis

El 75.00% de los servidores del municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023, considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión, mientras que el 25.00% considera que a veces.

Se observa que los entrevistados, la mayoría, el 75.00% perciben que las autoridades y funcionarios siempre respetan la autonomía de la oficina de cobranza coactiva y se evidencia el grado de autonomía de cada uno de los servidores cuando desarrollan sus actividades en los procesos de cobranza coactiva que llevan.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: La Cobranza Coactiva se relaciona significativamente con la Gestión Municipal en la municipalidad distrital de Quilcas - Huancayo 2023.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido de la Cobranza Coactiva.

y = Puntajes obtenidos en la Gestión Municipal

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = Número de trabajadores de la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023.

Tabla 21

Correlación de Pearson, Hipótesis General

		Correlaciones	
		COBRANZA COACTIVA V1	GESTIÓN MUNICIPAL V2
COBRANZA COACTIVA V1	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 8	,255 ,542 8
GESTIÓN MUNICIPAL V2	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,255 ,542 8	1 8

Como resultado se calculó que la correlación es de ,255 lo que indica que se da una correlación positiva considerad de nivel bajo la Cobranza Coactiva y la Gestión Municipal en la municipalidad distrital de Quilcas - Huancayo 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Marco Legal (dimensión 1) y la Políticas Públicas en la municipalidad distrital de Quilcas - Huancayo 2023. De esta forma se acepta la hipótesis específica

Tabla 22

Correlación de Pearson, hipótesis específica 1

		(Dimensión 1)	
		Correlaciones	
		POLITICAS PUBLICAS	MARCO LEGAL
POLITICAS PUBLICAS	Correlación de Pearson	1	,118
	Sig. (bilateral)		,781
	N	8	8
MARCO LEGAL	Correlación de Pearson	,118	1
	Sig. (bilateral)	,781	
	N	8	8

Se obtuvo un valor correlacional de ,118 lo cual manifiesta que hay una correlación positiva bajo entre variables de estudio: El Marco legal (Dimensión 1) y la Políticas Públicas en la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Marco Financiero (Dimensión 2) y la Gestión Financiera y Presupuestario en la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023.

Tabla 23*Correlación de Pearson, hipótesis específica 2*

(Dimensión 2)

Correlaciones				
			GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	MARCO FINANCIERA
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	Correlación de Pearson	de	1	,204
	Sig. (bilateral)			,628
	N		8	8
MARCO FINANCIERA	Correlación de Pearson		,204	1
	Sig. (bilateral)		,628	
	N		8	8

Se obtuvo un valor correlacional de ,204 lo cual manifiesta que hay una correlación positiva baja entre variables de estudio: Marco Financieros (Dimensión 2) y la Gestión Financiera y Presupuestaria en la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Marco Operativo (Dimensión 3) y la Gestión Recursos Humanos en la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

Tabla 24*Correlación de Pearson, hipótesis específica*

(Dimensión 3)

Correlaciones				
			GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MARCO OPERATIVO
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Correlación de Pearson		1	,288
	Sig. (bilateral)			,490
	N		8	8
MARCO OPERATIVO	Correlación de Pearson		,288	1
	Sig. (bilateral)		,490	
	N		8	8

Se obtuvo un valor correlacional de ,288 lo cual manifiesta que hay una correlación positiva bajo entre variables de estudio: Marco Operativo (Dimensión 3) y la Gestión de Recursos Humanos en la municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En cuanto a la hipótesis general

De la tabla 21, se desprende como resultado una correlación positiva de 0.255 considerado positiva baja entre la Cobranza coactiva y Gestión municipal en el distrito de Quilcas – Huancayo 2023. El hallazgo se relaciona con Pichiule y Reginaldo (2023), que concluyó que, en el municipio del distrital de Río Negro, Satipo – 2021, existen correlación estadísticamente significativa y directa entre la cobranza coactiva y recaudación de impuesto predial, significa que a mayor eficiencia de la cobranza coactiva, se incrementan los niveles de recaudación del impuesto predial. Así mismo coincide con la teoría de SUNAT (2024) que sostiene: la responsabilidad de la recaudación de impuestos recae en la administración tributaria. Hay la opción de adquirir servicios directos de las instituciones financieras y bancarias, entre otras, para pagar las deudas.

En cuanto a la hipótesis específica 1

Según la tabla 22, se evidencia como resultado una correlación positiva de 0.118 considerado positiva baja entre las dimensiones Marco legal y Políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Este resultado coincide con Huancas (2021), quien concluye afirmando que además de requerir la ayuda de la ley de procedimiento coactivo fiscal y del código procesal civil, se debe proponer la implementación de un reglamento administrativo de ejecución único como marco legal, el cual autorizaría la autoridad administrativa a llevar a cabo sus actos administrativos finales de manera coactivamente. Además, coincide con el DL. N° 26979 que limita el ámbito legal de los actos de ejecución coactiva llevado a cabo por las entidades de la administración pública nacional, las cuales son autorizadas por la ley para exigir coactivamente el pago de una acreencia o la ejecución de una obligación de hacer o no hacer. Por lo tanto, coincide con esta ley.

En cuanto a la hipótesis específica 2

En la tabla 23, se observa como resultado una relación positiva de 0.204 considerado positiva baja entre las dimensiones Marco financiero y gestión Financiera y presupuestaria en el municipio distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Lo hallado concuerda con lo establecido en la norma que reglamenta los procesos de ejecución SUNAT R.S. N° 216-2004, el cual establece en el artículo 15 que se pueden establecer recursos que cautelen y aseguren el pago de la deuda en forma de retención, en el cual se refiere a propiedades del deudor, ya sea que se encuentren en su poder o en poder de terceros, sólo que el obligado sea propietario.

En cuanto a la hipótesis específica 3

En la tabla 24, se evidencia como resultado una correlación positiva de 0.288 considerado positiva baja entre las dimensiones Marco operativo y gestión de Recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023. Este resultado concuerda con lo que establece el DL. N° 26979, que establece que el procedimiento consiste en realizar la notificación exigiendo que el deudor cumpla con la orden coactiva en el plazo estipulado de 7 días del plazo de notificación, bajo advertencia formal de tomar las medidas cautelares.

CONCLUSIONES

1.- Existe correlación positiva baja entre las variables Cobranza coactiva y Gestión municipal cuya medida es 0.255. Para este resultado se evidencia que fueron el Marco financiero y el Marco operativo los que han influido ya que se puede observar que existen trabajadores que no reconocen favorable para la gestión el monto que se recupera ni la cantidad de trabajadores en la oficina correspondiente.

2.- Se halló la existencia de relación positiva de nivel bajo en el análisis del marco legal y las políticas públicas y alcanza una medida de 0.118. Este resultado ha sido influenciado por el tiempo de respuesta legal (ver tabla 4) ya que el 50% sostiene que a veces se respetan los plazos legales.

3.- Se aseguró la existencia de relación positiva baja entre el marco financiero y la gestión financiera y presupuestaria que alcanza una medida de 0.204, este resultado ha sido influenciado por los resultados que se pueden ver en la tabla 6, que un porcentaje significativo sostiene que los recursos invertidos en los procesos de cobranza coactiva nunca justifican la inversión realizada en el proceso. Así mismo en la tabla 7 se evidencia que un 12.5% sostiene que nunca se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva; en la tabla 8 se evidencia que un 12.5% sostiene que nunca se conoce el costo total de recursos empleados en los procesos de cobranza coactiva.

4.- Se estableció la existencia de relación positiva baja con el marco operativo y la gestión de recursos humanos que alcanza una medida de 0.288, este resultado ha sido influenciado por los resultados que se pueden ver en la tabla 10 donde se evidencia que un 12.5% sostiene que nunca se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores tributarios. En la tabla 11 se evidencia que un 25% sostiene que el monto recuperado como cobranza coactiva nunca justifica el número de trabajadores en el área de cobros coactivos el municipio.

RECOMENDACIONES

- 1.- Al gerente general de la Municipalidad distrital de Quilcas – Huancayo, se recomienda, fortalecer aún más la oficina de cobranza coactiva especialmente en lo referente al marco financiero y operativo en los procesos de cobranza coactiva par que el personal seleccionado que labora en esta dependencia tenga conocimiento pleno de los recursos con que cuenta para sus actividades dentro de la gestión municipal.
- 2.- Los funcionarios de la oficina de cobranza coactiva del municipio, deben facilitar con normas legales pertinentes al personal que labora para que estos puedan enmarcar sus acciones dentro de las normas vigentes y respetar los plazos legales que estipula la norma.
- 3.- Los funcionarios de la oficina de cobranza coactiva del municipio deben brindar información necesaria y pertinente a los servidores del área para que de esta manera se realicen las actividades en forma efectiva y se conozca los recursos con los que se cuentan.
- 4.- Se recomienda a los funcionarios de la oficina de cobranza coactiva de la municipalidad brindar las facilidades a los notificadores para que puedan ubicar en forma certera el domicilio de los deudores tributarios y así evidenciar el producto de las acciones de la oficina de cobranza coactiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benavente Chorres, H. (2015). *EL FUNCIONARIO LAS SANCIONES PENALES EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN*. Lima.

Cárdenas Cutiño, G. A. (2004). *Diccionario de Contabilidad y Sistemas de Información*. Mexico: Universidad de Guadalajara. Obtenido de https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/diccionariocontaysist.pdf

Castillo Contreras, F. M. (2009). *La cobranza coactiva en la administración tributaria, facultad*. Mexico: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.

Chiavenato, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*.

CODIGO TRIBUTARIO. (25 de Setiembre de 2004). *PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro3/titulo2.htm>

Condezo Meliton, A. C. (2022). *La gestión tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2020*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Consejo de Ministros. (2013, 22 de junio). *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario-D.S. 133-2013-EF*. Lima: El Peruano. Consultado el 29 de Abril de 2024, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2560282/C%C3%B3digo%20Tributario%20%28Decreto%20Supremo%20N%C2%BA%20133-2013-EF%20Texto%20%C3%9Anico%20Ordenado%20del%20C%C3%B3digo%20Tributario%29..pdf?v=1638462777>

Dávalos, E. (19 de Diciembre de 2023). *Solven*. Consultado el 12 de Mayo de 2024, de <https://www.solven.pe/como-recuperar-las-deudas-impagas/>

De la Cruz Lablanca, I. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. España: Ministerio de Educación.

División de Políticas Educativas Subsecretaría de Educación Parvularia. (2020). IDENTIDAD Y AUTONOMÍA.

Duffy Martinez, A. H. (2022). *El procedimiento administrativo en Colombia: una perspectiva crítica*. Colombia: Universidad de los Andes. Consultado el 28 de Abril de 2024

Economist & Jurist. (01 de Junio de 2023). *Economist & Jurist*. Obtenido de <https://www.economistjurist.es/noticias-juridicas/la-clave-del-exito-legal-la-personalizacion-de-cada-caso-en-los-despachos-de-abogados/>

FasterCapital. (s.f.). *FasterCapital*. Consultado el 12 de Mayo de 2024, de <https://fastercapital.com/es/tema/estrategias-para-localizar-deudores-en-diferentes-escenarios.html>

Fuentes Doria, D. D., Toscano Hernández, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la Investigación*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

Greciet, P., & Villarroel, S. (2020). METODOLOGÍA PARA LA.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María Del Pilar;. (2014). *Metodlogía de la Invetsigación* (Sexta edición ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Educación.

Huancas Patty, J. (2021). *Ejecución coactiva de los actos administrativos definitivos a través de un reglamento administrativo de ejecución único*. La Paz - Bolivia: Universidad Nacional Mayor de San Andrés .

Instituto Peruano de Evaluacion. Acreditacion y Certificacion de la Calidad de la Educacion Basica. (2013). *Manual para elaborar perfiles profesionales*. Lima: Talion Print E.I.R.L.

LOM, 2. (2003). Ley orgániza de Municipalidades. En C. d. República, *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú. Consultado el 11 de Mayo

de 2024, de
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Ministerio del Ambiente. (s.f.). Obtenido de
<https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/gestion-presupuestal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20presupuestal%20es%20el,alcanzar%20las%20metas%20y%20objetivos>

Natividad Martínez , Gloria María; Benancio Chocce, Romina Dalia; Avila Acero, Yuri Brillitt;. (2023). *Gestión Municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2022*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Recuperado el 10 de Mayo de 2024

PACORI CARI, J. M. (24 de Enero de 2023). Obtenido de
<https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20municipal%20es%20la%20actividad%20de%20administrar%20el,jurisdicci%C3%B3n%20territorial%20de%20las%20municipalidades>.

Pichiule Huamaní, O. O., & Reginaldo Huarcaya, G. (2023). *Cobranza coactiva y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Río Negro, Satipo - 2021*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

Pozuelo de Alarcón. (2023). Obtenido de <https://www.ufv.es/cetys/blog/que-es-la-gestion-financiera/>

Quispe Fernández, E. I. (2024). *Cobranza coactiva e impuesto predial en la Municipalidad Distrital San Sebastián, Cusco 2019-2021*. Cusco: Universidad Continental.

RAE. (2023). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 11 de Mayo de 2024, de <https://dle.rae.es/eficiencia>

Real Academia Española. (2024). Obtenido de

<https://dle.rae.es/jerarqu%C3%ADa>

Reyes Rodriguez . (9 de Marzo de 2021). *Registro de Impagados Judiciales*.
Obtenido de <https://registrodeimpagadosjudiciales.es/articulos-juridicos/deudor-tributario/>

Riveros, A. (18 de Agosto de 2022). *EALDE*. Consultado el 23 de Abril de 2024, de <https://www.ealde.es/cumplimiento-normativo-en-que-consiste-y-como-gestionarlo/>

RUIZ LÓPEZ, D., & CADÉNAS AYALA, C. E. (s.f.). Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf)

S. L. (3 de Febrero de 2024). Obtenido de <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>

Saldaña Pacheco, R. Á., Rodríguez Ascue, N., & Rodríguez Cairo, V. (2020). *POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN*.

Señalin Morales, L., Olaya Cum, R. L., & Herrera Peña, J. N. (2020). *Gestión presupuestaria y planificación*.

Sieckmann, J. (2008). *EL CONCEPTO DE AUTONOMÍA*.

Silva Gonzales, P. C. (2021). *La gestión tributaria municipal y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. Leoncio prado: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Consultado el 30 de Abril de 2024

Soto Francia, C. (2006). *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*.

SUNAT. (2024). *Deuda exigible coactivamente* . Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/2912-deuda-exigible-coactivamente-personas>

Texto Unico Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y

Competitividad Laboral. (1997).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_03_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_03_27_03_1997.pdf).
Obtenido de
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_03_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_03_27_03_1997.pdf).

Toro Oblitas, L. D. (2021). *La cobranza coactiva y su incidencia en la gestión financiera de la clínica Los Angeles S.A.C. Chachapoyas*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.

Torres Tello, S. (2005). *Diagnostico de la Gestión Municipal. Alternativas para el desarrollo*. Lima: MEF.

Vara Horna, A. A. (2015). *Los 7 Pasos Para Elaborar una Tesis*. MACRO.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (Segunda edición ed.). Argentina: Editorial Brujas.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

QUISPE AMAO, Y. (2025). *La cobranza coactiva y la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA COBRANZA COACTIVA Y LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILCAS – HUANCAYO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?	Objetivo general: Determinar de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas – Huancayo 2023	Hipótesis general: La cobranza coactiva se relaciona de manera significativa con la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023	VI. Cobranza coactiva Dimensiones Marco legal Financiera Operativa	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental
Problemas específicos PE1: ¿De qué manera el marco legal se relaciona con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023? PE2: ¿De qué manera el marco financiero se relaciona con la gestión financiera y presupuestario en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023? PE3: ¿De qué manera el marco operativo se relaciona con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023?	Objetivos específicos: OE1: Determinar de qué manera el marco legal se relaciona con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023. OE2: Determinar de qué manera el marco financiero se relaciona con la gestión financiera y presupuestario en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo periodo 2023. OE3: Determinar de qué manera el marco operativo se relaciona con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023.	Hipótesis específicas: HE1: El marco legal, se relaciona de manera significativa con las políticas públicas en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023 HE2: El marco financiero, se relaciona de manera significativa con la gestión financiera y presupuestario en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023 HE3: El marco operativo, se relaciona de manera significativa con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Quilcas-Huancayo 2023.	VD. Gestión Municipal Dimensiones: Políticas públicas Financiera presupuestaria Recursos humanos	Población: Funcionarios de la Municipalidad de Quilcas. Muestra: No probabilística. Funcionarios de la Municipalidad de Quilcas Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento Cuestionario con la escala de Likert

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO QUE SE APLICARÁ A LA MUESTRA EN ESTUDIO



Señor encuestado:

El presente cuestionario es el instrumento de investigación titulado “LA COBRANZA COACTIVA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILCAS HUANCAYO 2023” por lo que toda la información tendrá utilidad académica. Cada ítem tiene tres alternativas, del cual sólo podrá marcar con “X” una de las alternativas.

Sírvase responder con veracidad cada interrogante ya que es anónima y los resultados beneficiarán a la comunidad.

Huancayo, mayo del 2024

ITEMS	(1) Nunca	(2) A veces	(3) Siempre
1.- ¿En el proceso de cobranza coactiva se cumple la normativa pertinente vinculada con la gestión municipal?			
2.- ¿En el proceso de cobranza coactiva se respetan los plazos legales?			
3.- ¿Considera que los procesos de cobranza coactiva, en su mayoría, son exitosos y favorable para la gestión municipal?			
4.- ¿El monto de recursos financieros que se recuperan en los procesos de cobranza coactiva justifican la inversión realizada por la gestión municipal?			
5.- ¿Se conoce el monto total de deudas en cobranza coactiva?			
6.- ¿Se conoce el costo total de los recursos financieros que se emplean en los procesos de cobranza coactiva?			
7.- ¿En el proceso de cobranza coactiva, se tiene en cuenta los plazos para responder los recursos de los usuarios?			
8.- ¿Se considera eficiente la ubicación domiciliaria correcta de los deudores?			
9.- ¿El monto recuperado mensual, justifica el número de trabajadores en la oficina de			

cobranza coactiva?			
10.- ¿El nivel de planeamiento en la gestión municipal considera la importancia de la oficina de cobranza coactiva ¿			
11.- ¿La organización en la gestión municipal dota de recursos necesarios a la oficina de cobranza coactiva?			
12.- ¿La dirección de la gestión municipal, reconoce la labor de la oficina de cobranza coactiva?			
13.- ¿La gestión financiera municipal dota de recursos financieros suficientes para los procesos de cobranza coactiva?			
14.- ¿En el presupuesto municipal, la oficina de cobranza coactiva tiene el presupuesto suficiente para sus actividades ¿			
15.- ¿Se realizan acciones de control institucional en la oficina de cobranza coactiva?			
16.- ¿El recurso humano de la oficina de cobranza coactiva tiene el perfil profesional que se requiere?			
17.- ¿La designación y remuneración del personal de la oficina de cobranza coactiva están de acuerdo a la normativa vigente?			
18.- ¿Considera que la oficina de cobranza coactiva goza de autonomía en su gestión?			

ANEXO 3

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población en estudio, trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quilcas - Huancayo

AREA	CANTIDAD
Gobierno local: alcalde	01
Gerencia municipal	01
Subgerencia de administración	01
Oficina de ejecución coactiva	02
Subgerencia de Asesoría legal	01
Subgerencia de Planeamiento y presupuesto	01
Subgerencia de Infraestructura y desarrollo urbano y rural	02
Subgerencia de Desarrollo económico y rentas	01
Subgerencia de promoción social y desarrollo humano	02
Subgerencia de gestión ambiental y servicios públicos	02
Total, población	14

Muestra en estudio

AREA	CANTIDAD
Gobierno local: alcalde	01
Gerencia municipal	01
Subgerencia de administración	01
Oficina de ejecución coactiva	02
Subgerencia de Asesoría legal	01
Subgerencia de Planeamiento y presupuesto	01
Subgerencia de Desarrollo económico y rentas	01
Total, muestra	08