



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La gestión de cobranzas y su influencia en la recaudación de
multas en una entidad pública de Amazonas, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Izquierdo Alejandria, Cintya Lizbet (orcid.org/0009-0005-5332-6033)

ASESORES:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024", cuyo autor es IZQUIERDO ALEJANDRIA CINTYA LIZBET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 25-07-2024 23:38:13

Código documento Trilce: TRI - 0835246



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, IZQUIERDO ALEJANDRIA CINTYA LIZBET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CINTYA LIZBET IZQUIERDO ALEJANDRIA DNI: 71818234 ORCID: 0009-0005-5332-6033	Firmado electrónicamente por: CIZQUIERDOAL el 25- 07-2024 12:23:52

Código documento Trilce: TRI - 0835247

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional y la fuerza dada en esta etapa de mi vida.

A todos quienes fueron mis docentes, compañeros de la universidad.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi asesor por el acompañamiento y orientaciones brindadas en todo este proceso.

Además, agradecer a la Universidad por permitir desarrollarme a nivel profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaración de Autenticidad del Asesor	ii
Declaración de Originalidad del Autor	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 La gestión de cobranzas y sus dimensiones muestran los niveles de compromiso y la frecuencia con la que ocurren los hechos.	19
Tabla 2 La recaudación de multas y sus dimensiones muestran los porcentajes de compromiso y la frecuencia con la que ocurre en la evaluación.	20
Tabla 3 Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables gestión de cobranzas y recaudación de multas	21
Tabla 4 Correlación de Spearman para gestión de cobranzas y recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.	22
Tabla 5 Correlación de Spearman para el registro de expedientes de multa de la gestión de cobranzas y la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.	23
Tabla 6 Correlación de Spearman para emisión y notificación de requerimientos de pago de la gestión de cobranzas la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.	24
Tabla 7 Correlación de Spearman para seguimiento de cobranza no coactiva de la gestión de cobranza y la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.	25

RESUMEN

La investigación estuvo enmarcada en el objetivo de desarrollo sostenible 16 que corresponde a la paz, justicia e instituciones sólidas, planteándose como objetivo de la investigación determinar en qué medida la Gestión de Cobranzas influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024. Mediante una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, no experimental y de corte transversal, aplicó dos cuestionarios test de Likert a una población de 48 colaboradores de una entidad pública, a fin de medir cada una de las variables. Los resultados señalan la existencia de una correlación positiva moderada de las variables con un Rho de Spearman de 0.453, siendo dicha relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor}=0.01$). Igualmente se obtienen resultados para cada una de las dimensiones con la variable dependiente, concluyendo que la mejora en la gestión de cobranzas puede incrementar la recaudación de multas no coactivas hasta en un 20%.

Palabras clave: Correlación, gestión de cobranza, recaudación de multas.

ABSTRACT

The research was framed within Sustainable Development Goal 16, focusing on peace, justice, and strong institutions. The research aimed to determine the extent to which Debt Collection Management influence. Fine Collection in a Public Entity in Amazonas, 2024. Using a quantitative, applied approach with a correlational, non-experimental, cross-sectional design, two Likert scale questionnaires were administered to 48 employees of a public entity to measure each variable. The results indicate a moderate positive correlation between the variables with a Spearman's Rho of 0.453, which is statistically significant (p -value=0.01). Additionally, results for each dimension with the dependent variable are obtained, concluding that improving debt collection management can increase non-coercive fine collection by up to 20%.

Keywords: Logit regression, collection management, collection of fines.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, la gestión de cobranza y la recaudación de multas enfrentan diversas realidades problemáticas, las cuales pueden variar según el país o región, los problemas más álgidos se enfocan en la morosidad y falta de cumplimiento voluntario, falta de recursos y capacidad institucional, corrupción y falta de transparencia, estrategias ineficaces de cobranza, complejidad en el sistema tributario, evasión y elusión fiscal encontrándose con falta de estrategias efectivas y acertadas para una cobranza positiva de los diferentes niveles de recaudación (Czerny, 2022).

Asimismo en América Latina la gestión de cobranza y la recaudación de multas enfrentan también problemas, que varían según las circunstancias, por ejemplo en Argentina, Colombia, Ecuador, entre otros presentan una baja cultura de cumplimiento voluntarios y del mismo modo en el ámbito internacional padece de altos niveles de corrupción y falta de transparencia, las instituciones se ven limitadas en su capacidad operativa y un alto nivel de elusión de multas impuestos y otros (Cuccioli y Giordano, 2019).

El caso peruano no es la excepción dado que nuestro país es uno de los más informales en materia laboral, tributaria u otros, por lo que dificulta realizar una verdadera gestión de cobranza y se ve reflejado cuando evaluamos los niveles de recaudación por parte del estado, quedando demostrado que la mayor parte procede de los sectores mineros e industriales, asimismo las micro y pequeñas empresas que están formalizadas realizan prácticas inadecuadas de tributación lo que hace que sean sancionadas ya sea por evasión o malas prácticas en la contratación de su personal u otros, haciendo necesaria la intervención de entes rectores los cuales de acuerdo a sus procedimientos y evaluaciones los sancionan, esto conlleva a realizar un proceso y adopción de medidas por parte de las entidades que sean efectivas en el cobro de estas multas y penalidades demostrando en muchos de los casos que no son efectivos al momento de la recaudación de multas y/o tributos. (Mogollón, 2021).

La región Amazonas cuenta con distintas entidades descentralizadas mismas que ejercen actividades y funciones de vigilancia, donde se encuentran vacíos en la

aplicación de la normativa sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo procediendo a realizar una evaluación que al final derivan en sanciones y multas, una vez aplicadas estas multas las entidades tienen que realizar un procedimiento de gestión de cobranza para hacer efectiva la recaudación lo que conlleva a albanar estrategias que permitan a que los obligados (multados) cumplan con sus responsabilidades de pago, demostrando muchas veces un bajo nivel de recaudación y mostrando una deficiencia en la aplicación de las estrategias adoptadas al momento de gestionar la cobranza de dichas multas, en ese sentido la institución sometida al estudio aplica estrategias que conllevan al pago total de las multas que son aplicadas por infracciones sociolaborales, demostrando muchas un bajo nivel de recaudación.

De este modo, mediante un enfoque interdisciplinario desde las ciencias sociales, se pretende aportar y fomentar la paz, la equidad social y el establecimiento de instituciones sólidas, promoviendo la democracia, la gobernanza y la participación ciudadana en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, que aborda aspectos fundamentales como los derechos humanos y la dignidad de las personas.

Por los aspectos antes mencionados se identificó el problema general de la investigación ¿en qué medida la Gestión de Cobranzas influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024? Y como problemas específicos ¿en qué medida el Ingreso y Registro de Expedientes de Ejecución de Multa influye en la en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024?, ¿en qué medida la emisión y notificación de requerimientos de pago influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024? y ¿en qué medida el seguimiento de cobranza no coactiva influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024?

A la vez la investigación se justifica de manera teórica, dado que se encuentra respaldada por teorías que avalan el comportamiento de estudio de variables tanto en gestión de cobranza como el nivel de recaudación de multas, así mismo, se justifica en la práctica dado que la escasez de investigación en la Región Amazonas en esta materia, aunque existen numerosos estudios sobre gestión de cobranzas en el ámbito público, hay una falta de investigación específica sobre este

tema para entidades descentralizadas como lo es el ente en investigación. Con respecto a la justificación metodológica, este proyecto contribuirá a llenar ese vacío de conocimiento y proporcionará información valiosa para los actores involucrados en la administración de esta institución, asimismo está respaldada por una metodología ya establecida por los diferentes estudios ya realizados en gestión de cobranzas y recaudación.

De otro lado como objetivo general se obtuvo, determinar en qué medida la Gestión de Cobranzas influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024, y como los objetivos específicos, determinar en qué medida el Ingreso y Registro de Expedientes de Multa influye en la en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024, determinar en qué medida la emisión y notificación de requerimientos de pago influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024 y determinar en qué medida el seguimiento de cobranza no coactiva influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.

En relación a la hipótesis general se tuvo que la Gestión de Cobranzas influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024, y como hipótesis específicas, el Ingreso y Registro de Expedientes de Multa influye significativamente en la en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024, la emisión y notificación de requerimientos de pago influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024 y el seguimiento de cobranza no coactiva influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.

A continuación, identificamos los siguientes estudios como antecedentes de la investigación, Jaramillo y Aucanshala (2021) con un enfoque cuantitativo realizó una evaluación de los datos disponibles en las instituciones públicas, concluyendo que los gobiernos autónomos descentralizados deben elaborar normativas específicas para su territorio, dentro de los marcos legales establecidos. Demostrando además que esto amplía las posibilidades de estructuración administrativa de los Municipios, permitiendo una gestión más flexible, concluye que

se logra el objetivo de mejorar la recaudación y utilizar equitativamente los recursos en beneficio de la comunidad a través de obras y servicios necesarios para todos.

Del mismo modo, Moira (2019) en su artículo desarrolla un análisis cuantitativo y analiza de manera empírica el impacto de los cambios normativos en materia laboral en Argentina mismo que muestra que el proceso de registro de empleados y los niveles de sanciones y multas que se aplican a empresas e instituciones estatales. Los resultados mostraron que aproximadamente 22 empleadores han registrado sanciones por infracciones laborales y al menos 100 infracciones identificados en los primeros 10 días del año 2019. No obstante, el 85% de estas se encuentran en proceso de gestión de cobranza y pendientes de notificar a las empresas implicadas. En esta condición indica que se tiene un periodo de 10 días durante el cual las empresas pueden negociar la forma de pago, asimismo, todas aquellas empresas que incumplen con los acuerdos negociados pueden estar sujetos a enfrentar nuevas sanciones económicas, concluyendo que la gestión de cobranzas es flexible y que permite a las empresas sancionadas negociar la forma de pago, pero, si se incumple con los acuerdos de negociación pueden estar sujetas a nuevas sanciones.

Así mismo, Domínguez (2019), en su trabajo examina la legislación chilena sobre sanciones en el derecho de la libre competencia utilizando un método correlacional, los resultados muestran que las multas como la sanción más utilizada en Chile representado un 75% del monto total de recaudación de todas las sanciones, además indica que los sistemas sancionatorios son efectivos al momento aplicar las multas y sanciones, además se evidencio que la reforma aplicada en el 2016 fueron adecuadas y que se necesitan instrumentos adicionales para aumentar la efectividad de la gestión de cobranza en la imposición de sanciones, concluyendo que las multas son muestran índices altos de recaudación, contando con políticas adecuadas pero que hace falta implementar nuevas estrategias para optimizar la cobranza de multas.

Para Coronel (2019), en su trabajo analiza el progreso de los principales indicadores y variables de la mediante un método correlacional para determinar su nivel de exposición al riesgo de crédito y los procesos de gestión de cobranza, para tener como objetivo de identificar vulnerabilidades y mejorar el esquema de gestión

de cobranzas. Como resultados se obtuvo que, desde el año 2000 al 2012 el aumento el riesgo de pago de obligaciones por de la clase media incremento significativamente, pasando del 14% al 35% respectivamente. Concluyendo que este incremento está asociado a un mayor uso de tarjetas de crédito y consumo, generando una disminución en la capacidad de pago.

Del mismo modo, para Católico et. al (2020) en su artículo desarrolla un enfoque en los datos disponibles en los portales web de las administraciones tributarias de América Latina. Los resultados determinaron que el acceso a la información en las entidades examinadas es parcial, obteniendo una calificación de nivel medio. Llegando a la conclusión que esto es un riesgo potencial de corrupción debido a la escasez de transparencia en su funcionamiento y una rendición de cuentas limitada, lo que dificulta un control social efectivo, concluyendo que la falta de información en las plataformas digitales de las entidades públicas de América Latina, muestra una escases de transparencia evidenciando una escases de control institucional y altos riesgos de corrupción.

Así Mejía (2022), en su estudio desarrolla un enfoque cualitativo con un diseño básico y no experimental, los resultados mostraron que no existe un adecuado registro en los cuadernillos de multas, así como, el requerimiento, la ejecución de acciones cautelares y otras medidas no se han aplicado por restricciones tecnológicas, en ese sentido, concluye que existe la urgencia de mejorar la eficacia de los diferentes procesos a través de la implementación de mejoras tecnológicas y procedimentales, a su vez la falta de un enfoque integral que abarque diferentes aspectos, desde la planificación estratégica hasta el seguimiento y la mejora continua, con el objeto de garantizar la recuperación oportuna y eficiente de las deudas por cobrar.

Asimismo, Rimarachín (2019), En el estudio se empleó un enfoque descriptivo utilizando métodos cuantitativos y análisis documental, con instrumentos de encuestas y entrevistas, con los resultados se evidenció una gestión de cobranza inadecuada que no logra hacer frente a la morosidad tributaria, además que la municipalidad depende en gran medida de software para el registro de contribuyentes, el catastro se encuentra desactualizado se destacó la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas para mejorar el control y aumentar la

recaudación del impuesto predial en la municipalidad estudiada, concluye que los sistemas de recaudación de la institución son ineficientes, además, la base de datos de los contribuyentes se encuentra desactualizado por lo que no permite llevar un control adecuado del nivel de recaudación.

Del mismo modo Pantoja (2022) en su estudio utilizó la metodología de un estudio básica y de enfoque mixto cuantitativo en la gestión de cobranzas que abarcó los números de resoluciones y los niveles de recaudación generados por el ente durante los tiempos de estudio, los resultados que durante el periodo analizado se impusieron un gran número de multas administrativas en los sectores pesquero e industrial, lo que generó un considerable valor en términos monetarios. La emisión de resoluciones para la cobranza coactiva de estos expedientes también fue significativa, representando una parte importante del monto total de las multas. Aunque la recaudación mediante la cobranza coactiva varió en diferentes periodos, oscilando entre el 5.9% y el 21.6% del total de multas emitidas, concluyendo que los niveles de recaudación se han incrementado dada la implementación de estrategias que permiten a los infraccionados negociar la modalidad de pago, encontrando facilidades al momento de pagar las multas impuestas.

Por otro lado, Rivera (2023) en el ámbito de la investigación, se aplicó una metodología cualitativa con un enfoque práctico y un diseño fenomenológico, utilizando el método inductivo para analizar los resultados. Las técnicas empleadas incluyeron entrevistas al personal de cobranza, de manera selectiva. Los hallazgos indicaron que la gestión de cobranzas llevada a cabo por la institución ha conducido a un aumento gradual en los niveles de recaudación, lo que señala la eficacia del procedimiento. Además, se observó que este proceso se está mejorando mediante la implementación de nuevas directrices. No obstante, se sugiere que se evalúe de forma periódica el procedimiento para incorporar estrategias de cobranza más modernas, como la segmentación de la cartera de deudas y la implementación de un proceso de fraccionamiento de multas más flexible, esto se propone con el objetivo de agilizar el proceso y mejorar los resultados de recaudación, concluyendo que las estrategias planteadas han ido mejorando los niveles de recaudación, además, se debe realizar una evaluación constante de manera que se siga mejorando los procesos administrativos de cobranza.

Del mismo modo, Dávila (2021) en su estudio utilizó un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, los resultados mostraron que 85.71% de los registros no se validaron, mientras que tan solo un 14.29% se realiza la validación de multas de una manera adecuada, e tal sentido se logró demostrar que el 57.14% no paga casi nunca de los encuestado paga sus impuestos, el 28% a veces y la diferencia no paga casi nunca, esto a causa que no se realiza un adecuado catastro urbano, la conclusión principal fue que la gestión de cobranza se encuentra en un estado deficiente, lo cual tiene un impacto directo en la recaudación del impuesto predial por parte de la Municipalidad. Se destacó la importancia de mantener una comunicación clara y oportuna con los deudores para asegurar el éxito de la gestión de cobranzas. Esto significa crear canales de comunicación certeros y aplicar técnicas de negociación adecuadas para alcanzar acuerdos de pago satisfactorios.

Tal que Jiménez (2021) en su investigación se encuadro en un enfoque descriptivo-explicativo y un diseño no experimental, los resultados mostraron que del total de los encuestados, el 53 % indica que en la entidad realiza diagnósticos periódicos de morosidad mientras que el 47 % indica que el nivel de recaudación es efectivo y eficiente los recursos recibidos mediante la recaudación no son utilizados para los fines y objetivos de la entidad, concluyendo que existe un alto índice de morosidad, así como una falta de transparencia, además la falta de involucramiento de los trabajadores municipales, falta de claridad en sus objetivos institucionales, aunque se percibe una organización interna eficiente, demostrando además baja participación ciudadana.

Asimismo, Diaz (2024) este análisis se llevó a cabo como una investigación de carácter básico, utilizando un diseño correlacional y no experimental, concluyendo que tanto el sistema de cobranza, como las acciones y técnicas empleadas en el proceso mostraron niveles de eficacia moderados, con porcentajes del 86%, 83% y 77%, respectivamente. Además, la recaudación de impuestos es alta, con un porcentaje del 80%, lo que sugiere que la municipalidad aplica una combinación de incentivos y penalizaciones tributarias. Demostrando que se estableció una correlación positiva significativa entre estrategia de cobranza y la recaudación de impuestos, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.623, concluyendo las estrategias de cobranza son efectivas, ya que los niveles de

recaudación son altos, y se usan de manera adecuada en función a lo indicado en la normativa.

Del mismo modo para Heredia (2023), en su estudio, mediante una investigación descriptiva–explicativa, no experimental utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento, de los resultados se obtuvieron que, Las respuestas obtenidas sobre el incumplimiento del pago del impuesto predial se componen de tres dimensiones. del cumplimiento formal; se indica que el 54 % (88) de los encuestados no cumplen con sus obligaciones formales con la municipalidad y el 46 % (76) de los encuestados afirman que sí, sobre la declaración de bienes raíces, el 54% (88) de los encuestados dijeron que no habían cumplido con la declaración de sus bienes raíces, mientras que el 46% (76) dijeron que habían cumplido con la declaración de sus bienes raíces, de las declaraciones tributarias, el 66 % (109) de los encuestados dijeron que no cumplían con sus declaraciones, concluyendo que los niveles de recaudación son bajos ya que los pobladores no cumplen con el registro oportuno de sus predios, no se cuenta con un sistema de control de predios, demostrando la deficiencia en la recaudación de los impuestos a la propiedad, esto muestra una débil organización de la organización de la entidad.

Por otro lado, Aguilar (2022) Trata de una investigación de naturaleza básica, con un enfoque descriptivo propositivo y un diseño transversal no experimental. se emplearon una ficha de análisis documental. Los resultados mostraron que las estrategias innovadoras de cobranza en la municipalidad oscilan entre 73%, como nivel alto, niveles bajos 11% y el promedio es de 16% de recaudación, asimismo se muestra que las tasas de morosidad son del 59% y 54%, respectivamente. Además, acota que se necesitan métodos innovadores para optimar la recaudación del impuesto, las técnicas de cobranza bajos y corregir el déficit en la gestión de cobranzas, concluyendo que los niveles de morosidad son altas, asimismo, las estrategias adoptadas no son óptimas, generando ineficiencia en la capacidad de acción de la entidad.

Algunos aspectos clave para la creación de políticas de gestión de cobranzas en una entidad pública incluyen la definición de objetivos con metas claras y específicas, como la reducción de deudas pendientes, la mejora en los tiempos de recuperación de ingresos y la minimización de pérdidas por incumplimientos.

Asimismo, es fundamental identificar a los deudores y los tipos de deudas, clasificarlos según el tipo de deuda que mantienen con la entidad. Además, es necesario establecer condiciones de crédito y plazos de pago, así como desarrollar políticas de comunicación que definan los medios y métodos para notificar a los deudores sobre sus obligaciones pendientes. La evaluación y revisión continua también son aspectos determinantes en este proceso. (Sánchez, 2019).

En ese sentido, Bonifaz (2022), plantea la teoría económica de multas, basándose en la premisa de que las multas deben ser suficientemente disuasorias para que el costo de cometer una infracción supere el beneficio esperado. Bonifaz examina cómo la estructura de las multas puede influir en el comportamiento de los individuos y cómo la aplicación de estas sanciones puede ser optimizada para mejorar la adherencia a la ley, al tiempo que se consideran factores económicos y sociales específicos del contexto peruano. La aplicación adecuada de esta teoría podría llevar a una política de multas más justa y efectiva, alineada con los principios económicos de racionalidad y disuasión, para la evaluación del comportamiento de los infractores es necesario la utilización de datos históricos para medir el número de faltas cometidas y la disminución de las mismas de los entes regulatorios.

Así mismo, Revilla en el año 2020 plantea la teoría de gestión de cobranzas se aplican mediante pasos estructurados; identificación y clasificación de deudores según historial y probabilidad de pago; comunicación inicial mediante SMS, correos o cartas; seguimiento detallado y escalada de medidas en ausencia de respuesta; ofrecimiento de planes de pago flexibles ajustados al deudor y registrados en CRM; recurso a medidas legales con apoyo de software de gestión en casos persistentes de incumplimiento; evaluación continua de resultados para mejorar la eficacia del proceso, (Revilla, 2020)

Por otro lado, Pérez en el año 2019 indica que la teoría de multas utiliza herramientas como sistemas de información y gestión (SIG) para organizar y monitorear el proceso de cobro, el análisis de datos y sistemas que segmenta deudores y predice comportamientos de pago, la automatización de procesos (RPA) agiliza tareas administrativas como el envío de recordatorios. Los sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) mejoran la comunicación y seguimiento de

casos. La tecnología de notificación (SMS, correo electrónico) y plataformas de pago en línea facilitan la interacción y el pago de multas. Estas herramientas se aplican en la identificación de deudores, comunicación inicial, seguimiento y escalado de medidas, negociación de planes de pago, gestión de medidas legales y evaluación continua para mejorar la eficacia del proceso de cobro (Pérez, 2019)

En ese sentido, la definición de la variable gestión de cobranza, según Sánchez (2019) define como el proceso mediante el cual una entidad determina las reglas y procedimientos que seguirá para gestionar el cobro de deudas pendientes por parte de sus deudores. Estas políticas están diseñadas para garantizar que la entidad reciba los pagos a tiempo y de manera eficiente, minimizando al mismo tiempo el riesgo de incumplimientos y pérdidas financieras.

Por otro lado, La gestión de cobranza, según García (2022) indica que abarca una cadena de medidas y negociaciones destinadas a recuperar créditos vencidos de los clientes. Su enfoque radica en comunicarse con los clientes que tienen pagos pendientes utilizando una variedad de métodos para informarles sobre el estado de facturas o créditos, recordarles su responsabilidad de pago y ofrecerles opciones para regularizar su situación financiera. Al estandarizar este proceso, se pueden disminuir los costos y tiempos asociados con la recuperación, al mismo tiempo que la automatización y estandarización permiten una asignación más eficaz de los recursos, lo que resulta en una mayor productividad y eficacia en la gestión, según indica la empresa.

Del mismo modo, para Espinoza y Zúñiga (2021), indican que la gestión de cobranzas también se define como un proceso que busca garantizar eficaz y eficiente que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones financieras en tiempo y forma, asegurando la sostenibilidad financiera de la organización y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

En cuanto a las dimensiones para esta variable se han considerado tres siendo la primera; Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva, donde Gutiérrez (2019), lo define como el proceso mediante el cual una empresa o una institución gubernamental, registra formalmente las deudas pendientes de cobro que no requieren de acciones legales o coercitivas para su recuperación. Este proceso

implica la creación de expedientes individuales para cada deudor y la documentación detallada de la deuda, incluyendo el monto adeudado, el historial de pagos, los términos y condiciones del acuerdo, y cualquier otra información relevante (Gutierrez, 2019). Como indicador de esta dimensión se tiene el número de ingresos y registros de expedientes de cobranza de multas no coactivas.

Como segunda dimensión tenemos a la emisión de notificación definida por Hernández en el año 2014 como el proceso mediante el cual una entidad o institución comunica formalmente a un individuo o entidad sobre la existencia de obligaciones financieras pendientes que deben ser saldadas. Este tipo de notificación busca comunicar de una forma precisa y clara sobre los detalles de la deuda, los plazos de pago, las consecuencias de no cumplir con dichos pagos, y los posibles pasos a seguir para resolver la situación de manera amigable, sin recurrir a medidas legales (Hernández, 2014). Como indicador para esta dimensión tenemos a número de notificaciones de multas a los administrados.

Por último, tenemos a la dimensión seguimiento de cobranza no coactiva, definida por López en el año 2020 como el proceso continuo de monitoreo y gestión de las deudas pendientes de una entidad o empresa sin recurrir a medidas coercitivas o legales. Consiste en el seguimiento activo de las comunicaciones previas de cobro, como notificaciones y recordatorios de pago, este seguimiento puede incluir el envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto u otros medios de comunicación (López, 2020). Como indicador para esta variable tenemos el número de llamadas a los administrados y número de visitas a domicilio a los administrados.

Así mismo, tenemos la variable Recaudación de Multas, que según Nima, en el año 2023 lo define como el proceso mediante el cual una entidad gubernamental, como una municipalidad o una entidad con estas facultades, obtiene los pagos correspondientes a las sanciones impuestas por infracciones a las normativas establecidas. Este proceso implica la emisión de las multas a los infractores, la notificación de estas, y la gestión de los pagos recibidos. La recaudación de multas puede incluir diferentes métodos de pago, como pagos en línea, en persona, o mediante sistemas de cobro automatizados. (Nima, et. al 2023)

Igualmente, una multa administrativa es una amonestación económica que la autoridad pública impone a un individuo o entidad legal como resultado de una infracción o violación administrativa. La potestad sancionatoria es aquel poder dado a una autoridad administrativa para hacer efectivas las multas y sanciones aplicadas a una persona (Carvajal, 2022).

Así mismo, las multas no coactivas para Tabares (2022) son multas que no se imponen mediante el procedimiento de cobro coactivo, sino que se imponen mediante otros procedimientos administrativos o judiciales. Estas multas pueden ser impuestas por diferentes entidades, como la autoridad de tránsito o la administración tributaria, y pueden ser impuestas por diferentes tipos de infracciones, como infracciones de tránsito o infracciones tributarias.

Para esta variable se ha considerado tres dimensiones siendo la primera, Recaudación de cobranza no coactiva misma que es definida por Martínez en el año 2022 como el proceso de obtener los pagos de deudas pendientes sin recurrir a medidas restrictivas o legales directas. En lugar de emplear acciones como embargos o demandas judiciales, se utilizan métodos de persuasión y negociación para incentivar a los deudores a cumplir con sus obligaciones a pagar (Martínez, 2021). Para esta dimensión se ha considerado los siguientes indicadores; número constancias de exigibilidad de la multa y número de pagos ordinarios.

La segunda dimensión es recaudación por fraccionamiento, que para Pérez en el año 2019 lo define como el proceso mediante el cual una entidad, un gobierno local u otra institución pública, obtiene pagos de deudas pendientes al permitir que los deudores dividan el monto total adeudado en varias cuotas o fracciones. Este proceso implica la negociación de condiciones de pago alternativas que sean más accesibles para el deudor, como plazos extendidos o pagos mensuales (Pérez M. 2019). Para esta dimensión se consideró los siguientes indicadores; número de solicitudes de fraccionamientos y número de resoluciones aprobación de fraccionamiento.

Como ultima dimensión de esta variable tenemos a la recaudación por compromisos de pago que según García en el año 2020 define como el proceso mediante el cual una entidad o institución obtiene los pagos correspondientes a

deudas ya sean por multas o infracciones a las que han sido acordados previamente, estos compromisos pueden incluir acuerdos de pago a plazos, negociaciones de reducción de deuda o cualquier otro arreglo que permita al deudor cumplir con sus obligaciones de manera más flexible y manejable (García, 2020). Para esta dimensión se consideró los indicadores, número de compromisos de pago y número de pagos por compromiso.

II. METODOLOGÍA

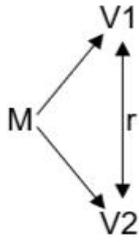
La investigación fue de tipo aplicada porque se realizó con el propósito de emplear el conocimiento disponible para abordar problemas concretos o crear soluciones destinadas a situaciones específicas del entorno real, el objetivo de la investigación aplicada es utilizar este conocimiento para resolver problemas prácticos, mejorar procesos, productos o servicios, o influir en las políticas públicas con la finalidad de encontrar una mejor comprensión de la gestión de cobranzas, (Hernández y Mendoza, 2023).

Por otro lado, fue de enfoque cuantitativo porque se usó datos cuantitativos y técnicas estadísticas para recolectar, analizar y comprender información. Este método se fundamenta en la adquisición de datos tangibles y medibles que permiten cuantificarse y analizarse sistemáticamente. En la investigación cuantitativa, las herramientas de recopilación de datos, como cuestionarios o encuestas, están diseñadas para recopilar información sobre variables específicas. Los datos recopilados se examinan utilizando técnicas estadísticas y se muestran en forma de gráficos, tablas o cuadros. Este método busca principalmente detectar patrones, relaciones y tendencias en los datos, validar hipótesis y formular conclusiones respaldadas por evidencia empírica, (Hernández y Mendoza, 2023).

Del mismo modo, el método utilizado fue deductivo porque es una investigación con un enfoque lógico y sistemático que parte de premisas generales o teorías establecidas para llegar a conclusiones específicas sobre fenómenos particulares. En otras palabras, implica razonar desde lo general hacia lo particular, aplicando principios generales para llegar a conclusiones específicas. (Hernández y Mendoza, 2023).

Así mismo, el diseño fue no experimental, descriptivo y correlacional, porque este tipo de estudio que se caracteriza por observar y describir los fenómenos se observan en su contexto natural, sin intervención alguna en ellos o manipular variables de forma activa. En este tipo de investigación, se recopilan datos para describir características, comportamientos o relaciones entre variables, pero sin establecer relaciones causales. (Hernández y Mendoza, 2023).

Diseño de la investigación



Donde:

- M : Muestra
- V1 : Convenio Marco
- V2 : Gestión eficiente
- R : Relación

En relación con las variables se realizó una definición conceptual y definimos a la gestión de cobranzas, como el proceso de gestionar y controlar el cobro de pagos impagos de los clientes. Es decir, es un conjunto de estrategias y medidas diseñadas para ayudar a los clientes a pagar sus deudas a tiempo, asegurando así la liquidez y su capacidad para financiar sus operaciones. (Bonifaz, 2022). Como definición operacional, esta variable ha considerado las siguientes dimensiones, ingreso y registro de expedientes de ejecución de multa, emisión y notificación de requerimientos de pago, emisión y notificación de requerimientos de pago, seguimiento de acciones de cobranza no coactiva.

En relación con la variable recaudación de multas, definida como el cobro recaudado de las multas que han sido impuestas a los administrados por haber vulnerado o violado las normas administrativas, además, es el proceso mediante el cual las autoridades gubernamentales o entidades competentes obtienen ingresos financieros como resultado de la imposición y cobro de sanciones pecuniarias por violaciones a leyes, reglamentos o normativas establecidas. Estas multas pueden ser impuestas por diversas razones, como infracciones de tráfico, incumplimiento de normativas de construcción, violaciones de normas medioambientales, entre otras. (Tabares, 2022). Como definición operacional para esta variable se consideró las dimensiones, como recaudación de cobranza no coactiva, recaudación por fraccionamiento y recaudación por compromisos de pago.

En ese sentido, la población es un conjunto de objetos, elementos o individuos que tienen una característica similar siendo motivo de investigación en un determinado espacio y tiempo. Esta característica común puede variar dependiendo del contexto del estudio (Hernández & Mendoza, 2023). En ese sentido, los encuestados serán 48 servidores de la de la entidad seleccionada, donde se realizará los siguientes criterios, criterios de inclusión, los 48 servidores que trabajan en la unidad de cobranza no coactiva de la entidad de estudio, utilizando criterios de exclusión con los funcionarios que no pertenezcan a la unidad de gestión de cobranza no coactiva.

En tal sentido, para Hernández y Mendoza, (2023) indica que, en un estudio o investigación, se selecciona una muestra, que es un subconjunto representativo de una población más amplia. El objetivo de la selección de la muestra es obtener información relevante y significativa sobre la población en su conjunto, sin tener que estudiar a todos sus miembros; por lo tanto, se está tomando a la entidad pública elegida como objeto de estudio, con un total de 48 funcionarios de muestra.

Por otro lado, el muestreo es el proceso de selección y recolección de datos de una muestra, en ese sentido no hace falta el cálculo de la muestra ya que no hay una selección aleatoria en muestreo probabilístico, por lo que no es necesaria la aplicación de una fórmula matemática para la determinación del muestreo, sino que queda al criterio del investigador.

En este estudio se empleó la técnica de encuesta de escala ordinal, donde se utilizará un cuestionario de respuestas cerradas para recabar datos y llevar a cabo un análisis estadístico de la relación entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas, las dos variables de estudio. Además, al diseñar el cuestionario, se tomará en cuenta el plan de investigación, que incluye el método y la formulación de preguntas, los objetivos, las hipótesis y los resultados. (Romero et. al 2021).

Por otro lado, para recopilar los datos necesarios, se utilizó un cuestionario, donde la muestra tendrá alternativas de frecuencia teniendo en cuenta las alternativas; Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Se determinó el Alpha de Cronbach para cada una de las variables, gestión de

cobranza que obtiene un coeficiente de 0.866 (en 12 indicadores) y la recaudación de multa un coeficiente de 0.694 (en 9 indicadores).

Siendo ambos instrumentos confiables para su aplicación a la muestra identificada. Así mismo, para la validación del instrumento, fue examinado por expertos para que, basándose en su experiencia, nos proporcionen información sobre la viabilidad de utilizar el instrumento en la prueba. Llevándose a cabo una evaluación para garantizar que dicho instrumento sea aceptable y confiable, lo que nos permitirá utilizarlo en el trabajo de investigación. Según Hernández y Mendoza, (2023). La validación de un instrumento de investigación implica la revisión y constatación de las preguntas incluidas en una encuesta si garantizan confiabilidad. Este proceso es complicado dada la dificultad para controlar múltiples factores, lo que puede afectar la confiabilidad del instrumento.

Para validar los instrumentos empleados en las pruebas, se buscó la colaboración de expertos reconocidos por SUNEDU, con maestrías o doctorados en el campo de estudio pertinente. Según Raeburn (2023), el juicio de expertos implica consultar a profesionales con experiencia para obtener evaluaciones calificadas. Este enfoque se emplea para estimar datos cuantitativos sobre un proyecto, como el cronograma y los recursos potenciales, aprovechando la experiencia y el conocimiento de los expertos involucrados.

Además, se utilizó la serie alfa de Cronbach para medidas apropiadas, buscando alcanzar niveles de confiabilidad y comprensión de la consistencia del instrumento. En ese contexto, Pérez (2022), menciona que es una medida de confiabilidad o consistencia interna ampliamente utilizada en la investigación científica para evaluar la consistencia de un conjunto de ítems en un cuestionario o escala de medición. Fue desarrollado por Lee Cronbach en 1951, la confiabilidad (usando escala Likert) además el cuestionario se emplea como herramienta de investigación para medir un conjunto de variables o elementos, con el propósito de evaluar en qué medida los aspectos distintivos y unidimensionales de un individuo son singulares.

En ese sentido, Bastis Consultores (2022), precisa que confiabilidad se trata de verificar si se obtienen respuestas consistentes al utilizar un instrumento para

medir algo en diferentes momentos o periodo. La confiabilidad de la investigación se relaciona con el nivel de estabilidad y coherencia en los resultados generados por los métodos de investigación.

Para el análisis, se realizarán mediciones estadísticas utilizando el programa estadístico SPSS versión 29. El objetivo es examinar la relación entre dos variables y determinar si la hipótesis sugerida es válida o no. El análisis de datos, según Christiansen (2020), implica evaluar los datos utilizando una variedad de herramientas analíticas para determinar si están en línea con los objetivos y metas de una organización. Para llegar a las conclusiones, este proceso implica recopilar, examinar y analizar datos de varias fuentes. Christiansen también menciona la amplia gama de técnicas disponibles para el análisis de datos, que incluyen una serie de datos, análisis de palabras, inteligencia comercial y visualización de datos, por lo que es fundamental comprender estos dos tipos de datos y las diferencias entre ellos.

Es esencial seguir las indicaciones proporcionadas por el consultor y las directrices establecidas por la Universidad César Vallejo para asegurar que todos los aspectos necesarios se consideren en el proyecto de investigación. Como se indica en las pautas, la ética desempeña un papel crucial en este proceso. Por lo tanto, es fundamental evitar el plagio y respetar los estilos y métodos de otros investigadores. Citar a los autores al hacer referencia a conceptos, técnicas u otras fuentes utilizadas en la investigación es esencial para garantizar la autenticidad del trabajo, especialmente en términos de principios y valores. Además, todas las referencias se incluirán según las normas APA Séptima Edición, siguiendo los estándares universitarios.

III. RESULTADOS.

Para iniciar la evaluación de los resultados se comenzó con la estadística descriptiva.

Tabla 1

La gestión de cobranzas y sus dimensiones muestran los niveles de compromiso y la frecuencia con la que ocurrieron los hechos.

	Gestión de cobranzas		Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva		Emisión de Notificación de requerimientos de cobranza no coactiva		Seguimiento de cobranza no coactiva	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	35	72.90%	38	79.20%	37	77.10%	14	29.20%
Bajo	13	27.10%	10	20.80%	11	22.90%	34	70.80%
Total	48	100%	48	100%	48	100%	48	100%

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

Para el ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva, el 79.20% de los participantes indica que hace de manera oportuna, mientras que el 20.80% refiere que no se hace el registro a tiempo lo que ocasiona un bajo nivel de control de las sanciones impuestas por la entidad. En la emisión de notificación de requerimientos de cobranza no coactiva, el 77.10% considera que se realiza de manera oportuna lo que considera como un nivel alto y el 22.90% indica que bajo que existe deficiencias lo cual generan ampliaciones de plazos para la aplicación de sanciones a las entidades. En el seguimiento de cobranza no coactiva, el 29.20% demuestra alto compromiso y el 70.80% como un nivel bajo. Sin embargo, en la gestión de cobranzas, solo el 72.90% de los participantes muestra un nivel alto de efectividad, y el 27.10% muestra un nivel bajo. Esto sugiere que, aunque las actividades específicas de cobranza no coactivas tienen un alto nivel de compromiso, hay una notable falta de compromiso en la gestión general de cobranzas, lo cual es un área que necesita atención y mejora.

Tabla 2

La recaudación de multas y sus dimensiones mostraron los porcentajes de compromiso y la frecuencia con la que ocurre en la evaluación.

	Recaudación de Multas		Deuda Total		Fraccionamiento de Deuda	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	47	97.9	41	85.4	28	58.3
Alto	1	2.1	7	14.6	20	41.7
Total	48	100	48	100	48	100

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

Para la recaudación de multas, el compromiso es extremadamente bajo, con un 97.9% de los participantes mostrando bajo compromiso y solo un 2.1% mostrando alto compromiso. En el caso de deuda total, el 85.4% de los participantes tiene bajo compromiso, mientras que el 14.6% muestra alto compromiso. Por otro lado, en fraccionamiento de deuda, el 58.3% tiene bajo compromiso, pero un significativo 41.7% muestra alto compromiso. Esto indica que la recaudación de multas y la deuda total son áreas críticas con problemas graves de compromiso. Sin embargo, el fraccionamiento de deuda presenta un panorama más equilibrado y podría servir como punto de partida para mejorar el compromiso general en otras áreas. En resumen, se debe priorizar la atención en las áreas con mayor bajo compromiso y considerar las estrategias exitosas del fraccionamiento de deuda para aplicarlas en otros sectores.

Para demostrar el objetivo general se realizó la correlación entre variables, mediante la estadística inferencial, fue necesario realizar el análisis de la distribución de los datos, sometiéndolos a la Prueba de Normalidad, la misma que se utiliza para probar si resulta válida la hipótesis nula, referida a que la muestra procede de una población en la que la variable está distribuida según la normal. Para valorar la normalidad en la distribución de los datos, se utilizó el test de Skapiro-Wilk, por cuanto el tamaño de muestra fue igual a 48 elementos, para lo cual se buscó comprobar la hipótesis nula (H0); los datos tienen una distribución normal o la Hipótesis Alternativa (Ha) donde Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 3

Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables gestión de cobranzas y recaudación de multas.

Test de Shapiro -Wilk	Gestión de cobranzas	Recaudación de multas
Estadístico	,968	,934
Gl.	48	48
Sig. asintótica. (bilateral)	,215	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

Se halló que el valor de Significación Asintótica (p – valor) es menor de 0,05, para la variable en estudio recaudación de multa, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se asumió que los datos no siguen una distribución normal. Por otro lado, Se halló que el valor de Significación Asintótica (p – valor) es mayor de 0,05, para la variable en estudio gestión de cobranza, por lo que se aceptó la hipótesis nula y se asumió que los datos siguen una distribución normal. En tal razón, correspondió medir la correlación aplicando una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Resultados de la correlación entre gestión de cobranzas y recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024, en ese sentido se buscó comprobar la hipótesis general de la investigación y cumplir con el objetivo general, la gestión de cobranzas influye positiva y significativamente en la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024 para lo cual buscaremos comprobar la hipótesis nula o la hipótesis alternativa de acuerdo a los resultados de la Tabla 3.

Tabla 4

Correlación de Spearman para gestión de cobranzas y recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.

		Gestión de cobranzas	Recaudación de multas
Gestión de cobranzas	Correlación Rho de Spearman	1,000	,453
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	48	48
Recaudación de multas	Correlación Rho de Spearman	,453**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	0.0
	N	48	48

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado.

En la Tabla 4, se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables gestión de cobranzas y recaudación de multas es = 0,453, además, se encontró la existencia de una correlación significativa ($p = 0,000$; $p < 0,05$), en consecuencia, se comprobó la hipótesis alterna ya que las variables investigadas se hallan asociadas de manera positiva, moderada y significativa; lo cual se traduce que, si mejora la gestión de cobranzas, también mejorará la recaudación de multas.

Para comprobar el objetivo específico 1, se buscó comprobar la hipótesis específica mediante la comprobación de hipótesis mismos que se muestran en la Tabla 4.

Tabla 5

Correlación de Spearman para el registro de expedientes de multa de la gestión de cobranzas y la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.

		Registro de expedientes de multa	Recaudación de multas
Registro de expedientes de multa	Correlación Rho de Spearman	1,000	,446**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	48	48
Recaudación de multas	Correlación Rho de Spearman	,446**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	48	48

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

En la Tabla 5, se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,446, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ($p = 0,000$; $p < 0,05$), por ende, existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión registro de expedientes de multa y la variable recaudación de multas en la entidad investigada; en tal razón se acepta la hipótesis alterna, deduciéndose que: a mayor registro de expedientes de multa, mayor será la recaudación de multas.

Para cumplir con el objetivo específico 2, se buscó demostrar la hipótesis específica 2 mediante la comprobación de hipótesis con los cálculos realizados en la siguiente Tabla 5.

Tabla 6

Correlación de Spearman para emisión y notificación de requerimientos de pago de la gestión de cobranzas la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.

		Emisión y notificación de requerimientos de pago	Recaudación de multas
Emisión y notificación de requerimientos de pago	Correlación Rho de Spearman	1,000	,297**
	Sig. (bilateral)	.	,040
	N	48	48
Recaudación de multas	Correlación Rho de Spearman	,297**	1,000
	Sig. (bilateral)	,040	.
	N	48	48

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

Según datos de la Tabla 6, se halló que el coeficiente de correlación Rho de Spearman asumió el valor de 0,2997, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ($p = 0,040$; $p < 0,05$), por tanto, existe una correlación positiva, baja y significativa entre la dimensión emisión y notificación de requerimientos de pago y la variable recaudación de multas en la entidad investigada; en tal razón, se acepta la hipótesis alterna, deduciéndose que a mayor emisión y notificación de requerimientos de pago, mayor será la recaudación de multas.

Para cumplir con el objetivo específico 3, se buscó probar si la hipótesis específica 3 cumple con las condiciones las cuales se demostrarán a través de los cálculos de comprobación de hipótesis.

Tabla 7

Correlación de Spearman para seguimiento de cobranza no coactiva de la gestión de cobranza y la recaudación de multas en una entidad pública de Amazonas, 2024.

		Seguimiento de cobranza no coactiva	Recaudación de multas
Seguimiento de cobranza no coactiva	Correlación Rho de Spearman	1,000	,436**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	48	48
Recaudación de multas	Correlación Rho de Spearman	,436**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	48	48

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado

Según datos de la Tabla 7, se halló que el coeficiente de correlación Rho de Spearman asumió el valor de 0,436, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ($p = 0,002$; $p < 0,05$), por tanto, existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión seguimiento de cobranza no coactiva y la variable recaudación de multas en la entidad investigada; en tal razón, se acepta la hipótesis alterna, infiriéndose que a mayor seguimiento de cobranza no coactiva, mayor será la recaudación de multas.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la tesis muestran la confrontación con las investigaciones citadas con anterioridad a fin se comparan los resultados de tesis con las de los otros investigadores; procurando señalar nuevas líneas de trabajo.

Respecto al objetivo general el estudio evidenció la existencia de una relación positiva entre las variables gestión de cobranzas y la recaudación de multas con un Rho de Spearman de 0,453 positivo y estadísticamente significativo; coincidiendo con el estudio de Díaz (2024) con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.623 positivo y estadísticamente significativo. Así, la relación positiva entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas es un fenómeno replicable y generalizable en diferentes contextos. Los hallazgos subrayan la validez de la gestión de cobranzas como una estrategia crucial para optimizar la recaudación de multas, destacando su relevancia para las políticas y prácticas administrativas en entidades públicas

El estudio mostró niveles de eficacia moderada en la recaudación de multas, debido a las estrategias de cobranza; coincidiendo con Domínguez (2019) que da cuenta en Chile de una eficacia moderada en una organización con usuarios sancionados mediante multas. Esto permite la comprensión que las estrategias de cobranza implementadas son efectivas y juegan un papel crucial en la recaudación de multas.

El objetivo específico 1, comprobó la hipótesis que el Ingreso y registro de expedientes de multa influye en la recaudación de multa en forma positiva y moderada, lo que destaca el trabajo de la unidad para tener adecuados reportes individualizados, es decir, que se conoce a detalle el flujo de cada expediente recibido. Situación que no coincide con Dávila (2021) que señaló que en su institución investigada no ocurre lo mismo y la validación de registro de multas solo se reduce a un 14.29% del total de los expedientes recibidos.

El objetivo específico 2, señaló que la emisión y notificación de requerimientos de pago influye significativamente en la recaudación de multas. Sin embargo, dado la influencia baja se puede señalar como de éxito bajo, sobre el cual debería de trabajarse y evaluarse en forma más puntual con futuras investigaciones. De todos modos, hay coincidencias con estudios en sectores como el pesquero;

coincidimos con el trabajo de una organización similar a la reguladora laboral, que ha mostrado adecuadas recaudaciones vía multas como da cuenta Pantoja (2022). Se consideró que talvez esto sea así, dado que tiene que ver directamente con el recurso productivo, donde es mejor cumplir estrictamente con la norma a quedarse sin poder trabajar un periodo de tiempo y afrontando deudas. Sin embargo, esto contrasta con el caso de los municipios, que por ser un organismo público y político sea más difícil la presión de la recaudación de tributos. Una situación que ocurre en muchas de estas dependencias del estado, que como destaca Heredia (2023) el incumplimiento de pago es muy alto.

El objetivo específico 3, indicó que el seguimiento de cobranza no coactiva influyó en la recaudación de multas de modo moderado. Esto es un reflejo adecuado del trabajo del personal de la institución. Este resultado favorable no ocurre lo mismo en otras dependencias como en los municipios locales donde la gestión de cobranza no logra disminuir la morosidad (Rimarachin, 2019). Es importante tomar en cuenta lo señalado por Rivera (2023) en el tener que llevar a cabo evaluaciones periódicas, segmentar la cartera de deudas, fraccionamiento de multas que de algún modo se ha comprobado que mejoran el algo la recaudación. Sin embargo, en otros países este trámite suele demorar, como en el caso de Argentina donde el 85% de los casos laborales están en la etapa de cobranza y sin notificación empresas (Moran, 2019).

Este trabajo utilizó un diseño de investigación básico, no experimental de corte transversal coincidiendo así, con el estudio de Mejía (2022). Ambos trabajos señalan la necesidad de dotar de soporte tecnológico a la unidad ejecutora, ya que se precisó la advertencia que al no existir ese soporte tecnológico en su institución el trabajo se dificulta; así, de no existir un adecuado registro de las cartillas de ejecución cautelares de cobro, se genera un aumento de las restricciones. Por lo tanto, con un adecuado sistema tecnológico se incrementa los niveles de recaudación, generando un registro adecuado de los expedientes de multas no coactivas que ayuda en la mejora de la recaudación de estas.

En este estudio observó que se tienen buenos registros para elaborar diagnósticos del estado situacional de cada expediente ingresado; sin embargo, en otras instituciones como señala Jiménez (2021) el 53% percibe que en la institución

no se realizan diagnósticos. Esto porque existe un enorme descuido por mantener saneado los registros de las personas que incumplen con la institución, en consecuencia, amerita tomar en cuenta estos puntos para definir nuevas líneas de estudio, porque comprende la regulación estatal en temas laborales y otros cercanos como las regulaciones municipales que manejan importes recursos. Tómese en cuenta que, si no se logra tener adecuados registros, la gestión es poco transparente en su funcionamiento y no se rinden cuentas a los ciudadanos como destaca Católico et. al (2020).

En este trabajo se coincide con la propuesta con Bonifaz, (2022) que indica la necesidad de dotar a la organización con un sistema de análisis de base de datos o un sistema integrado de gestión de cobranzas o un sistema automatizado de procesos, para ser más eficiente en la recaudación. Sin embargo, el factor de pertenecer a una institución pública es limitante para generar cambios más rápidos. Porque en el sector público, especialmente en las dependencias, las compras para la optimización de procesos engorrosos deben de cumplir muchas etapas desde su aprobación hasta su etapa final e incluso tiene que superar muchas observaciones para poder ser admitido. Muchas veces no encuentran estos sistemas modernos presupuesto para ser financiados.

Este estudio señaló que la diferencia en la eficacia de recaudación entre sectores regulados y municipios puede atribuirse a varios factores. En el sector pesquero, las sanciones tienen un impacto directo y tangible en la capacidad operativa de los infractores, creando un fuerte incentivo para el cumplimiento. En contraste, los municipios enfrentan desafíos adicionales como la influencia política y la falta de mecanismos de presión efectivos, lo que reduce la prioridad de las multas y su recaudación. Esta disparidad sugiere que la efectividad de la emisión y notificación de requerimientos de pago depende en gran medida del contexto operativo y regulatorio del sector en cuestión. Mientras que en sectores con claros incentivos económicos para el cumplimiento las estrategias de notificación son efectivas, en contextos municipales se requieren enfoques adicionales para mejorar la recaudación.

Para abordar las diferencias, es fundamental que los municipios adopten estrategias más rigurosas y sistemáticas para la emisión y notificación de

requerimientos de pago. Esto podría incluir la implementación de tecnologías avanzadas para el seguimiento y gestión de multas, así como la creación de políticas que fortalezcan la rendición de cuentas y la transparencia en el proceso de recaudación. Además, la comparación con otros sectores regulados puede ofrecer valiosas lecciones para mejorar las prácticas municipales. Adoptar enfoques que vinculen directamente el cumplimiento con beneficios tangibles para los infractores podría aumentar la eficacia de las recaudaciones.

En este estudio se mostró que, en comparación con otros ejercicios o años, las técnicas empleadas, que incluyen recordatorios periódicos por correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto y visitas domiciliarias han demostrado ser muy efectivas para aumentar las tasas de recaudación de multas. Los mensajes de texto, en particular, han demostrado ser efectivos, alcanzando un nivel significativo mostrando la dependencia de la variable explicada, coincidiendo con el estudio de Coronel (2019). Sería importante que nuevos investigadores realicen estudios comparativos entre instituciones públicas para detectar cual es las entidades más eficientes. Si bien estas investigaciones tienen un enfoque cuantitativo se sugieren investigaciones alternativas como las cualitativas para lograr mayor profundidad en el tema.

De la discusión metodológica se puede afirmar que, en este estudio se investigó la relación entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas utilizando la Correlación Rho de Spearman. Este método no paramétrico es adecuado para medir la relación entre dos variables ordinales o continuas, especialmente cuando no se asume una distribución normal de los datos. Los resultados mostraron que la correlación entre estas variables es de 0.453, con una significación bilateral de 0.001, este valor de correlación indica una relación positiva moderada entre ambas variables, sugiriendo que una mejora en la gestión de cobranzas tiende a acompañarse de un aumento en la recaudación de multas.

Aunque la correlación de 0.453 no es extremadamente alta, sí es lo suficientemente fuerte como para considerar que existe una relación moderada entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas. Este hallazgo puede ser relevante para las organizaciones que buscan mejorar sus estrategias de recaudación de multas a través de una mejor gestión de cobranzas.

Con un número de 48 encuestados, la muestra es moderadamente grande, lo que da confiabilidad a los resultados, sin embargo, sería ideal replicar el estudio con una muestra más amplia para confirmar estos hallazgos, además, es importante tener en cuenta que la correlación no implica causalidad, aunque se observa una relación positiva entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas, no se puede concluir que una cause la otra. También se debe considerar que este análisis no toma en cuenta posibles variables externas que podrían influir en la relación observada, es decir, de los resultados encontrados donde se muestra una relación positiva moderada y significativa entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas se resalta la importancia de que una gestión eficiente de cobranzas haría posible mejorar la recaudación de multas. Sin embargo, surge la necesidad de realizar estudios adicionales para explorar esta relación más a fondo y considerar otros factores que podrían influir en estas variables.

VI. CONCLUSIONES

Primero, los resultados muestran una correlación positiva significativa ($\rho = 0.453$, $p < 0.001$) entre la gestión de cobranzas y la recaudación de multas, sugiriendo que mejoras en la eficiencia de cobro pueden aumentar los ingresos por multas. Aproximadamente el 20% de la variabilidad en la recaudación de multas se explica por la efectividad en la gestión de cobranzas. Estos hallazgos subrayan la importancia de optimizar los procesos de cobro para maximizar los ingresos y asegurar la estabilidad financiera de las entidades.

Segundo, de la correlación de Spearman ($\rho = 0.446$, $p = 0.002$), se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el registro de expedientes de multa y la recaudación de multas. Un registro más completo y efectivo se asocia con mayores niveles de recaudación. Mejorar la gestión y precisión en el registro de expedientes es clave para aumentar los ingresos por multas, subrayando la importancia de sistemas eficientes de registro y gestión administrativa.

Tercero, de los resultados se concluyen que de la correlación de Spearman ($\rho = 0.297$, $p = 0.040$) indican una relación significativa y positiva entre la emisión y notificación de requerimientos de pago y la recaudación de multas. Mejorar estos procesos podría incrementar la efectividad en la recuperación de fondos. Sin embargo, es necesario seguir investigando y ajustando las estrategias de notificación para maximizar los resultados financieros en este ámbito.

Cuarto, los resultados revelan una correlación positiva significativa entre el seguimiento de cobranza no coactiva y la recaudación de multas ($\rho = 0,436$, $p = 0,002$). Esto indica que existe una relación fuerte entre la efectividad en el seguimiento de la cobranza sin recurrir a medidas coercitivas y los niveles de recaudación por multas. Mejorar estos procesos podría potenciar considerablemente la capacidad de recuperación de fondos derivados de las multas, reflejando la importancia estratégica de implementar prácticas eficientes en la gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primero, basándonos en los resultados generales obtenidos de la gestión de cobranzas y la recaudación de multas, se recomienda enfocar los esfuerzos en mejorar la gestión de cobranzas a fin de elevar la recaudación de multas en la entidad; esto, mediante el seguimiento y monitoreo de cada una de las empresas que han sido notificadas con multa. Se han dado casos de éxitos en el sector público municipal como el SAT, en el que la administración del pedido o notificaciones de pago del deudor permite la oportuna recuperación del dinero.

Segundo, se obtuvo que el registro de expedientes de multa y la recaudación de multas se relacionan positivamente: ante ello, se recomienda mejorar el registro de expedientes de multa, para aumentar la recaudación. Esto se logra, cuando los especialistas de cobranza tienen una cartera asignada de empresas multadas de las que rinde cuenta. Este tipo de seguimiento de expedientes se aplica en el sistema privado y en los programas sociales en el que se observa un trabajo eficiente.

Tercero, Debido a la correlación positiva entre la emisión y notificación de requerimientos de pago y la recaudación de multas. Se debe implementar un sistema automatizado para realizar el seguimiento, similares a los que están implementados en el Banco de la Nación o en la ONP. Estos ayudaran a mejorar el mecanismo de notificaciones. Esta medida debe estar acompañada de la capacitación del personal en el manejo del sistema como en materia normativa y en atención al ciudadano.

Cuarto, se logró determinar una relación positiva entre el seguimiento de cobranza no coactiva y la recaudación de multas. Por lo que se recomienda mejorar el seguimiento de cobranza no coactiva para elevar la recaudación de multas. Esto mediante la implementación de un soporte informático como el FMS (Fine Management System) que permite entre otras actividades: realizar evaluaciones semanales del personal, fijar metas individuales de recuperación, centrar las medidas correctivas y avanzar en la recaudación.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2022). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Condorcanqui, Amazonas, 2022. Chiclayo .recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131589>
- Arana, V. (2013). "La gestión de cobranza en el sector público local". recuperado de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2728/TESIS%20Arana%20Kiara.pdf?sequence=1>
- Bonifaz, J. L. (2022). TEORÍA ECONÓMICA DE LAS MULTAS Y SU APLICACIÓN EN PERÚ. Lima . recuperado de: <https://faculty.up.edu.pe/en/publications/teor%C3%ADa-econ%C3%B3mica-de-las-multas-y-su-aplicaci%C3%B3n-en-per%C3%BA>
- Carvajal , B. (2022). Caducidad Y Prescripción En El Proceso De Cobro Coactivo En Materia De Tránsito. Bogota. recuperado de: <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/a5ef639e-3b2a-4997-a8a8-7a474653bae1>
- Catolico, D. et. al (2020). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. LOGOS CIENCIA& TECNOLOGÍA, 50-65. recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Celayes, C. (2010). La cobranza de las deudas públicas: análisis de las estrategias de gestión en la Administración Pública" . recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8488766.pdf>
- Davila , J. (2021). Gestión De Cobranza Para Mejorar La Recaudación Del Impuesto Predial En La Municipalidad Distrital De Chugur -Cajamarca 2019. Pimentel. recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?rpp=100&sort_by=2&type=dateissued&offset=17400&etal=-1&order=DESC&locale-attribute=es
- Diaz , R. (2024). Modelo de estrategias de cobranza y recaudación de impuestos en una municipalidad provincial, Amazonas. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133579?locale-attribute=es>
- Diaz , R. (2024). Modelo de estrategias de cobranza y recaudación de impuestos en una municipalidad provincial, Amazonas. Lima. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133579?locale-attribute=es>

- Fernández, M. (2018). "Gestión de Cobranza en Entidades Públicas" . recuperado de:
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez_Lourdes%20Odar_Mauricio%20Zegarra_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García Villacorta, A. (2022). Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar? Lima: ESAN .recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- García, M. (2020). "La recaudación de multas en el contexto de la administración local". Madrid . recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/autorExterno/BNE/925506>
- Gutiérrez, G. (2019). "Manual de Cobranza No Coactiva". Lima: MEF. recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/cobranzacoactiva/Manual%20de%20Cobranza%20Coactiva.pdf
- Heredia, Y. (2023). "Estrategias Tributarias Para La Optimización De Recaudación Del Impuesto Predial En El Distrito De Cajaruro, Región Amazonas". Pimentel.recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10934/Heredia%20Cabanillas%20Yeltsin%20Smith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2014). Cobranzas no coactivas: Técnicas y Estrategias". Lima: MEF. recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Hernández, R. & Mendoza C. (2023). Metodología de la Investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta (2a ed.). Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill
- Jaramillo, B., & Aucanshala , L. (2021). Optimización de la Gestión de Recaudación impuestos seccionales, aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba. Guayaquil. recuperado de
<https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/30334>
- Jiménez, d. (2021). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2021. Chiclayo. recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8408/Jim%C3%A9nez%20Delgado%20Deyli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- LaRue, G. J. (2010). "Governmental and Nonprofit Accounting: Theory and Practice". New York .recuperado de: https://www.google.com/aclk?sa=l&ai=DChcSEwil17jnw-GFAxUKY0qAHXfvBOIYABACGgJjZQ&ase=2&gclid=CjwKCAjwoa2xBhACEi wA1sb1BMFvqsgghWAgiWS6ld5x2WAWyouxmL8z0dVfDvdjJrJhRY2k-JFTIRRoC1ZIQAvD BwE&sig=AOD64_2N7x2p6DNSBzAerZTCtIDW8Xba_Q &q&nis=4&adurl&ved=2ahUKEwis5rLnw-GFAxU_O7kGHXbhDZoQ0Qx6BAgNEAE
- López, J. (2020). "Estrategias de Cobranza No Coactiva en la Industria del Retail". Bogotá., recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11480/Fernandez%20Tarrillo%20Monica%20%26%20Salazar%20Ballena%20Karina.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Martínez, A. (2021). "Gestión de Cobranza: Enfoque en la Cobranza No Coactiva". Lima: MEF.recuperado de: https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/CXLIII_dcho_tributario_2021.pdf
- Mejía, A. R. (2022). Análisis de la gestión de cobranza de multas en una entidad judicial, 2022. Lima: UCV. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113765>
- Nima, E., Rey , J., & Gomez , A. (2023). Aplicación práctica del régimen de infracciones y sanciones tributarias. Gaseta Juridica . recuperado de: <https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/SWebCyE/Suscriptor/Publicaciones/guias/07082014/1Aplicaci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica%20del%20r%C3%A9gimen%20de%20infracciones%20y%20sanciones%20tributarias.pdf>
- Pantoja, R. (2022). Análisis de la recaudación por multa coactiva en una entidad pública peruana del sector pesca e industria, 2017 - 2021. Tesis. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97217>
- Pérez, J. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Lima. recuperado de: <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/download/386/1114/1806>
- Pérez, M. (2019). "El Impacto de las Técnicas de Cobranza No Coactiva en la Rentabilidad de las Empresas". Lima: ESAN. <https://www.esan.edu.pe/quick-learning/talleres-y-seminarios/tecnicas-de-cobranza>
- Revilla, V. (2020). ¿Cómo calcular el monto de las multas? Lima . recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15859>
- Rimarachín, E. (2019). Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017.

Lima. recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5394>

Rivera, J. (2023). Procedimiento de cobranza ordinaria en la recaudación de multas administrativas de una entidad pública del Perú, periodo 2019-2021. recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32487>

Sánchez, J. (2015). Gestión de la cobranza en el sector público. recuperado de: <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/524>

Tabares, L. (2022). Ejecución de multas de tránsito en etapa de cobro coactivo procede contra el conductor sancionado. La Habana . recuperado de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/ejecucion-de-multas-de-transito-en-etapa-de-cobro-coactivo-procede-contr-el>

Tovar, L. (2008). "El Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo en la Administración Pública",. Madrid .recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/13556/14181/>

Vázquez Colmenares, A. (2015). "La cobranza en la administración pública". recuperado de: <https://cl.linkedin.com/in/antonio-colmenares-v%C3%A1zquez-5b382638>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Nombre	Izquierdo Alejandría Cintya Lizbet	
Titulo del proyecto investigación	La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024.	
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General
Investigación ¿en qué medida la Gestión de Cobranzas influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024?	Analizar si la Gestión de Cobranzas influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024	La Gestión de Cobranzas influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024
Problema específico 1	Objetivo específico 1	hipótesis Específica 1
¿En qué medida el Ingreso y Registro de Expedientes de Ejecución de Multa influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024?	Analizar si el Ingreso y Registro de Expedientes de Ejecución de Multa influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024	El Ingreso y Registro de Expedientes de Ejecución de Multa influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específicas 2
¿En qué medida la emisión y notificación de requerimientos de pago influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024?	Analizar si la emisión y notificación de requerimientos de pago influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024	La emisión y notificación de requerimientos de pago influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específicas 3
¿En qué medida el seguimiento de acciones de cobranza no coactiva influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024?	Analizar si el seguimiento de acciones de cobranza no coactiva influye en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024.	Seguimiento de acciones de cobranza no coactiva influye significativamente en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de la Región Amazonas, 2024.

ANEXO 2: Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Cobranzas	Es el conjunto de estrategias, procesos y acciones que una organización lleva a cabo para recuperar deudas pendientes de pago por parte de sus clientes o deudores. Esta actividad es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar la liquidez necesaria para sus operaciones.	Es el proceso mediante el cual una entidad, como una empresa o una institución gubernamental, registra formalmente las deudas pendientes de cobro que no requieren de acciones legales.	Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva	Número de ingresos y registros de expedientes de cobranza de multas	Cuantitativa Ordinal
		Se refiere al proceso mediante el cual una entidad o institución comunica formalmente a un individuo o entidad sobre la existencia de obligaciones financieras pendientes que deben ser saldadas.	Emisión de Notificación de requerimientos de cobranza no coactiva	Numero de notificaciones de multas a los administrados	Cuantitativa Ordinal
		Es el proceso mediante el cual una entidad o empresa busca recuperar deudas pendientes de pago por parte de sus clientes o deudores	Seguimiento de cobranza no coactiva	Número de llamadas a los administrados	Cuantitativa Ordinal
				Número de visitas a domicilio a los administrados	Cuantitativa Ordinal
	Es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental o autoridad competente recopila fondos como	Se refiere al proceso de obtener pagos de deudas pendientes sin recurrir a medidas legales coercitivas, en lugar de utilizar acciones	Recaudación de cobranza no coactiva	Número constancias de exigibilidad de la multa.	Cuantitativa Ordinal

Recaudación de Multas	resultado de la imposición y cobro de sanciones económicas impuestas por infracciones a leyes, regulaciones o normativas específicas.	legales como embargos o demandas judiciales.		Número de pagos ordinarios.	Cuantitativa Ordinal
		Se refiere al proceso mediante el cual una entidad, como un gobierno local o una institución financiera, recibe pagos de deudas pendientes a través de acuerdos de fraccionamiento de la deuda	Recaudación por fraccionamiento	Número de solicitudes de fraccionamientos	Cuantitativa Ordinal
				Número de resoluciones aprobación de fraccionamiento	Cuantitativa Ordinal
		Se refiere al proceso mediante el cual una entidad o acreedor recibe pagos de deudas pendientes a través de acuerdos o compromisos de pago establecidos con los deudores	Recaudación por compromisos de pago	Número de compromisos de pago.	Cuantitativa Ordinal
				Número de pagos por compromiso.	Cuantitativa Ordinal

ANEXO 3: INSTRUMENTO

Cuestionarios a ser aplicados

La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.

Objetivo

Estimado entrevistado el presente cuestionario recolecta información sobre su percepción de estos temas de gestión en la municipalidad, esperamos contar con sus respuestas para poder mejorar la gestión, la información que nos brinde es de absoluta reserva. Gracias por anticipado.

I. DATOS INFORMATIVOS

Edad: _____

Sexo: Masculino () b. Femenino ()

Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Viudo/a () Separado/a () divorciado/a ()

Número de hijos: 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () de 6 a más ()

Nivel educativo: Técnico () Bachiller () Titulado () Magister () Doctor ()

Nivel de ingresos: _____

Lugar de procedencia: _____

Colegio de procedencia: Público () Privado ()

Oficina dentro de la SUNAFIL _____

Sus respuestas consideran la siguiente escala:

(1) Nunca (N), (2) Casi Nunca (CN), (3) A veces (A), (4) Casi Siempre (CS) y (5) siempre (S)

II. TEST DE GESTIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Nº		N	CN	A	CS	S
	INGRESO Y REGISTRO DE EXPEDIENTES					
1	<i>Se mantienen actualizado los registros de expedientes de ejecución de multa</i>					
2	<i>Se realiza el seguimiento con frecuencia de la cobranza no coactiva</i>					
3	<i>Se envían oportunamente las notificaciones de requerimiento pago</i>					
4	<i>Se envían mensajes de texto/ whatsapp sobre la actualización de su deuda a los obligados</i>					
5	<i>Se realiza visitas oportunas a los obligados</i>					
	EMISIÓN DE NOTIFICACIONES DE COBRANZA					
6	<i>Se realizan las notificaciones dentro de los plazos establecidos</i>					
7	<i>Se notifican las modalidades de pago de multas</i>					
8	<i>Se notifican mediante medios electrónicos las formas de pago</i>					
	SEGUIMIENTO DE COBRANZAS					
9	<i>Se tiene fechas de pago adecuadas como quincena o fin de mes</i>					
10	<i>Se tienen fechas de pago acorde con el tipo de actividad</i>					
11	<i>Se ofrecen beneficios por cumplimiento de pagos</i>					
12	<i>Se hace recordar mediante llamada telefónica las fechas de pago</i>					

II. TEST DE RECAUDACIÓN DE MULTAS

Nº		N	CN	A	CS	S
	DEUDA TOTAL					
1	<i>La deuda total está bien calculada</i>					
2	<i>La deuda calculada no ha sido observada por la empresa</i>					
3	<i>Se notifica al obligado oportunamente sobre su deuda</i>					
4	<i>Los obligados realizan reclamos sobre la multa impuesta</i>					
	FRACCIONAMIENTO DE DEUDA					
5	<i>Los obligados se acogen a los fraccionamientos de deuda</i>					
6	<i>Las deudas son actualizadas de acuerdo al cronograma de fraccionamiento</i>					
7	<i>Los obligados reciben información oportuna sobre su fraccionamiento</i>					
8	<i>Los obligados pagan oportunamente los montos de su fraccionamiento</i>					
9	<i>Se generan en algún momento perdidas de fraccionamiento</i>					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Anexo 4.1

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión de Cobranzas

Es el conjunto de estrategias, procesos y acciones que una organización lleva a cabo para recuperar deudas pendientes de pago por parte de sus clientes o deudores. Esta actividad es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar la liquidez necesaria para sus operaciones.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Numero de ingreso registros de expedientes	Se mantienen actualizado los registros de expedientes de	1	1	1	1	

<i>Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva</i>	<i>de cobranza de multas</i>	<i>ejecución de multa</i>					
		<i>Se realiza el seguimiento con frecuencia de la cobranza no coactiva</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían oportunamente las notificaciones de requerimiento pago</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían mensajes de texto/ WhatsApp sobre la actualización de su deuda a los obligados</i>	1	1	1	1	
<i>Emisión de Notificación de requerimientos de cobranza no coactiva</i>	<i>Numero de notificaciones de multas a los administrados</i>	<i>Se realizan las notificaciones dentro de los plazos establecidos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican las modalidades de pago de multas</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican mediante medios electrónicos las formas de pago</i>	1	1	1	1	
<i>Seguimiento de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de llamadas a los administrados</i>	<i>Se tiene fechas de pago adecuadas como quincena o fin de mes</i>	1	1	1	1	
		<i>Se tienen fechas de pago acorde con el tipo de actividad</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de visitas a domicilio a los administrados</i>	<i>Se ofrecen beneficios por cumplimiento de pagos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se hace recordar mediante llamada telefónica las fechas de pago</i>	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Recaudación de Multas

Es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental o autoridad competente recopila fondos como resultado de la imposición y cobro de sanciones económicas impuestas por infracciones a leyes, regulaciones o normativas específica.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ítem</i>	<i>S U F I C I E N C I A</i>	<i>C L A R I D A D</i>	<i>C O H E R E N C I A</i>	<i>R E L E V A N C I A</i>	<i>Observación</i>
<i>Recaudación de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de constancias de exigibilidad de la multa</i>	<i>La deuda total está bien calculada</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos ordinarios</i>	<i>La deuda calculada no ha sido observada por la empresa</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifica al obligado oportunamente sobre su deuda</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por fraccionamiento</i>	<i>Número de solicitudes de fraccionamientos</i>	<i>Los obligados realizan reclamos sobre la multa impuesta</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de resoluciones aprobación de fraccionamiento</i>	<i>Los obligados se acogen a los fraccionamientos de deuda</i>	1	1	1	1	
		<i>Las deudas son actualizadas de acuerdo al cronograma de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por compromisos de pago</i>	<i>Número de compromisos de pago</i>	<i>Los obligados reciben información oportuna sobre su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos por compromiso</i>	<i>Los obligados pagan oportunamente los montos de su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
		<i>Se generan en algún momento perdidas de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	

<i>Nombre del instrumento</i>	<i>Cuestionario</i>
-------------------------------	---------------------

<i>Objetivo del instrumento</i>	<i>el presente cuestionario recolecta información sobre su percepción de estos temas de gestión en la entidad, esperamos contar con sus respuestas para poder mejorar la gestión, La información que nos brinde es de absoluta reserva. Gracias por anticipado</i>
<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>César Henry Cáceda Fernández</i>
<i>Documento de identidad</i>	<i>41548712</i>
<i>Años de experiencia en el área</i>	<i>14 años</i>
<i>Máximo Grado Académico</i>	<i>Magister en Gestión Publica</i>
<i>Nacionalidad</i>	<i>Peruano</i>
<i>Institución</i>	<i>Municipalidad Distrital De Yanatile</i>
<i>Cargo</i>	<i>Coordinador Administrativo</i>
<i>Número telefónico</i>	<i>932939893</i>
<i>Firma</i>	
<i>Fecha</i>	<i>10/05/2024</i>

Anexo 4.2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión de Cobranzas

Es el conjunto de estrategias, procesos y acciones que una organización lleva a cabo para recuperar deudas pendientes de pago por parte de sus clientes o deudores. Esta actividad es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar la liquidez necesaria para sus operaciones.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Numero de ingreso registros de expedientes de cobranza	Se mantienen actualizado los registros de expedientes de ejecución de multa	1	1	1	1	

<i>Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva</i>	<i>de multas</i>	<i>Se realiza el seguimiento con frecuencia de la cobranza no coactiva</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían oportunamente las notificaciones de requerimiento pago</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían mensajes de texto/ WhatsApp sobre la actualización de su deuda a los obligados</i>	1	1	1	1	
<i>Emisión de Notificación de requerimientos de cobranza no coactiva</i>	<i>Numero de notificaciones de multas a los administrados</i>	<i>Se realizan las notificaciones dentro de los plazos establecidos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican las modalidades de pago de multas</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican mediante medios electrónicos las formas de pago</i>	1	1	1	1	
<i>Seguimiento de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de llamadas a los administrados</i>	<i>Se tiene fechas de pago adecuadas como quincena o fin de mes</i>	1	1	1	1	
		<i>Se tienen fechas de pago acorde con el tipo de actividad</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de visitas a domicilio a los administrados</i>	<i>Se ofrecen beneficios por cumplimiento de pagos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se hace recordar mediante llamada telefónica las fechas de pago</i>	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable *Recaudación de Multas*

Es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental o autoridad competente recopila fondos como resultado de la imposición y cobro de sanciones económicas impuestas por infracciones a leyes, regulaciones o normativas específica.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ítem</i>	<i>S U F I C I E N C I A</i>	<i>C L A R I D A D</i>	<i>C O H E R E N C I A</i>	<i>R E L E V A N C I A</i>	<i>Observación</i>
<i>Recaudación de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de constancias de exigibilidad de la multa</i>	<i>La deuda total está bien calculada</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos ordinarios</i>	<i>La deuda calculada no ha sido observada por la empresa</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifica al obligado oportunamente sobre su deuda</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por fraccionamiento</i>	<i>Número de solicitudes de fraccionamientos</i>	<i>Los obligados realizan reclamos sobre la multa impuesta</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de resoluciones aprobación de fraccionamiento</i>	<i>Los obligados se acogen a los fraccionamientos de deuda</i>	1	1	1	1	
		<i>Las deudas son actualizadas de acuerdo al cronograma de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por compromisos de pago</i>	<i>Número de compromisos de pago</i>	<i>Los obligados reciben información oportuna sobre su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos por compromiso</i>	<i>Los obligados pagan oportunamente los montos de su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
		<i>Se generan en algún momento perdidas de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	

<i>Nombre del instrumento</i>	<i>Cuestionario</i>
<i>Objetivo del instrumento</i>	<i>el presente cuestionario recolecta información sobre su</i>

	<i>percepción de estos temas de gestión en la entidad, esperamos contar con sus respuestas para poder mejorar la gestión, La información que nos brinde es de absoluta reserva. Gracias por anticipado</i>
<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>Adrian Narciso Harlyn Mayanga Bellodas</i>
<i>Documento de identidad</i>	<i>44936591</i>
<i>Años de experiencia en el área</i>	<i>5 años</i>
<i>Máximo Grado Académico</i>	<i>Maestro en Gestión Pública</i>
<i>Nacionalidad</i>	<i>Peruana</i>
<i>Institución</i>	<i>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</i>
<i>Cargo</i>	<i>Ingeniero Auditor - Órgano de Control Institucional</i>
<i>Número telefónico</i>	<i>974157102</i>
<i>Firma</i>	
<i>Fecha</i>	<i>10/05/2024</i>

Anexo 4.3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024.”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión de Cobranzas

Es el conjunto de estrategias, procesos y acciones que una organización lleva a cabo para recuperar deudas pendientes de pago por parte de sus clientes o deudores. Esta actividad es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar la liquidez necesaria para sus operaciones.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Número de ingreso registros de expedientes de cobranza	Se mantienen actualizado los registros de expedientes de ejecución de multa	1	1	1	1	

<i>Ingreso y registro de expedientes de cobranza no coactiva</i>	<i>de multas</i>	<i>Se realiza el seguimiento con frecuencia de la cobranza no coactiva</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían oportunamente las notificaciones de requerimiento pago</i>	1	1	1	1	
		<i>Se envían mensajes de texto/ WhatsApp sobre la actualización de su deuda a los obligados</i>	1	1	1	1	
<i>Emisión de Notificación de requerimientos de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de notificaciones de multas a los administrados</i>	<i>Se realizan las notificaciones dentro de los plazos establecidos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican las modalidades de pago de multas</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifican mediante medios electrónicos las formas de pago</i>	1	1	1	1	
<i>Seguimiento de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de llamadas a los administrados</i>	<i>Se tiene fechas de pago adecuadas como quincena o fin de mes</i>	1	1	1	1	
		<i>Se tienen fechas de pago acorde con el tipo de actividad</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de visitas a domicilio a los administrados</i>	<i>Se ofrecen beneficios por cumplimiento de pagos</i>	1	1	1	1	
		<i>Se hace recordar mediante llamada telefónica las fechas de pago</i>	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable *Recaudación de Multas*

Es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental o autoridad competente recopila fondos como resultado de la imposición y cobro de sanciones económicas impuestas por infracciones a leyes, regulaciones o normativas específica.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ítem</i>	<i>S U F I C I E N C I A</i>	<i>C L A R I D A D</i>	<i>C O H E R E N C I A</i>	<i>R E L E V A N C I A</i>	<i>Observación</i>
<i>Recaudación de cobranza no coactiva</i>	<i>Número de constancias de exigibilidad de la multa</i>	<i>La deuda total está bien calculada</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos ordinarios</i>	<i>La deuda calculada no ha sido observada por la empresa</i>	1	1	1	1	
		<i>Se notifica al obligado oportunamente sobre su deuda</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por fraccionamiento</i>	<i>Número de solicitudes de fraccionamientos</i>	<i>Los obligados realizan reclamos sobre la multa impuesta</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de resoluciones aprobación de fraccionamiento</i>	<i>Los obligados se acogen a los fraccionamientos de deuda</i>	1	1	1	1	
		<i>Las deudas son actualizadas de acuerdo al cronograma de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
<i>Recaudación por compromisos de pago</i>	<i>Número de compromisos de pago</i>	<i>Los obligados reciben información oportuna sobre su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
	<i>Número de pagos por compromiso</i>	<i>Los obligados pagan oportunamente los montos de su fraccionamiento</i>	1	1	1	1	
		<i>Se generan en algún momento perdidas de fraccionamiento</i>	1	1	1	1	

<i>Nombre del instrumento</i>	<i>Cuestionario</i>
<i>Objetivo del instrumento</i>	<i>el presente cuestionario recolecta información sobre su</i>

	<i>percepción de estos temas de gestión en la entidad, esperamos contar con sus respuestas para poder mejorar la gestión, La información que nos brinde es de absoluta reserva. Gracias por anticipado</i>
<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>Cesar Arana Valle</i>
<i>Documento de identidad</i>	<i>70211022</i>
<i>Años de experiencia en el área</i>	<i>3 años</i>
<i>Máximo Grado Académico</i>	<i>Magister en Gestión Publica</i>
<i>Nacionalidad</i>	<i>Peruano</i>
<i>Institución</i>	<i>OCl de Gobierno regional de amazonas</i>
<i>Cargo</i>	<i>Ingeniero Auditor - Órgano de Control Institucional</i>
<i>Número telefónico</i>	<i>958017665</i>
<i>Firma</i>	
<i>Fecha</i>	<i>10/05/2024</i>

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



CARGO DE REGISTRO DE RECEPCION

HOJA DE RUTA N°: 0000114419- 2024

Estimado usuario, para el cómputo de plazos establecidos, el documento se entenderá como "RECIBIDO", en la fecha y hora en la que el administrado registró efectivamente la solicitud en la plataforma de mesa de partes virtual (Fecha de registro de MPV)

Mesa de Partes Virtual

Nro. de Hoja de Ruta: 0000114419- 2024
Fecha de Registro MPV: 10/06/2024 12:46:11
Fecha de Recepción: 10/06/2024 14:18:15
Usuario de registro: LARIASS

DOCUMENTO RECIBIDO

DATOS DEL REMITENTE:

Nombres/Razón Social: IZQUIERDO ALEJANDRIA, CINTYA LIZBET
N° de documento: 71818234
Dirección: PASAJE SAN JUAN 150, JAEN-JAEN-CAJAMARCA
Correo electrónico: CINTYA.IZQUIALE21@GMAIL.COM
Celular: 957550100

(*) Usted ha autorizado que se le notifique al correo electrónico registrado todos los actos administrativos que se emiten respecto a su trámite.

DATOS DEL DOCUMENTO:

Sede destino: SEDE CENTRAL
Dependencia destino: SUNAFIL-SUPERINTENDENCIA
Trámite: OTRO TRAMITE
Folios: 1

DETALLE DE LA SOLICITUD:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SOLICITA FACILITAR EL ACCESO A NUESTRO(A) ESTUDIANTE, A FIN QUE PUEDA OBTENER INFORMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS).

Documentos adjuntos:

Nombre: 71818234-322522-1.pdf - Tamaño: 255108 KB
Nombre: 71818234-322522-0.pdf - Tamaño: KB

Documentos de referencia:

OBSERVACIONES:

Sin observaciones

LA/S OBSERVACIONES DEBEN SER SUBSANADAS POR EL ADMINISTRADO EN EL PLAZO MAXIMO DE DOS (02) DIAS HABILES DE PRESENTADO EL DOCUMENTO DE ACUERDO AL ARTICULO 136.1 DEL TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, UTILIZANDO LOS CANALES AUTORIZADOS PARA LA RECEPCION DE DOCUMENTOS (MESA DE PARTES PRESENCIAL O MESA DE PARTES VIRTUAL)



PERÚ

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral



Firmado digitalmente por :
AREVALO OLIVARES Rosario Elizabeth FA
20555195444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.09.2024 11:40:38-0500

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho.”

Lima, 17 de Septiembre del 2024

CARTA-001098-2024-SUNAFIL/GG/OAD/UCEC

MBA. RUTH ANGELICA CHICAMA BECERRA
Coordinador General de Programas a Distancia de la Escuela de Post Grado
Universidad César Vallejo
Pasaje san juan 150, Jaén – Jaén - Cajamarca
cintya.izquiale21@gmail.com
Cel: 957550100

Asunto : SE PROPORCIONARÁ LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL DESARROLLO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

Referencia : a) Carta P. 0195-2024-UCV-EPG-D (HR: 114419 - 2024)

De mi consideración:

Mediante la presente, me dirijo a usted para saludarla cordialmente, en atención al asunto y al documento de la referencia, por medio del cual solicita, autorización a fin de tener acceso a información para el desarrollo de trabajo de investigación (tesis) en nuestra institución (SUNAFIL), dicho proyecto obedece a un trabajo de investigación, titulado: “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la Recaudación de Multas en una Entidad Pública de Amazonas, 2024”.

Al respecto la Unidad de Cobranza y Ejecución Coactiva de la Oficina de Administración de la SUNAFIL (en adelante la UCEC), es la unidad orgánica responsable en el ámbito nacional, de la gestión de la cobranza coactiva y no coactiva respecto de las multas administrativas que impone la SUNAFIL a nivel nacional; en ese sentido, esta unidad le proporcionará los datos que requiera en su trabajo de investigación relacionado a la recaudación que devienen de las multas administrativas, entre otros datos que se requiera.

El recojo de información y la aplicación de los instrumentos de investigación para su proyecto de tesis, deberá de coordinar con anticipación con la jefatura de la UCEC.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
ROSARIO ELIZABETH AREVALO OLIVARES
Jefe de la Unidad de Cobranza y Ejecución Coactiva

RAO
HR: 114419-2024

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://aplicativosweb3.sunafil.gob.pe/si.verificacionFirmaDigital/> e ingresando la siguiente clave: 33644381098682

www.sunafil.gob.pe

Av. Salaverry 655, 2do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (511) 390 - 2800



SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
FISCALIZACIÓN
LABORAL

ANEXO 6

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de cobranza	,866	12
Recaudación de multa	,694	9

Nota: Elaborado en base a información de cuestionario aplicado