



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de  
cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Arenas Navarro, Francisco Javier (ORCID: 0000-0002-4310-7217)

**ASESOR:**

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6565-5348)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

En primer lugar agradecer a Dios por todo lo bueno y lo malo que me a sucedido, puesto que de esas experiencias e logrado aprender muchas cosas, sobretodo que con esfuerzo consigues todo lo que nos proponemos.

A mi hija Vania que con apenas 8 años comprendió y ayudo a sacar esto adelante, puesto que tenía que privarme de ella los fines de semana incluso muchas veces llevándola a clases.

A mis padres y a mi hijo Estefano, que desde el cielo cuidan, guían y me dan la fuerza necesaria para continuar con mis objetivos y proyectos.

A mis maestros y compañeros de estudio quienes siempre me alentaron a continuar con mis estudios pese a las dificultades personales y laborales.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que confiaron en mí de manera especial a mi hija Vania Arenas Montenegro quien es mi fuerza, motor e impulso para salir adelante y continuar mejorando.

A mis profesores en especial a mi asesor de tesis por la paciencia y comprensión en el desarrollo de mi proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

Tabla 1: Población según género	22
Tabla 2: Notificación de la ejecución de la cobranza coactiva	27
Tabla 3: Medidas de inducción previa de la ejecución de la cobranza coactiva	28
Tabla 4: Medidas de ejecución por gestión de la ejecución de la cobranza coactiva	29
Tabla 5 Afectación a la propiedad de la ejecución de la cobranza coactiva	30
Tabla 6: Variable ejecución de la cobranza coactiva	31

## Resumen

La presente investigación titulada “Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo” Tuvo como objetivo general: diseñar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

El presente informe está orientado dentro del enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptiva - propositiva, con un diseño, no experimental, descriptivo, propositivo de corte transversal; se realizó con una muestra de 12 trabajadores, teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico, a criterio del investigador, se utilizó el cuestionario como instrumento de recojo de datos, los mismos que fueron procesados a través de la estadística descriptiva. Finalmente de acuerdo a los resultados la variable ejecución de la cobranza coactiva presenta un 58,3% que consideran como regular; además el 41,7% indica que es bueno, esto en relación a las dimensiones anteriormente desarrolladas. Después de obtener estos resultado se procedió a la elaboración de la propuesta de simplificación administrativa la misma que fue validada favorablemente para su aplicación.

**Palabras clave:** coactiva, administrativa, cobranza, notificación.

## **Abstract**

The present investigation entitled "Administrative simplification model for the execution of coercive collection in the Chiclayo tax management center" Its general objective was: to design an administrative simplification model to better the execution of the coercive collection in the Chiclayo tax management center This report is oriented within the quantitative approach, the type of research is descriptive - propositional, with a non-experimental, descriptive, propositional cross-sectional design; It was carried out with a sample of 12 workers, taking into account non-probability sampling, at the discretion of the researcher, the questionnaire was used as an instrument for collecting data, the same data that were processed through descriptive statistics. Finally, according to the results, the variable execution of coercive collection presents 58.3% that they consider as regular; Furthermore, 41.7% indicate that it is good, this in relation to the dimensions previously developed. After obtaining these results, the administrative simplification proposal was prepared, which was favorably validated for its application.

**Keywords:** coercive, administrative, collection, notification.

## I. INTRODUCCIÓN

En distintos países de América se manifiestan el problema de la carga procesal en el sistema Judicial con respecto a Cobranzas Coactivas, por ingresos excesivo de expedientes. Tal es el caso de Bolivia en la ciudad de La Paz en el año 2018, se resolvió solo 6 mil 100 procesos coactivos inventariados, según ATB canal Boliviano. Por otro lado en Panamá de acuerdo al medio de información que se encarga de informar sobre esta situación tenemos que para el año 2019 existía un total de 2 mil 464 mil casos. Asimismo en Honduras existen 2 mil 345 expedientes que están mora en el 2018 referentes a ejecuciones coactivas. En el Perú, según datos de la Web del Poder Judicial de la corte Suprema y la revista Gaceta Jurídica, nos mencionan que desde el año 2016 la Corte Suprema recibió 694 casos para Revisiones Judiciales, con relación de los procesos contenciosos, naturalmente a la fecha ha aumentado exponencialmente los casos, en la cual se manifiesta por diversas razones.

Actualmente la Municipalidad de Lima a través del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a raíz de la emergencia sanitaria anunció la suspensión del “inicio y tramitación de todo proceso administrativo sancionador”, incluyendo los que corresponden a infracciones contra los reglamentos de tránsito y transporte. Mediante un comunicado, el SAT informó también que quedan suspendidos el inicio o la tramitación de todo procedimiento de ejecución coactiva mientras dure la emergencia nacional para frenar el coronavirus. En consecuencia, “no se ordenarán ni ejecutarán medidas cautelares” o embargos. Esto se manifiesta en la medida que una gran mayoría se ha visto afectada por la situación de la pandemia en tal sentido no hay intención de pago, en consecuencia las entidades municipales deben organizar sus mecanismos de cobranza para tener la posibilidad de ingresar dinero producto de este arbitrio, la otra forma es que “las cuotas de los fraccionamientos serán reprogramadas automáticamente, postergándose cada una de ellas durante dos meses” respecto a las fechas fijadas inicialmente. (Andina, 2020).

Por otro lado, en relación a la cobranza, en la ciudad de Lima, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) realizó durante el periodo del 2019 la captura e internamiento de 85 253 vehículos cuyos propietarios o conductores tienen deudas pendientes por conceptos tributarios y no tributarios. Esta cifra supera en más del

42.26% a la cantidad de vehículos intervenidos durante el 2018. El SAT realizó un promedio de 140 operativos por mes, en los que se identificaron las unidades con órdenes de captura. Dichos vehículos registraban deudas no tributarias como infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito (RNT), así como de los tributos que corresponden al impuesto predial, arbitrios, vehicular y alcabala. El Procedimiento de Ejecución Coactiva, es el conjunto de actos que se dan, de manera coercitiva, por diferentes instituciones públicas que la utilizan para realizar cobros en ejercicio de sus funciones.

En relación a la Cobranza Coactiva en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, a lo largo de este tiempo podemos apreciar que la deuda en cobranza coactiva ha ido aumentando, eso debido a que la administración no ha realizado una debida cobranza ordinaria, es decir la cobranza de años vigentes. También podemos añadir que no se contaba con el personal adecuado para el ordenamiento del archivo, no contábamos con un local para ello, esto dificulta realizar las labores puesto que nosotros trabajamos en base a los Expedientes Coactivos. Siendo así el Ejecutor Coactivo presenta una serie de inconvenientes al momento de realizar el avocamiento de expedientes coactivos.

Asimismo existe deuda que es inconsistente, que no es cobrable por diversos motivos como son personas fallecidas, transferencias realizadas, sucesiones. Esto hace que la deuda no sea real y dificulte la cobranza en si o dificulta entablar las medidas coercitivas correspondientes como son embargos en forma de secuestro y embargos en forma de retención de cuentas. Los cuales son los más usados en nuestra entidad, también es importante mencionar que las medidas de embargo en forma de secuestro en los últimos años no se vienen realizando por la falta de un ambiente adecuado para la custodia de bienes y por falta de depositario.

Es por ello que en nuestra institución se realizan una serie de reuniones con las personas encargadas para realizar el saneamiento de la deuda a fin de llegar a una solución a este problema que nos aqueja año tras año. Se estima que dentro de la Gerencia de operaciones, el departamento de ejecutoria coactiva es un área de suma importancia en la cobranza, por ende no debe de contar con limitaciones tanto de logística como de personal, que como ya se mencionó nos ayudan a realizar una cobranza adecuada. Pero no solo hablemos de los factores internos, sino que

acá podemos mencionar un factor externo de suma importancia y que va a permitir la medida coactiva se realice con las formalidades del caso, hablamos del apoyo policial quien en estos últimos años no ha venido realizando el apoyo respectivo a nuestra institución, muchas veces contestando que no están obligados a prestar mencionada labor.

Después de lo expuesto líneas arriba se plantea la siguiente interrogante: ¿es posible que el modelo de simplificación administrativa mejora la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020?

El presente informe tiene presenta una justificación teórica debido a que presenta las bases teóricas que sustentan las variables en estudio, es vital conocer el aporte de las teorías de los servicios públicos, además tenemos la teoría del Eheberg, estas teorías nos permiten entender el funcionamiento de la cobranza coactiva y las razones de su aplicación; asimismo es muy importante conocer los principios de la simplificación administrativa evitan los obstáculos burocráticos que muchas veces se presentan en las entidades. En relación a la justificación metodológica y sobre todo para el cumplimiento del objetivo de la investigación se pone de manifiesto un cuestionario como instrumento de recojo de datos, el mismo que fue filtrado por el juicio de expertos y la confiabilidad para su aplicación, en este sentido se puede ser administrado por cualquier institución que desea conocer los procedimientos de la cobranza coactiva. Finalmente la justificación práctica busca que a raíz de los resultados se busque alternativas de solución y que justamente la propuesta puede ser de mucha ayuda para beneficio de la población, en la medida que simplifique los procesos administrativos.

El objetivo general fue diseñar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020. Entre los objetivos específicos se plantearon fueron: 1) diagnosticar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020; 2). Elaborar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020; 3). Validar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Aliaga (2020) investigo sobre “Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón, Lince 2019”, el propósito que planteado fue “determinar la incidencia de la cultura tributaria y la cobranza coactiva [...] metodológicamente fue de tipo descriptiva, básica y correlacional, el enfoque cuantitativo, diseño transversal y no experimental y con un método hipotético deductivo. Se trabajó con una muestra 220 comerciantes elegidos de forma probabilística al azar, asimismo utilizó un cuestionario validado por expertos y paso la confiabilidad de forma satisfactoria. En relación a las conclusiones tenemos que con respecto a la cobranza coactiva el 36.4% de los negociantes del mercado Lobatón no se encuentra supeditado a nadie como estrategia o medida de decomiso, el 47,7% de los negociantes, no se encuentra supeditado a estrategias o medidas de persuasión (llamada vía telefónica realizada por la SUNAT), considerado como un nivel medio de cobranza coactiva. Solo el 15.9% de los negociantes estuvo sujeto a estrategia o medida de decomiso o embargo, lo que constituye como un nivel alto de cobranza coactiva.

Carbajal (2016) cuya Tesis se denomina: “Afectación del Procedimiento de Cobranza Coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT)”. Con el fin de precisar la existencia indiscriminada de peticiones, solicitudes sobre la suspensión de la recaudación coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el periodo 2012, en el desarrollo se advierte que los procedimientos de ejecución coactivo, son afectados por presentar solicitudes de suspensión; consecuentemente la entidad procede a suspender la cobranza y a levantar las medidas cautelares que son trabadas o sujetas, perturbando el derecho a una correcta tutela o garantía cautelar. Por ello, concluye que la excesiva presentación de la suspensión del procedimiento por parte de los administrados genera la dilación de las acciones de cobranza poniendo en riesgo el desempeño de los compromisos tributarios asumidos por el SATT. En esta investigación apreciamos el enfoque cualitativo ya que se obtuvo datos a través de fichas bibliográficas y guía de entrevistas. La tesis señala que se empleó el método

inductivo – deductivo. Por lo cual nos aporta conocimiento en los diferentes enfoques de investigación.

Torres (2016) cuya tesis denomina “La aplicación de los principios Tributarios en el procedimiento de Cobranza Coactiva contra los deudores Tributarios en la región de Tacna en los años 2008-2011” Para obtener el grado académico de Maestro en Derecho Civil y Comercial. Universidad Jorge Basadre Grohmann. En esta tesis el autor discrepa la pluralidad de instancias en el Proceso Coactivo y lo limitante que llega a ser para el deudor tributario Tacneño, ya que en el proceso coactivo, la segunda instancia llega a ser el Tribunal Fiscal, sin embargo, este órgano solo actúa cuando el recurrente interpone un recurso de queja, el deudor no puede emplear otros recursos. Y si el deudor aun discrepa con la sentencia del Tribunal Fiscal, puede enviar su caso al Poder Judicial, pero este solo revisa la forma del proceso, más no el fondo. De esta forma el autor manifiesta lo limitante que es la pluralidad de instancias para el deudor, y se vulnera el derecho fundamental de un debido proceso y derecho a instancias verticales. Esta tesis aporta a la investigación en curso, ya que tiene un nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, de tipo documental, con diseño no experimental, aportando en el aspecto metodológico y el tema de fondo.

Narciso y Farfán (2016), investigaron sobre “Procedimientos para la ejecución de cobranzas coactivas por SUNAT en la provincia de Barranca”. En su propósito se buscó Conocer los procedimientos para la ejecución de la cobranza coactiva [...] Si investigación se desarrolló teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, además se utilizó un diseño de investigación descriptivo simple, tuvo una muestra de 11 personas conformado por contadores, gerentes, pequeños empresarios que desempeñan sus funciones en la provincia de Barranca que fueron elegidos intencionalmente por parte de los investigadores; por otro lado se administró el cuestionario como instrumento de recojo de los datos. Entre sus conclusiones: La Superintendencia Nacional de Aduanas y administración Tributaria, utiliza procedimientos coercitivos, para la realización de cobranzas coactivas, incidiendo en la gestión de las empresas, entidades de la provincia de Barranca, por lo tanto, deben brindar un tiempo y personas exclusivas para desempeñar con dicha actividad, además de realizar estrategias de

seguimiento y envió de documentos a los usuarios que son parte de la cobranza coactiva.

Huayta (2019) investigó sobre la “Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010 – 2017”, su propósito fue “Comprobar si la gestión de cobranza coactiva [...] la investigación es cuantitativa como enfoque de investigación además el tipo es básica, con un diseño no experimental, descriptivo de corte longitudinal debido a que se recogió información que constituyen mediciones en un mismo periodo. Por otro lado se utilizaron las guías de observación y el análisis documental. De acuerdo a los resultado se puede concluir que existe una influencia del 23.4 % de la variable cobranza coactiva sobre la recaudación tributaria.

En relación a la variable simplificación administrativa se entiende como “Medida, iniciativa, disposición, decreto y decisión política, que requiere procedimientos institucionales de seguimiento ad-hoc en su diseño, lo que permite reducir los costos, las vallas y barreras que imposibilitan un mayor nivel de eficiencia social en interacción de los agentes económicos y los ciudadanos” (Maraví, 2017). De acuerdo a lo planteado se hace necesario que el objetivo inmediato de la simplificación administrativa es que los procedimientos que deben seguir los ciudadanos ante la administración tengan costos razonables y no impongan trabas innecesarias. En este sentido la simplificación administrativa es entendida como: El conjunto de procedimientos, principios que regularizan la organización o estructura de la administración con el propósito de eliminar obstáculos, barreras o costos innecesarios a la sociedad.

Asimismo de acuerdo con Anco (2016), para la simplificación administrativa plantea los siguientes principios de carácter primordial para desarrollar una buena gestión: Principio de Simplicidad, la autoridad administrativa a través de este principio busca establecer tramites sencillos, eliminando toda complejidad innecesaria; es decir, los requerimientos solicitados deberán ser organizados, racionales y coherentes a los fines que se persigue cumplir. Principio de Uniformidad: La autoridad administrativa a través de este principio deberá establecer requerimientos equivalentes para trámites equivalentes, permitiendo que los principios generales no sean afectados por excepciones, que conlleven a convertirlos en una regla general. Principio de

Celeridad: este principio busca evitar situaciones procesales que obstaculicen el desenvolvimiento de los procedimientos o se constituyan en simple formalismo, por ello quienes intervienen en el procedimiento deben ajustar su actuar permitiendo dotar al trámite la máxima dinámica posible. De acuerdo con el autor estos principios son fundamentales para desarrollar una adecuada simplificación administrativa

Con respecto a la teoría sobre la variable cobranza coactiva tenemos lo planteado por Rodríguez (2016) que indica que la teoría de los servicios públicos es importante toda vez que el Estado debe brindar servicios públicos para satisfacer las necesidades que tienen los ciudadanos que conforman un determinado Estado, conforme a esta teoría, afirma que el Estado brinda servicios públicos, cuyo financiamiento lo asume el tributo, por ello las personas pagamos el concepto de impuesto o gravamen lo cual es el equivalente a los servicios públicos que recibe; además se indica la teoría de la relación de sujeción, no está subordinada a que la persona que contribuye perciba ventajas personales, en este contexto o situación la tipificación tripartida: tasas, impuestos especiales y gravámenes de los tributos carece de importancia; la clasificación tripartida se hace en función al servicio público que costea con los respectivos tributos. Además, tenemos el sustento teórico de Eheberg, que afirma: es un deber el pago de los tributos que debe tener sustento jurídico especial, considerando como máxima o axioma el deber de tributar, que en sí mismo no reconoce límites, porque todas las personas que vivimos dentro de un Estado debemos aportar a través de valores económicos, impuestos, lo cual no es necesario que exista un sustento jurídico, porque se va a lograr el bienestar general, sugiriendo como línea directriz el servir al interés general.

En función a la conceptualización de la variable cobranza coactiva tenemos el planteamiento de Carbajal (2012) que define que el Estado a utiliza el argumento de autotutela para hacer cumplir los diferentes actos administrativos que estos benefician a todos los contribuyentes (p.13). La cobranza coactiva, es un procedimiento, que por excelencia, es la estrategia de ejecución forzada con el cual la Administración Tributaria gestiona el cumplimiento de la cancelación de impuestos. Guzman (2014) afirma que, la administración tiene la capacidad de

proveerse del pago de los impuestos tributarios vigentes, por ello vital el procedimiento tributario. (p.3).

Por otro lado, de acuerdo a lo planteado por Ministerio de economía y finanzas (MEF) (2015), señala lo siguiente: “La cobranza coactiva se define como la facultad que exige al contribuyente el pago de la suma adeudada, por ello existe una estadística inmersa en un sistema, en el cual se encuentran registradas las personas contribuyentes, procedentes del área de renta para que ahora un auxiliar o ejecutor coactivo actúe con procedimientos cautelares acertados exigiendo la cobranza coactiva”. Hinostroza (2000), La estrategia de ejecución coactiva es en sí, la colección de actos coercitivos, al que están facultadas nuestros organismos de la Administración Pública donde se realizara el cobro de las obligaciones y donde se advierte vicios que dificultan el debido proceso del administrado, es por ello que se necesita un análisis determinado de los actos que se realizan dentro del procedimiento de Ejecución. (p.44).

La cobranza coactiva tiene sus propias medidas, normas; en este caso, por el Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF y sus leyes especiales. El artículo 117° del Código Tributario constituye que el ejecutor o auxiliar coactivo inicie las acciones pertinentes de cobranza coactiva a través de la notificación de la Resolución de Ejecución coactiva, la misma que tiene la ordenanza de depósito de los dictámenes de multa o de determinación o resoluciones de pago, en el término de siete (7) días hábiles, de no hacerlo se impondrán medidas cautelares o se estipulará el comienzo de los procedimientos de fuerza de las mismas.

De acuerdo a la investigación bibliográfica según Montes (2017) hace referencia a las siguientes dimensiones: *Notificación*, es la gestión administrativa a través de la cual a la persona contribuyente se hace conocer formalmente un contexto jurídico e individualizado, cuyos modos, medios y requerimientos formales se encuentran establecidos por la ley y que exhorta la eventualidad de que el contribuyente reciba de forma segura dicha información, la misma que posee acciones jurídicas; la segunda dimensión está orientada a *Medidas de inducción previa*, También llamada pre-cobranza o cobranza inductiva, siendo admitida o aprobada por Resolución de Superintendencia N° 015-2010/SUNAT, a cargo de Centros de Fiscalización y

Control y de Tele Cobranza, encargados de gestionar cuotas de fraccionamiento por vencer o saldos deudores o deudas exigibles. En esta fase, la cobranza se ejecuta mediante notificación de esquelas o vía telefónica o requerimientos. Buscando obtener a un conjunto de morosos de mínimo importe, recurriendo a la utilización de la tecnología y/o comunicación a través de cartas y esquelas exhortando al pronto pago. A través de la tele cobranza, se busca llamar a los contribuyentes para informarles sobre la preexistencia de un compromiso tributario pendiente de cancelación, para que ejecuten la cancelación de la misma

La tercera dimensión relacionada a los procedimientos de ejecución por gestión, por gestión, es una medida que se procede a través de los embargos (retención de su patrimonio con el propósito de garantizar el pago de lo adeudado en cobranza coactiva), que -según el Código Tributario- pueden ser en forma de: intervención, retención, depósito, inscripción y la medida cautelar genérica. Finalmente, la última dimensión se refiere a afectación a la propiedad, que implica que se da un valor monetario a los bienes incautados del deudor, sean bienes muebles o inmuebles, por la medida cautelar. Se realiza por peritos profesionales que lo solicita el ejecutor coactivo. El Remate; es la última fase del procedimiento coactivo. En esta fase se venden literalmente los bienes, confiscados al deudor. Se venden en pública subasta por un valor monetario que será dirigida para subsanar la obligación exigible. (p. 155)

Como medida cautelar tenemos al embargo en forma de inscripción, lo que implica la inscripción o anotación en registros públicos, tanto de inmuebles como de bienes muebles, debiendo incorporarse hasta la suma total o por el precio parcial del compromiso en los registros públicos correspondientes. Se debe considerar que el bien embargado susceptible de enajenación, el comprador asume el costo de la carga registrada, es decir, hasta por el importe de la deuda por la cual se realizó el embargo. Otra medida cautelar tenemos al embargo en forma de retención, es el pronunciamiento por parte de Juzgado Ejecutor de una ordenanza, dictamen de orden de retención dirigida al tercer deudor o para la persona en cuyo poder se encuentran los bienes del ejecutado, para la subsecuente concesión de bienes, fondos y valores que se tuviera en los depósitos, bancos, custodia y otros; igualmente, puede ordenar la retención, para la subsecuente dación de créditos y/o

derechos de los cuales sea titular el deudor tributario, aunque terceros los tengan. El embargo, se ejecuta a través de retenciones electrónicas y a terceros (retenciones a unidades ejecutoras, retenciones bancarias electrónicas, retenciones a empresas que pertenecen al sector privado - grandes compradores, operadores de tarjetas de crédito, retenciones a entidades del Estado,). Estableciendo el impedimento para que el tercero no brinde información o comunique al ejecutado acerca de la diligencia del embargo hasta que se haya consumado.

Cervantes (2013), Si bien es cierto que, con la notificación, se apertura el proceso, éste no es lo único que se comunica al deudor, ya que se tiene que dar a conocer las distintos actuare dentro del proceso al deudor, mediante notificaciones. Así que las resoluciones emitidas deben ser conocidas y estar al tanto las partes interesadas. (p.203).

Tirado (2003), La resolución de determinación, de acuerdo a su carácter de hecho conminatorio de una medida administrativa, se plasma por medio de una resolución. La resolución es un procedimiento administrativo, que es consignado a asegurar que las obligaciones sean cumplidas, y tiene que cumplir con requisitos solicitados por ley.

Ésta resolución tiene que estar completa y debidamente motivada, se debe explicar porque se está iniciando el procedimiento. Se debe indicar, además, la tasa aplicada, los impuestos y finalmente el importe de la obligación. (p. 124).

Anacleto (2008), La Resolución de multa dentro del proceso de Ejecución Coactivo. La resolución de multa es el acto administrativo, donde se impone sanciones monetarias a los infractores que incumplen con sus obligaciones tributarias o tiene faltas administrativas, como, por ejemplo, no contar con extinguidor, no contar con licencia de funcionamiento, violar normas tributarias, certificados vencidos, etc. (p. 924).

Anacleto (2008), En la orden de pago no es necesario que se dictamine la resolución de determinación, y se puede dar por; gravámenes autoliquidados por el contribuyente, por pagos a cuenta o anticipos, por deudas que fueron calculadas erróneamente, por deudores tributarios que no declararon sus obligaciones en uno

o más periodos; cuando la administración Tributaria encuentre desbalances en los libros contables. (p. 924).

Anacleto (2008), El ejecutor debe poseer los siguientes requerimientos, debe ser residente en ejercicio, tener título de abogado, no tener ningún proceso judicial, no haber sido destituido por alguna institución, tener conocimiento en el derecho administrativo y tributario. Las Facultades del ejecutor coactivo son, ejercer con coerción el cobro de deudas, tiene la facultad de trabar un embargo u otra medida cautelar, tiene la facultad de variar la medida de embargo, según se necesite, para garantizar la obligación; tiene la facultad de suspender y terminar el procedimiento coactivo. (p. 921).

González y Nava (2015), Las funciones del Ejecutor coactivo es, conocer los procedimientos administrativos que se refiere a las obligaciones tributarias y no tributarias, realizar todos los escritos para que sean presentados, realizar todas las dirigencias; adoptar medidas necesarias que garantizan el cobro de la deuda, acceder a informaciones internas o externas, a fin de saber el patrimonio del deudor; de ser necesario, asistir a las dirigencias fuera del horario establecido; tener un libro llevando datos exactos de los ingresos de los expedientes.

González y Nava (2015), Por embargo se entienden, que es la retención de las posesiones del deudor, para que se garantice el acatamiento del compromiso. Teniendo en cuenta la figura del procedimiento cautelar esta puede ser desarrollada, durante el procedimiento coercitivo, mediante un procedimiento cautelar. Esta figura tiene una naturaleza coactiva, por eso se afirma que constituye un proceso directo de asegurar que la deuda sea saldada. Indubitablemente es un proceso único, seguro y coactivo, para que se proceda con el cumplimiento de obligaciones a favor del acreedor.

Cervantes (2013), El embargo es la segunda fase del Procedimiento de Ejecución Coactiva, donde se afecta el bien del deudor. Esto lo establece el Código Tributario y también la Ley 26979, con relación al Código Procesal Civil, donde transcurrido los siete días después de la notificación, el ejecutor coactivo traba el embargo para asegurar con el cumplimiento. Las características del Embargo son los siguientes: es de naturaleza cautelar; tienen una connotación coercitiva; constituye una

diligencia típicamente procesal; la afectación de bienes del obligado; deriva de una relación jurídica preexistente; su proporcionalidad; es una medida subordinada de pago. (p. 64).

Taramona (1999), Existen formas de embargo donde podrá el Ejecutor Coactivo trabar, son en forma de retención, en forma de depósito, en forma de inscripción y en forma de intervención. El embargo en forma de Retención, se retienen sus respectivas cuentas bancarias, en dicho embargo el ejecutor coactivo, hace llegar a la entidad financiera una resolución coactiva, donde se ordena retener cualquier dinero que tenga el deudor tributario, como, por ejemplo, sus ahorros, en ese contexto, en un plazo determinado `por la administración financiera procederá a la entrega del dinero retenido, para la cancelación o amortiguación de la deuda tributaria como pago. (p.182).

Huamán (2010), Embargo en forma de Intervención; es la practicada a un centro comercial o industrial, donde se recauda los ingresos de dichos establecimientos para que pueda suplir la deuda. Así que se requiere el inventario, donde se encuentre el representante legal del establecimiento. La medida cautelar, no entorpece el funcionamiento del establecimiento, teniendo el Ejecutor como finalidad, inspeccionar el manejo de la misma y recaudar todo ingreso económico, que pueda suplir la deuda.

Anacleto (2008), Embargo en forma de Depósito; ésta institución se encarga de recibir un bien, para custodiarlo y devolvérselo en forma de entrega al deudor, cuando este haya cancelado su obligación. Éste tipo de embargo implica la extracción del bien, en medida que sea compensable con la deuda, debiendo estar autorizado por el Ejecutor, a través de una resolución.

González y Nava (2015), Embargo en forma de inscripción; es aquella institución que recae sobre los bienes que se encuentren debidamente registrados, con las cuales se asegura el pago de la deuda exigible, en este caso no se impide su enajenación, pero si puede existir un comprado, en caso de haberlo el comprador asumirá el gravamen. (p. 117).

Mendoza (2009), La norma ha establecido que el Ejecutor Coactivo puede suspender la cobranza de manera excepcional. Entre los supuestos de suspensión

más comunes dentro de las medidas de Ejecución tenemos: Primero, la reclamación o apelación, se haya presentado en el plazo de ley, contra las resoluciones de multa y resoluciones de determinación Segundo, la deuda Tributaria Extinguida, ya sea por el pago o compensación de la deuda. Tercero, la prescripción de la deuda; que la deuda se extinguió por el transcurso del tiempo. Cuarto, las órdenes de pago nulas; cuando las resoluciones, se declaren nulas, revocadas o sustituidas. Si se presenta una de estas causales, el Ejecutor Coactivo, dará por terminado el procedimiento y se levanta los embargos.

Hinostroza (2000), La tasación y el remate, en la tercera y cuarta fase del Procedimiento, respectivamente. Estas dos últimas etapas, no siempre se llevan a cabo, ya que el deudor puede pagar su deuda antes del embargo o remate de sus bienes, también considerarse que la deuda es inválida o a verse iniciado este proceso indebidamente, donde no se aplica tasación o remate alguno.

Hinostroza (2000), La Tasación; es la tercera fase del Procedimiento de Ejecución Coactiva. Se da un valor monetario a los bienes incautados del deudor, sean bienes muebles o inmuebles, por la medida cautelar. Se realiza por peritos profesionales que lo solicita el ejecutor coactivo. El Remate; es la última fase del Procedimiento Coactivo. En esta fase se venden literalmente los bienes, confiscados al deudor. Se venden en pública subasta por un valor monetario que será dirigida para subsanar la obligación exigible. (p. 155).

Mendoza (2009), Una vez concluido el Proceso de Ejecución Coactiva, el ejecutado tiene la posibilidad de apelar, dentro del Poder Judicial, en el término de veinte días hábiles, el Poder Judicial, podrá solo únicamente examinar, si se cumplió el procedimiento de ejecución, conforme a ley, sin que pudiese dar el análisis de fondo sobre los asuntos o procedencia de la deuda.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El presente informe de investigación es básica debido a la finalidad que comprende el proceso investigativo, según Lakatos (1998) “es el proceso que consiste en recoger información de un fenómeno determinado con la finalidad de ahondar en el conocimiento de la realidad estudiada”.

La investigación en mención es propositiva, que de acuerdo a la búsqueda bibliográfica tenemos que Hurtado de Barrera (2010) sostiene que es “plan, programa con la finalidad de buscar ciertas alternativas de transformación durante el proceso de investigación, es importante manifestar que dichas propuestas no son ejecutadas en el proceso mismo. Debido a que la información es recogida en una oportunidad establecida por el investigador se considera de un alcance transversal, es decir se recoge los datos en un solo tiempo” (Carrasco, 2009, p. 72)

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

En el proceso de investigación es fundamental conocer las estrategias de investigación y los diseños se convierten en parte elemental del mismo, es por ello que para el presente informe se utilizó el diseño no experimental, que implica que las variables en estudio no sufrieron ningún tipo de manipulación, además después de recoger los datos se planteó la propuesta que busca convertirse en un medio fundamental para solucionar los problemas identificados en la variable diagnosticada. (Carrasco, 2009).

El esquema es el siguiente:

M ----- O -----P

En dónde:

M = Muestra en estudio.

O = Observación o diagnóstico de la variable

P = Propuesta de simplificación administrativa

### 3.2. Variables y operacionalización.

Teniendo en cuenta que la variable simplificación administrativa es la propuesta de la investigación, se hace necesario mencionarla que no fue operacionalizada hasta el nivel de preguntas, simplemente se menciona dimensiones que sirven de guía para establecer criterios de diseñar la propuesta, teniendo en cuenta que es la variable que busca solucionar el problema diagnosticado.

Por otro lado la variable de cobranza coactiva que es la variable problema y que de acuerdo a los principios de investigación se tiene que operacionalizar para poder recoger los datos se desintegro en dimensiones las mismas que son notificación, medidas de inducción previa, medidas de ejecución por gestión y afectación a la propiedad, estas dimensiones a su vez fueron desagregadas en sus respectivos indicadores para cada dimensión. Naturalmente todo este proceso se consolidó en las preguntas formas las mismas que se convierte en el instrumento de recojo de los datos de la variable a estudiar. Es importante indicar que el cuadro de operacionalización se encuentra en los anexos del presente informe investigativo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población.

La población entendida como un “conjunto de elementos que se desea estudiar la misma que depende de la intención de la investigación” Gamarra, Berrospi, Pujay y Cuevas (2008). Para el presente informe se consideró una población integrada por las personas que trabajan en el área de cobranza coactiva las mismas que son en total 12 trabajadores.

**Tabla 1**

Población según género.

<b>Género</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Femenino	3	25
Masculino	9	75
Total	12	100

Fuente: Área de personal.

De acuerdo a lo establecido en la guía de productos observables de la Universidad César Vallejo es importante indicar que en los criterios de inclusión se consideró a los trabajadores del área cobranza coactiva, debido a que tienen conocimiento del funcionamiento, procesos y cierres de dicha área. Situación que no se presenta con otros trabajadores de otras áreas que también son “especialistas” en sus respectivos campos de acción.

### **3.3.2. Muestra**

Teniendo de referencia lo planteado por Valderrama (2013) en donde indica que la muestra es una porción de la población, se hace necesario indicar que para presente caso se consideró a la totalidad de la población toda vez que presentan características equivalentes entre la muestra elegida.

### **3.3.3. Muestreo**

De acuerdo al acápite de la muestra el tipo de muestreo es el no probabilístico, teniendo en cuenta lo planteado por Ramos (2015) en donde menciona que los sujetos son seleccionados de forma intencional y por conveniencia, este conjunto de personas forman grupos intactos que de acuerdo a sus conocimientos (como es el caso de cobranza coactiva) el investigador la selecciona porque es importante su conocimiento sobre el tema a investigar y que fue por conveniencia del investigador.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Teniendo en cuenta que se debe la unidad de análisis para el presente informe es preciso mencionar que se consideró a los trabajadores del área de cobranza coactiva por ser responsables de dicha área y tener el conocimiento suficiente para proporcionar la información que se requiere en la investigación.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos.**

Todo proceso de investigación requiere de técnicas de investigación para recoger los datos, en este sentido es vital elegir la técnica para poder diagnosticar la variable de cobranza coactiva para ello se consideró la encuesta que según (Ricoy, 2006) la conceptualiza como “procedimiento que permite recoger información de sujetos

que de forma voluntaria lo hacen en función a su experiencia sobre el tema abordado.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Para el presente informe se consideró el cuestionario que según Salkind (1999) lo describe como “un conjunto de ítems o interrogantes redactadas con la finalidad de recoger información de un fenómeno o situación a estudiar, sin modificar los datos”.

Para la variable cobranza coactiva se operacionalizó toda vez que convierte en la variable problema, para ello se desintegro en dimensiones como: Notificación, la misma que se desintegro en indicadores como notificación como derecho, requisitos de notificación y vicos en la notificación con un total de 6 preguntas; para la dimensión medidas de inducción previa se desintegro en fraccionamiento tributario y mandatos judiciales con un total de 3 preguntas; asimismo tenemos la dimensión medidas de ejecución por gestión con los indicadores tramite virtual y tramite documentario con un total de 3 preguntas, finalmente la dimensión afectación a la propiedad, con indicadores como embargo, tasación y remate con un total de 6 preguntas. En conclusión a nivel global el instrumento para medir la cobranza coactiva tiene 18 preguntas y es una escala ordinal.

En lo que corresponde a la variable simplificación administrativa no se operacionalizó toda vez que es la propuesta que se diseñó una vez obtenidos los datos de la variable antes mencionada.

### **3.4.3. Validez del instrumento**

De acuerdo a los requerimientos de validez, para efectos de la presente investigación se consideró la validez de contenido, que para Latorre, Delio del Rincón, Arnal (1996) la conceptualiza como “el grado en que los ítems son una muestra típica de todo el contenido a evaluar”. Es justo determinar que la variable cobranza coactiva se debe evaluar y contactar que existe coherencia entre las dimensiones, indicadores y los ítems con la respectiva variable, además de revisar la coherencia gramatical. En este sentido el proceso de juicio de expertos se desarrolló con la participación de tres expertos que son profesionales reconocidos en el campo de la investigación, los mismos que tuvieron la oportunidad de revisar,

y determinar la coherencia entre la variable e dimensiones, asimismo realizaron las sugerencias respectivas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

#### **3.4.4. Confiabilidad del instrumento.**

En todo proceso de elaboración de instrumentos se hace necesario considerar y desarrollar tanto la validez como se manifestó en el acápite anterior y la confiabilidad, en este sentido se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, “que busca medir la consistencia interna que presenta el instrumento”. En este caso para la variable cobranza coactiva de acuerdo al procesamiento de los datos se obtuvo 0,72 que para los investigadores Hernández, Fernández, Baptista, (2014), indica que es un grado de confiabilidad fuerte.

#### **3.5. Procedimientos**

Después de haber realizado satisfactoriamente la validez y confiabilidad del instrumento como siguiente paso fue la aplicación del instrumento para el recojo de los datos de la muestra seleccionada por el investigador, en consecuencia se presentó una solicitud al gerente de la entidad para pedir la autorización y poder administrar el instrumentos en la muestra seleccionada. Con la autorización extendida se aplicó el instrumento, posteriormente se analizó los datos y se elaboraron tablas de frecuencia, finalmente se interpreto los resultados, llevándonos a establecer conclusiones y sugerencias.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

Para Gamarra, Berrospi, Pujay, Cuevas, (2008) este acápite implica tener en cuenta que métodos estadísticos se utilizaron en la tabulación e interpretación de los datos, en este sentido se optó por la estadística descriptiva, como son las tablas de frecuencia en las cuales se registró los datos de acuerdo a los baremos establecidos en la ficha técnica del instrumento.

#### **3.7. Aspectos éticos**

En principio la información registrada en el presente informe ha sido respetada al momento de citar a los autores de los textos, páginas, etc. Seguidamente se guardó absoluta reserva de los datos obtenidos por los colaboradores de la investigación.

Asimismo se respetó la decisión de los informantes en la medida que previamente se les explicó la forma como iban a participar en la investigación, incluso se dijo que el instrumento se registró de forma anónima. Es oportuno indicar que los datos obtenidos en el presente informe son para fines investigativos, demostrando ética y profesionalismo en su tratamiento.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo Especifico 1

Diagnosticar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020.

**Tabla 2**

*Notificación de la ejecución de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	16,7	16,7	16,7
	Bueno	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de cobranza coactiva

De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 2 tenemos que la dimensión notificación según los encuestados el 16,7% lo considera como regular, además un 83,3% indica que es bueno en el sentido se considera que se notifica al usuario sobre la documentación recibida para el pago de su tributo predial y/o arbitrio, además de que siempre se ha enterado del contenido de dicha documentación; incluso se recibe la visita de algún funcionario o trabajador municipal para que le instruyan sobre el impuesto predial y/o arbitrios, estos resultados muestran que efectivamente se cumple con la notificación por parte de la entidad encargada de la cobranza coactiva.

**Tabla 3***Medidas de inducción previa de la ejecución de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	75,0	25,0	25,0
	Bueno	3	25,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores de cobranza coactiva

De acuerdo a la Tabla 3 los encuestados indican que el 25% consideran que la dimensión medidas de inducción previa es bueno, además de un 75% que indica que es regular por lo tanto se evidencia que se otorga el fraccionamiento tributario, incluso muy poco se toman medidas ante el incumplimiento del fraccionamiento, además es preocupante que la administración cumpla con lo establecido por Ley.

**Tabla 4**

*Medidas de ejecución por gestión de la ejecución de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	66,7	66,7	66,7
	Bueno	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores de cobranza coactiva

En lo que corresponde a la Tabla 4 tenemos que según los encuestados el 66,7% considera que la dimensión medida de ejecución por gestión es regular, asimismo el 33,3% que indican que es bueno. En este sentido lo que se busca es que se presenten accesible los tramites virtuales, además de las medidas de embargo deberían tratarse de manera virtual es poco el trabajo que se ha realizado en la entidad municipal.

**Tabla 5***Afectación a la propiedad de la ejecución de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	25,0	25,0	25,0
	Bueno	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores de cobranza coactiva

De acuerdo con la Tabla 5 se muestra que el 25% de los encuestados consideran que la dimensión afectación a la propiedad es considerada como regular, además de un 75% sostiene que es bueno, esto es seguramente debido a que se considera oportuna la acción de embargo, además de que se está de acuerdo con las medidas de coerción para recuperar deuda vencida, se estima que la tasación del bien inmueble, el monto es razonable para trabar medida de inscripción de bien inmueble.

**Tabla 6***Variable ejecución de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	58,3	8,3	8,3
	Bueno	5	41,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores de cobranza coactiva

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 se puede visualizar que la variable ejecución de la cobranza coactiva presenta un 58,3% de los encuestados que la consideran como regular; además el 41,7% indica que es bueno. Frente a estos resultados se hace necesario diseñar la propuesta de simplificación administrativa con la finalidad de agilizar los procesos en la cobranza coactiva, teniendo en cuenta que algunas dimensiones se presentan con un mejor tratamiento que otras y en donde se necesita incorporar algunos elementos de ayuda a realizar un mejor procedimiento de ejecución.

## V. DISCUSIÓN

Este acápite se trabajará en función al objetivo de diagnosticar la ejecución de la cobranza coactiva, teniendo en cuenta que esta variable en estudio se midió a través de las dimensiones en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

En relación a la dimensión notificación su fundamento teórico de acuerdo a Montes (2017) indica que es la gestión administrativa a través de la cual a la persona contribuyente se hace conocer formalmente un contexto jurídico e individualizado, Éste se inicia cuando el Ejecutor Coactivo notifica al deudor tributario una Resolución de Ejecución Coactiva, la cual contiene un mandato de cancelación de: Órdenes de Pago, Resoluciones de Determinación o Multa, Liquidaciones de Cobranza u otros documento que contenga deuda tributaria materia de cobranza. De acuerdo con la Tabla 2 tenemos que la dimensión notificación según los encuestados el 16,7% lo considera como regular, además un 83,3% indica que es bueno. Estos resultados nos permiten coincidir con Aliaga (2020) respecto a la cobranza coactiva el 36.4% de los negociantes del mercado Lobatón no se encuentra supeditado a nadie como estrategia o medida de decomiso, el 47,7% de los negociantes, no se encuentra supeditado a estrategias o medidas de persuasión. De acuerdo a este resultado nos permite inferir que siempre se hace la notificación a las personas, el problema es que no siempre es efectiva y que se exhorta a la eventualidad de que el contribuyente reciba de forma segura dicha información, la misma que posee acciones jurídicas. Para llegar a entablar una medida coactiva es importante que la deuda se encuentre marcada coactivamente y cumpla con las formalidades del caso como son las notificación de la Rec, que no se encuentre reclamada o en proceso de reclamo.

En relación a la dimensión medidas de inducción previa se tiene el planteamiento de Montes (2017) que indica que es admitida o aprobada por Resolución de Superintendencia N° 015-2010/SUNAT, a cargo de Centros de Fiscalización y Control y de Tele Cobranza, encargados de gestionar cuotas de fraccionamiento por vencer o saldos deudores o deudas exigibles. Esto se relaciona directamente a lo establecido mediante Resolución de determinación o de Multa o la contenida en la Resolución de pérdida del fraccionamiento notificadas por la Administración y no

reclamadas en el plazo de ley. En el supuesto de la resolución de pérdida de fraccionamiento se mantendrá la condición de deuda exigible si efectuándose la reclamación dentro del plazo, no se continúa con el pago de las cuotas de fraccionamiento. En relación a la Tabla 3 los encuestados indican que el 25% consideran que la dimensión medidas de inducción previa es bueno, sin embargo un 75% que indica que es regular. Estos resultados nos permiten coincidir con Torres (2016) en el cual indica que el deudor aun discrepa con la sentencia del Tribunal Fiscal, puede enviar su caso al Poder Judicial, pero este solo divisa la forma del proceso, más no el fondo. En relación a lo descrito anteriormente se puede inferir que muchas personas no cubren lo relacionado a lo establecido en las notificaciones a pesar que últimamente se está utilizando la tele cobranza, se busca llamar a los contribuyentes para informarles sobre la preexistencia de un compromiso tributario pendiente de cancelación, para que ejecuten la cancelación de la misma.

En relación a la dimensión medidas de ejecución por gestión (embargos) se hace importante conocer una medida que se procede a través de los embargos (retención de su patrimonio con el propósito de garantizar el pago de lo adeudado en cobranza coactiva), que -según el Código Tributario- pueden ser en forma de: intervención, retención, depósito, inscripción y la medida cautelar genérica, esto es importante toda vez que se deberá cancelar o fraccionar su deuda en el lapso de siete (7) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de realizada la notificación. En caso contrario, el Ejecutor Coactivo ordenará una medida de embargo que podrá efectuarse sobre sus cuentas bancarias, automóviles, inmuebles, muebles, acciones o cualquier otro bien de su propiedad que se encuentre en su poder, en poder de otras personas e inclusive si estuviera siendo transportado por la vía pública. Estos datos de la Tabla 4 tenemos nos indica que los encuestados un 66,7% considera que la dimensión medida de ejecución por gestión es regular, asimismo el 33,3% que indican que es bueno. Teniendo en cuenta estos resultado se discrepa con Carbajal (2016) que indica que la excesiva presentación de la suspensión del procedimiento por parte de los administrados genera la dilación de las acciones de cobranza poniendo en riesgo el desempeño de los compromisos tributarios asumidos por el SATT. De acuerdo a ello se puede inferir que esta medida es regular toda vez que no se cumple debido a que dentro

de la Gerencia de Operaciones, el Departamento de Ejecutoria Coactiva es un área de suma importancia en la cobranza, pero lamentablemente cuenta con limitaciones tanto de logística como de personal, que como ya se mencionó no permite realizar una cobranza adecuada.

En relación a la dimensión afectación a la propiedad, se entiende que se realiza por peritos profesionales que lo solicita el ejecutor coactivo. Es decir el ejecutor Coactivo dentro del procedimiento de cobranza coactiva a efectos de recuperación de la deuda tributaria cuenta con la facultad de ordenar medidas de embargo, disponer el remate de los bienes embargados, entre otras. Un embargo es la medida cautelar dictada en sus diferentes modalidades para asegurar el pago de la deuda. Algunas de las medidas de embargo son las retenciones de cuentas bancarias, extracción de bienes o Intervención en la recaudación. El Remate; es la última fase del procedimiento coactivo. En esta fase se venden literalmente los bienes, confiscados al deudor. Se venden en pública subasta por un valor monetario que será dirigida para subsanar la obligación exigible. En este sentido de acuerdo a lo planteado teóricamente los resultados muestran que la Tabla 5 el 25% de los encuestados consideran que la dimensión afectación a la propiedad es considerada como regular, además de un 75% sostiene que es bueno. Esto es regular debido a que las medidas de embargo en forma de secuestro en los últimos años no se vienen realizando por la falta de un ambiente adecuado para la custodia de bienes y por falta de depositario, además de la inconsistencia de la deuda, implica que muchas veces se sufre las demandas por parte de la población y por ende ante ello y las verificaciones del caso y ante el análisis del Ejecutor Coactivo las medidas sean levantadas.

En relación a la variable ejecución de la cobranza coactiva, tenemos el planteamiento de Carbajal (2012) que define que el Estado utiliza el argumento de autotutela para hacer cumplir los diferentes actos administrativos que estos benefician a todos los contribuyentes, además la cobranza Coactiva por el cual se requiere al deudor tributario la cancelación de su deuda exigible. Esto nos muestra que de acuerdo a la variable en estudio en la Tabla 6 se puede visualizar que un 58,3% de los encuestados considera regular; además el 41,7% indica que es bueno, esto es producto de lo descrito en las dimensiones anteriores. De acuerdo

a estos resultados podemos coincidir con Narciso y Farfán (2016), en donde sostiene que deben brindar un tiempo y personas exclusivas para desempeñar con dicha actividad, además de realizar estrategias de seguimiento y envío de documentos a los usuarios que son parte de la cobranza coactiva. Esto es importante debido a que se deben priorizar y organizar muchos aspectos del centro de gestión tributaria, allí nace la importancia de plantear un modelo de simplificación administrativa para mejorar los procesos de cobranza coactiva.

## VI. CONCLUSIONES

1. La dimensión notificación según los encuestados el 16,7% considera que es regular, además un 83,3% indica que es bueno, en el cual se considera los indicadores notificación con derecho, requisitos de notificación y vicios en la notificación.
2. La dimensión medidas de inducción de acuerdo a los resultados tenemos que el 25% consideran que es bueno, además de un 75% que indica que es regular, ello en función a los indicadores al fraccionamiento tributario, y mandatos judiciales.
3. La dimensión medida de ejecución por gestión el 66,7% considera que es regular, asimismo el 33,3% que indican que es bueno, teniendo en cuenta los indicadores trámites virtuales, y tratamiento documentario.
4. La dimensión afectación a la propiedad el 25% de los encuestados consideran que es regular, además de un 75% sostiene que es bueno, esto en relación a los indicadores embargo, tasación y remate
5. De acuerdo a los resultados la variable ejecución de la cobranza coactiva presenta un 58,3% que consideran como regular; además el 41,7% indica que es bueno, esto en relación a las dimensiones anteriormente desarrolladas.
6. En relación al modelo de simplificación administrativa después de ser elaborada en función al diagnóstico de la variable problema los expertos decidieron que esta sostenible y que puede ser aplicada para ayudar a mejorar la ejecución de la cobranza coactiva.

## **VII. RECOMENDACIONES**

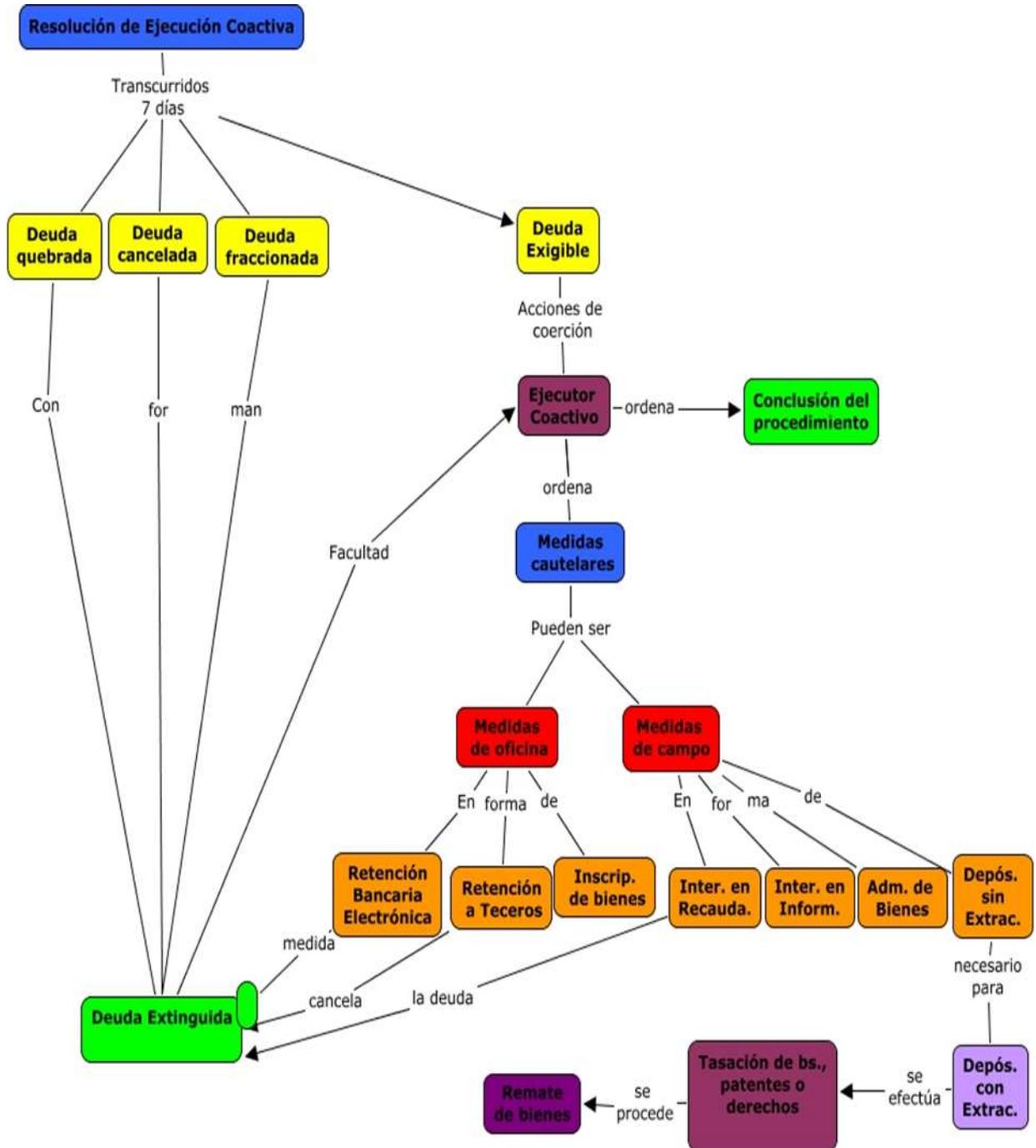
A las autoridades municipales se recomienda considerar la propuesta de simplificación administrativa con la finalidad de agilizar con total uniformidad los procesos de cobranza coactiva.

Al personal de cobranza coactiva se sugiere desarrollar cursos de capacitación en los temas legales acorde a la normatividad que rige los lineamientos de la cobranza coactiva.

A la gerencia de la municipalidad de Chiclayo considerar programas de información y difusión de las obligaciones que debe cumplir el ciudadano en relación a las medidas de inducción previa previsto en la ejecución de la cobranza coactiva.

## VIII. PROPUESTA

Elaborar modelo de simplificación administrativa para mejor la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020.



## REFERENCIAS

- Acevedo, O. (2017). *Impedimento de variación del domicilio fiscal y derecho de defensa del deudor tributario en el procedimiento de cobranza coactiva. Trujillo.* Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7705/AcevedoRios\\_O.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7705/AcevedoRios_O.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aliaga, M. (2020). *Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón, Lince 2019.* (Tesis doctoral, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40466/ALIAGA\\_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40466/ALIAGA_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anco, P. (2016). *Influencia de la simplificación administrativa en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Municipio de San Martín de Porres, 2016.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_61a558da9505af11855b5d32e96e6ac6](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_61a558da9505af11855b5d32e96e6ac6)
- Andina Peruana de Noticias (2020). *SAT suspende embargos y procesos sancionadores durante emergencia nacional.* Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-sat-suspende-embargos-y-procesos-sancionadores-durante-emergencia-nacional-789326.aspx>
- Arancibia, M. (2018). *Manual del Código Tributario y de la Ley Penal Tributaria.* (Vol. II). Lima, Perú: Instituto Pacífico.
- Arrunátegui, J. (2017). *El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao- Perú 2012-2014.* Lima. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5854/Arrunategui\\_aj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5854/Arrunategui_aj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Ary, D.; Jacobs, L.; Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica*. Segunda edición. México. McGRAW-HILL
- Barrera, S. (2015). *La nulidad y la conservación de los actos administrativos en el Derecho Tributario. A propósito de las órdenes de pago*. Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, 437-465.
- Ben-Nasr, H. (2016). *Labor protection and government control: Evidence from privatized firms*. *Economic Modelling*, 52, 485-498. doi:<https://doi.org/10.1016/j.econmod.2015.09.029>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Vol. 2da Edición). Naucalpan Estado de México: Pearson Educación.
- Berrios, E. (2016). *La metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco 2014-2015*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan). Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/472>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La Metodología del cómo formularlos*. México.
- Carbajal, F. (2016). *Afectación del Procedimiento de Cobranza Coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo*. (Tesis de maestría, Universidad Antenor Orrego). Trujillo, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Catañeday, F. (2017). *Coercive Collection Procedure-Delinquency*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13556/14181>

- Danoz y Ordoñez. (2019). *El Procedimiento de Cobranza Coactiva*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Fernández, D. (2017). *Diagnóstico del área de Coactivos en Ecuador*. Recuperado de:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/965/1/orellana%20rh or%20marcel%20xavier.pdf>
- Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, O., Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Lima. Perú: Editorial San Marcos.
- García, A. (2016). *La recaudación tributaria del impuesto al patrimonio vehicular en la municipalidad provincial del cusco y la creación de un servicio de administración tributaria (SAT)*. (Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco). Recuperado de:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/641/3/Ayde%C3%A9\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/641/3/Ayde%C3%A9_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Guzmán, C. (2015). *El procedimiento de cobranza coactiva en el ámbito tributario. En Defensa del Contribuyente y Usuario Aduanero, El procedimiento de cobranza coactiva*. Ensayos sobre la vigencia de los derechos y garantías de los administrados. Lima: Palestra Editores S.A.C.
- Guzmán, C. (2015). *El procedimiento de Cobranza Coactiva en el ámbito tributario*. (Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú). Recuperado de:  
<https://bit.ly/2P17jXe>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, Zapata, Mendoza (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hinostroza, A. (2000). *Proceso Coactivo*. (5° Ed.).Lima: Librería y Ediciones Jurídicas.

- Huapaya, P. (2015). *A propósito de la nulidad de la notificación del valor que genera la deuda exigible en cobranza coactiva ¿Genera un procedimiento coactivo "indebido*. En D. d. Aduanero, El procedimiento de cobranza coactiva. Ensayos sobre la vigencia de los derechos y garantías de los administrados. (pp. 121-158). Lima: Editorial Palestra S.A.C.
- Huayta; C. (2019). *Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tacna 2010 – 2017*. (Tesis de maestría, Universidad privada de Tacna). Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/796/1/Huayta-Laura-Christian.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Informe Económico Trimestral: IV Trimestre 2017*. Lima: INEI. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1511/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1511/libro.pdf)
- Lakatos, I. (1998). *La metodología de los programas de investigación científica*. Madrid: Alianza Universidad.
- Latorre, A.; Delio del Rincón, I.; Arnal, J. (1996). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: GR92.
- León, L. (2016). *Planificación Estratégica Tributaria*. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5042/lleon.pdf?sequence=1>
- Maraví, M. (2017). *La simplificación administrativa: un asunto complejo*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Computer/Downloads/10303-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40827-1-10-20170911.pdf>
- Meza Rodríguez, M. R. (2018). *La constitucionalidad del agotamiento de la vía administrativa para acceder al proceso contencioso administrativo en materia tributaria y la controversia respecto a si la queja tributaria agota la*

vía administrativa. Recuperado de:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11771>

Montes, A. (2017). *El procedimiento de ejecución coactiva en la sede administrativa del servicio de administración tributaria – Lima cercado 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35384>

Moreano, C. (2013). *Some scopes on the coercive power of the tax administration*. Recuperado de: <http://ezproxybib.pucp.edu.pe>

Narciso, K., & Farfán, O. (2014). *Procedimientos para la ejecución de cobranzas coactivas por SUNAT en la provincia de Barranca*. Huacho, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/404/TFCEC\\_62.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/404/TFCEC_62.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Obando, D. (2018). *Sistema de Información basado en Inteligencia de Negocios para incrementar la Recaudación Tributaria del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30593/Obando\\_FDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30593/Obando_FDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quintanilla, L., Chilcon, E. (2017). *Calidad de atención y la cultura tributaria del contribuyente del centro de servicio de la Sunat- Ate Lima*. Recuperado de:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2319/TESIS\\_%20CHILCON%20ARROYO%20Y%20QUINTANILLA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2319/TESIS_%20CHILCON%20ARROYO%20Y%20QUINTANILLA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Recuperado de:  
DOI: <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>

Ricoy, C. (2006). *Contribution on research paradigms*. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

- Rodríguez, O. (2016). *Estudio del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Villa Belén durante los meses de enero a diciembre correspondiente a los ejercicios 2013 y 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Científica del Perú). Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/377/RODRIGUEZ-1-Trabajo-Estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, D. (2016). *Propuesta de optimización de las gestiones de cobro de multas por contravención emitidas en el distrito Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4828/1/T-UCSG-POS-MFEE-44.pdf>
- Romero, D. (2017). *La desnaturalización de la autotutela administrativa en el procedimiento de ejecución coactiva regulado en la Ley 26979, Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11775>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sánchez, H., Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Perú. Editorial Mantaro.
- Tesen, L. (2019). *Recursos impugnatorios para mejorar el procedimiento de cobranza coactiva en la empresa Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo-2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36543/Tez%  
%a9n\\_DLCLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36543/Tez%c3%a9n_DLCLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, R. (2016). *La aplicación de los principios Tributarios en el procedimiento de Cobranza Coactiva contra los deudores Tributarios en la región de Tacna en los años 2008-2011*. (Tesis de maestría, Universidad Jorge Basadre Grohmann).

- Urgilés, J. (2014). *Proceso Coactivo en la Administración Tributaria Central del Ecuador (S.R.I) y su impacto en la recaudación*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3922/1/T1420-MT-Urgiles-Proceso.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda edición. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vega, C. (2016). *Reconocimiento de la Gestión Tributaria de las empresas en Xalapa, Veracruz como un elemento para medir su competitividad*. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/40585/vegazaratecesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalobos, L. (2017). *La aplicación de las medidas cautelares previas en el procedimiento de ejecución coactiva de la Administración Tributaria*. Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3260/1/RE\\_DERE\\_LUCIA.VILLALOBOS\\_APLICACION.DE.LAS.MEDIDAS\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3260/1/RE_DERE_LUCIA.VILLALOBOS_APLICACION.DE.LAS.MEDIDAS_DATOS.PDF)
- Zavaleta, J.; Saavedra, M. (2018). *El uso abusivo del embargo en el procedimiento de ejecución coactiva*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13287>

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable independiente: Modelo de simplificación administrativa	Es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos" (Maraví, 2017).	Es un proceso que busca agilizar de forma rápida, regular y uniforme los procesos coactivos, evitando la burocracia y haciendo lo más acelerado posible.	Simplicidad	Tramites sencillos	
				Requisitos racionales	
			Uniformidad	Principios generales	
				Normatividad vigente	
			Celeridad	Evitar situaciones procesales	
				Respeto al debido procedimiento.	
Variable dependiente  Ejecución de cobranza coactiva	Según Guzmán (2013), la cobranza coactiva es el mecanismo de autotutela del Estado, que se inicia con la emisión y entrega de la Resolución de Ejecución Coactiva al deudor tributario, que no viene a ser otra cosa que un mandato de pago de las Órdenes de Pago o Resoluciones en cobranza, otorgándole un plazo de siete (7) días hábiles, vencido el plazo se dictará mediadas de ejecución forzada (p.77).	La cobranza coactiva se refiere a exigir al contribuyente el pago de sus tributos que está incumpliendo, donde el contribuyente será informado o notificado para que pueda acceder a pagar y si no fuera así, se pasará a exigir el pago mediante medidas cautelares.	Notificación	Notificación como derecho	Escala ordinal.
				Requisitos de notificación	
				Vicios en la notificación	
			Medidas de inducción previa	Fraccionamiento tributario	
				mandatos judiciales	
			Medidas de ejecución por gestión (embargos)	Tramite virtual	
				Tramite documentario	
			Afectación a la propiedad	Embargo	
				Tasación	
				Remate	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA COBRANZA COACTIVA



Estimado participante:

El presente cuestionario tiene como propósito medir la ejecución de la cobranza coactiva, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Frente a ello le pido responder de manera reflexión, objetiva y sincera.

Lea detenidamente cada ítem y responda marcando con una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Marque con una X, la respuesta.

3. Siempre    2. Algunas veces    1. Nunca

N°	DIMENSIÓN: NOTIFICACIÓN	5	4	3
01	Se notifica a usted sobre la documentación recibida para el pago de su tributo predial y/o arbitrio			
02	Expresa usted si se ha enterado del contenido de dicha documentación			
03	Ha recibido la visita de algún funcionario o trabajador municipal para que le instruyan sobre el impuesto predial y/o arbitrios			
04	Manifieste usted su opinión sobre el monto a pagar			
05	Las notificaciones son válidas en el proceso.			
06	Presta atención a los valores notificados			
<b>DIMENSIÓN: MEDIDAS DE INDUCCIÓN PREVIA</b>				
07	Se otorga fraccionamiento tributario			
08	Se toman medidas ante el incumplimiento del fraccionamiento			
09	La administración cumple con lo establecido por Ley			
<b>DIMENSIÓN: MEDIDAS DE EJECUCIÓN POR GESTIÓN</b>				
10	Se presentan accesible los tramites virtuales			
11	Las medidas de embargo deberían tratarse de manera virtual			
12	Para la agilización de un procedimiento, en que tiempo debería ser resuelto un trámite virtual			
<b>DIMENSIÓN: AFECTACIÓN A LA PROPIEDAD</b>				
13	Considera oportuna la acción de embargo			
14	Está Usted de acuerdo con las medidas de coerción para recuperar deuda vencida			
15	De acuerdo a la tasación de bien inmueble, el monto es razonable para trabar medida de inscripción de bien inmueble			
16	Es correcto que la administración trabee medida de inscripción de bien inmueble.			
17	Es regular el proceso de remate			
18	Se suspende algún remate.			

## FICHA TÉCNICA SOBRE COBRANZA COACTIVA

1. Nombre: Escala para medir el nivel de ejecución de cobranza coactiva.
2. Autor: Francisco Javier Arenas Navarro
3. Fecha: 2020
4. Objetivo: Diagnosticar de manera individual el nivel de ejecución de cobranza coactiva en sus dimensiones: Notificación, Medidas de inducción previa, Medidas de ejecución por gestión (embargos), Afectación a la propiedad
5. Aplicación: ciudadano del distrito de Chiclayo
6. Administración: Individual
7. Duración: 25 minutos
8. Tipo de Ítems: Enunciados
9. N° de Ítems: 18
10. Distribución: Dimensiones e indicadores

### Evaluación

Escala Cualitativa	Escala cuantitativa							
	Notificación		Medidas de Inducción previa		Medidas de ejecución		Afectación a la propiedad	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	6	1	3	1	3	1	6
Regular (2)	7	12	4	6	4	6	7	12
Bueno (3)	13	18	7	9	7	9	13	18

Niveles	Ejecución de cobranza coactiva	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	18
Regular (2)	19	36
Bueno (3)	37	54

## Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Dr. Carbajal García Luis  
 1.2. Grado académico que ostenta : Dr. en gestión pública y gobernabilidad.  
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Nacional de Jaén.  
 1.4. Experiencia laboral (años) : 8 años  
 1.5. Título de la tesis : Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo  
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Francisco Javier Arenas Navarro  
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

#### II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				570	300

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

870

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de agosto del 2020



Dr. Luis O. Carbajal García  
 COSTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Mat. 02-3473

FIRMA DEL EXPERTO

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### V. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.8. Apellidos y nombres del experto : Luis Antonio Obeso Moncada  
 1.9. Grado académico que ostenta : Magister en gestión pública  
 1.10. Institución donde trabaja : Gerencia de salud Cajamarca  
 1.11. Experiencia laboral (años) : 18 años  
 1.12. Título de la tesis : Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo  
 1.13. Nombre del autor de la tesis : Francisco Javier Arenas Navarro  
 1.14. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

### VI. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				475	500

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....

VIII.

PROMEDIO DE VALOR

975

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de agosto del 2020

  
**Mg. Luis Antonio Obeso Moncada**  
**DNI: 27155405**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 27155405**

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### IX. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.15. Apellidos y nombres del experto : Gutiérrez Gonzales Robby  
 1.16. Grado académico que ostenta : Dr. Gestión de la educación  
 1.17. Institución donde trabaja : Universidad Tecnológica del Perú  
 1.18. Experiencia laboral (años) : 8 años  
 1.19. Título de la tesis : Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo  
 1.20. Nombre del autor de la tesis : Francisco Javier Arenas Navarro  
 1.21. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

### X. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X		
TOTAL																					380	600

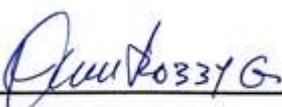
### XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

980

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de julio del 2020

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 32977568.....

Firma del experto



#### Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿es posible que el modelo de simplificación administrativa mejora la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Diseñar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Diagnosticar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020;</p> <p>Elaborar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020;</p> <p>Validar modelo de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, 2020.</p>	Debido al tipo de investigación no se consideró hipótesis.	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Modelo de simplificación administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Simplicidad</li> <li>❖ Uniformidad</li> <li>❖ Celeridad</li> </ul> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Ejecución de cobranza coactiva</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Notificación</li> <li>❖ Medidas de inducción previa</li> <li>❖ Medidas de ejecución por gestión (embargos)</li> <li>❖ Afectación a la propiedad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Investigación descriptiva - propositiva</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Diseño no experimental, descriptivo – propositivo de corte transversal</p> <p><b>Muestra de estudio</b></p> <p>12 trabajadores</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico a criterio del investigador.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva (Tablas de frecuencia)</p>

## Anexo 5: Resultados

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: EJECUCIÓN DE COBRANZA COACTIVA																							
	D1: NOTIFICACIÓN							D2: MEDIDAS DE INDUCCIÓN				D3: MEDIDAS DE EJECUCIÓN				D4: AFECTACIÓN A LA PROPIEDAD							TV
	1	2	3	4	5	6	TD	7	8	9	TD	10	11	12	TD	13	14	15	16	17	18	TD	
1	2	3	2	3	2	2	14	3	2	3	8	2	2	2	6	2	3	3	2	2	4	16	44
2	2	2	3	2	1	3	13	3	3	2	8	2	2	1	5	3	3	2	2	2	3	15	41
3	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	7	2	2	1	5	3	3	2	1	2	3	14	42
4	1	2	3	3	3	3	15	3	3	2	8	2	2	1	5	3	3	1	2	2	3	14	42
5	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	8	2	2	2	6	3	3	2	3	2	3	16	47
6	3	1	2	3	1	3	13	3	2	3	8	2	2	2	6	3	2	2	2	2	3	14	41
7	1	2	3	3	3	3	15	2	3	2	7	1	2	2	5	3	2	2	3	2	2	14	41
8	3	2	1	3	2	3	14	2	3	2	7	1	2	2	5	3	2	2	3	2	2	14	40
9	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	7	1	3	3	7	2	1	1	2	3	2	11	40
10	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	6	1	3	3	7	1	2	1	2	3	2	11	35
11	1	3	2	2	1	2	11	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	2	3	2	13	38
12	3	3	1	2	2	2	13	3	2	1	6	2	3	3	8	1	2	2	2	2	3	12	39

## **Anexo 6: Desarrollo de la propuesta**

# **MODELO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EJECUCIÓN DE COBRANZA COACTIVA**

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos.

## **II. OBJETIVOS Y / O PROPOSITO**

### **a. OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Mejorar la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria Chiclayo.

### **b. OBJETIVO ESPECIFICOS**

- ❖ Diseñar procedimientos ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria Chiclayo.

## **III. TEORIAS**

Según Jeri (2004), considera que entre las principales teorías del liderazgo transformacional tenemos:

### **❖ Teoría de los servicios públicos.**

Conforme a esta teoría, se considera que el tributo tiene como fin costear los servicios públicos que el estado presta, de modo que lo que el particular paga por concepto de gravamen es el equivalente a los servicios públicos que recib

### **❖ Teoría del Eheberg**

La teoría de Eberberg se puede sintetizar expresando que el pago de los tributos es un deber que no necesita un fundamento jurídico especial. Flores Zavala al comentar esta teoría nos dice que Eberberg considera el deber de tributar como un axioma que en sí mismo no reconoce límites pero que los tiene en cada caso particular en las razones de oportunidad que aconseja la tendencia de servir el interés general. El último fundamento jurídico del tributo es precisamente, que no necesita fundamento jurídico alguno.

#### **IV. PRINCIPIOS**

Principio de Simplicidad, la autoridad administrativa a través de este principio busca establecer tramites sencillos, eliminando toda complejidad innecesaria; es decir, los requerimientos solicitados deberán ser organizados, racionales y coherentes a los fines que se persigue cumplir. Principio de Uniformidad: La autoridad administrativa a través de este principio deberá establecer requerimientos equivalentes para trámites equivalentes, permitiendo que los principios generales no sean afectados por excepciones, que conlleven a convertirlos en una regla general. Principio de Celeridad: este principio busca evitar situaciones procesales que obstaculicen el desenvolvimiento de los procedimientos o se constituyan en simple formalismo, por ello quienes intervienen en el procedimiento deben ajustar su actuar permitiendo dotar al trámite la máxima dinámica posible. De acuerdo con el autor estos principios son fundamentales para desarrollar una adecuada simplificación administrativa

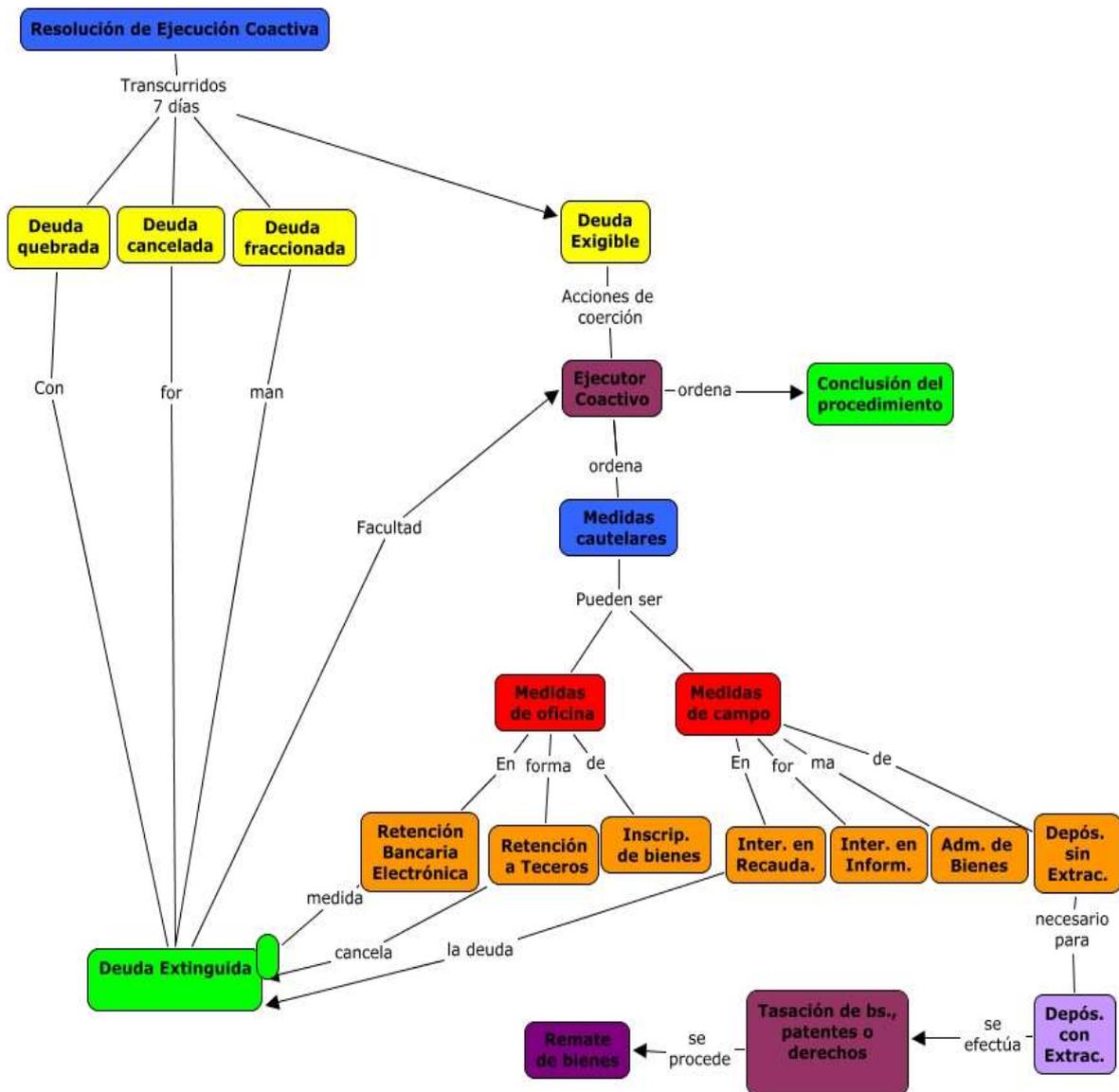
#### **V. PROCEDIMIENTOS DE LA PROPUESTA**

Debido a que en el procedimiento de ejecución coactiva existen plazos otorgados por ley es importante un análisis para implementar ciertas medidas que ayuden a darle dinámica y fluidez a este tipo de cobranza.

- Establecer la obligación y participación del personal de la Policía Nacional del Perú, la cual debe ayudar a que este procedimiento se lleve con la firmeza y legalidad.
- Si bien es cierto en las medidas de retención de cuentas, las entidades bancarias se rigen a sus estatutos privados, deberían cumplir lo establecido

por ley brindando de 05 días hábiles y que se brinde respuesta de manera virtual, puesto que esto ayudaría a continuar con el procedimiento de manera rápida.

- La administración debe empoderar y fortalecer el departamento de ejecutoria coactiva brindando la logística y personal capacitado para realizar las funciones encomendadas en mejora de la recaudación tributaria.
- El uso de los mecanismos virtuales en estas épocas es de suma importancia, brindar celeridad en el proceso es vital para obtener una recaudación de fuerza y calidad.



## Anexo 7: Autorización del desarrollo de la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 30 de junio de 2020

### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Visto la carta s/n de fecha 09 de junio de 2020, presentado el día 18 de junio del 2020 por el alumno de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría de Gestión Pública de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO sede Chiclayo, donde indica que está desarrollando su Proyecto de Tesis titulado: "Modelo de Simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo"; para la cual necesita ejecutar la aplicación de instrumentos de investigación en la Entidad, por lo tanto se expidió el presente documento:

- Habiendo autorizado el Gerente General del CGT al estudiante Francisco Javier Arenas Navarro a ejecutar la aplicación de instrumentos de investigación en la entidad CGTCH.
- El CGTCH no está obligado aplicar dicho proyecto de tesis.

Se le expide la presente a solicitud de la parte interesada, en honor a la verdad, para los fines que estime pertinentes.



 C.P.C. Graciela M. Huamán Paredes  
JEFE (a) DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

📍 Av. José Balta N° 820 - Chiclayo - Perú  
☎ 074 - 204031/ 235976/232145/205606  
✉ orientación@cgтч.gob.pe  
🌐 www.cgтч.gob.pe