



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y cobranza coactiva en una institución pública. Lima. 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Roxana, Gutierrez Vilca (ORCID: 0000-0003-4296-0037)

**ASESOR:**

Dr. Felipe, Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A mi familia, que me brinda su apoyo de manera permanente y que gracias a ellos soy la persona quien hoy en día soy.

### **Agradecimiento**

A los catedráticos que me han impartido sus enseñanzas durante el desarrollo de la Maestría en Gestión Pública.

## Página del Jurado

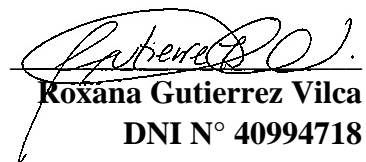
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Roxana Gutierrez Vilca con DNI N° 40994718, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión Administrativa y Cobranza Coactiva en una Institución Pública. Lima. 2020”, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de agosto de 2020

  
**Roxana Gutierrez Vilca**  
**DNI N° 40994718**

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimientos	16
2.6. Método de análisis de datos:	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
Referencias	44
Anexos	46
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	49
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	53
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	57
Anexo 5: Base de datos	59

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Gestión administrativa	13
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Cobranza coactiva	14
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la gestión administrativa	18
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la planeación	19
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la organización	20
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dirección	21
Tabla 7. Distribución de frecuencia del control	22
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la cobranza coactiva	23
Tabla 9. Distribución de frecuencia del inicio del procedimiento	24
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la suspensión del procedimiento	25
Tabla 11. Distribución de frecuencia de las medidas cautelares	26
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la obligación y responsabilidad del tercero	27
Tabla 13. Distribución de frecuencia del descerraje	28
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la tasación y remate	29
Tabla 15. Tabla de contingencia de la gestión administrativa y la cobranza coactiva	30
Tabla 16. Tabla de contingencia de la planeación y la cobranza coactiva	31
Tabla 17. Tabla de contingencia de la organización y la cobranza coactiva	32
Tabla 18. Tabla de contingencia de la dirección y la cobranza coactiva	33
Tabla 19. Tabla de contingencia del control y la cobranza coactiva	34
Tabla 20. Prueba de hipótesis general	35
Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 1	36
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 2	37
Tabla 23. Prueba de hipótesis específica 3	38
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica 4	39

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencia de la gestión administrativa	18
Figura 2. Distribución de frecuencia de la planeación	19
Figura 3. Distribución de frecuencia de la organización	20
Figura 4. Distribución de frecuencia de la dirección	21
Figura 5. Distribución de frecuencia del control	22
Figura 6. Distribución de frecuencia de la cobranza coactiva	23
Figura 7. Distribución de frecuencia del inicio del procedimiento	24
Figura 8. Distribución de frecuencia de la suspensión del procedimiento	25
Figura 9. Distribución de frecuencia de las medidas cautelares	26
Figura 10. Distribución de frecuencia de la obligación y responsabilidad del tercero	27
Figura 11. Distribución de frecuencia del descerraje	28
Figura 12. Distribución de frecuencia de la tasación y remate	29
Figura 13. Tabla de contingencia de la gestión administrativa y la cobranza coactiva	30
Figura 14. Tabla de contingencia de la planeación y la cobranza coactiva	31
Figura 15. Tabla de contingencia de la organización y la cobranza coactiva	32
Figura 16. Tabla de contingencia de la dirección y la cobranza coactiva	33
Figura 17. Tabla de contingencia del control y la cobranza coactiva	34



## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación de la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la institución pública, periodo 2020.

Para lo cual el investigador opto por realizar un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la institución pública obtenidos en base al muestreo no probabilístico intencional.

Se logró establecer la relación entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva en la institución pública en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y muy fuerte de (0.874 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas a la gestión administrativa así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, cobranza coactiva

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship of administrative management and coercive collection of the public institution, period 2020.

For which the researcher chose to carry out a study with a quantitative approach, of the basic type, descriptive-correlational level and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 60 workers from the public institution obtained based on intentional non-probability sampling.

It was possible to establish the relationship between administrative management and coercive collection in the public institution in the period 2020, which concluded that there is a direct and very strong association of (0.874 with sig = 0.000 <0.01). Actually, it is very relevant to consider the value of the theories exposed in the theoretical framework related to administrative management as well as coercive collection in the public institution.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, direction, control, coercive collection

## **I. Introducción**

La cobranza a nivel coactiva debe gestionarse administrativamente, considerando los elementos de planeación, organización, dirección y control, los cuales en el presente trabajo se van a desarrollar y relacionarlos con las variables de la cobranza coactiva, para lo cual previamente se tendrá como referencia diversas realidades.

En el ámbito internacional, en Colombia se fortalece la gestión administrativa y financiera ejecutando un modelo de gestión de cobranza, tratando de conseguir de esta manera reducir la cartera en mora y evitar las cobranzas coactivas, dejando en las personas la enseñanza de una cultura de pagos de sus obligaciones (Bautista, 2019). Por otro lado, en Ecuador existen ciertas falencias destacables que se presentan en los procedimientos de la gestión de cobranza en el ámbito administrativo, como la falta de control en los procedimientos de cobranza, ausencia de manuales, no existe periodicidad en la gestión de cobranza y en la administrativa, desactualización de la cartera y la falta de seguimiento afecta considerablemente a las cobranzas llegando a afectar posteriormente la cobranza coactiva (Delgado y Mayón, 2019).

En el ámbito nacional, Cuyubamba (2016) sostuvo que el país ha comenzado a tener impacto en la gestión de cobranza, y que es uno de los países latinoamericanos que lidera la exportación de servicios de cobranza. Los problemas de morosidad también lo reportan otros países de América Latina; sin embargo, carecen de instrumentos necesarios que ayudaría en su manejo, además Cuyubamba indicó que el principal inconveniente en el caso del crédito es la automatización masiva del otorgamiento de crédito y en el caso de las cobranzas, que no se imparte una previa cobranza.

En la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, la capacitación del personal se implementa de manera progresiva y a pesar de que la entidad cuenta con un sistema de control de asistencia del personal, no se cumple con el horario de salida fijado. Se debe precisar, que diversos documentos de infracción no pueden ser cobrados de manera exitosa debido a que la notificación de la Resolución de Sanción debe ser notificada en el domicilio que está contenido en la infracción, cumpliendo lo contenido en el Texto Único

Ordenado de la Ley 27444; no obstante, dicho dato al no estar actualizado torna imposible su notificación y por ende su futura cobranza coactiva.

En el contexto internacional la variable gestión administrativa se toma de la investigación de Sotomayor y Buruan (2019) cuyo objetivo fue la contribución a través de la formación tributaria tiene como finalidad reforzar la gestión administrativa. Fue no experimental, cuantitativo y la muestra fue de 40 socios. Concluyó que ciertos colaboradores no tienen conocimiento de la información asociada con la gestión administrativa, que en el corto plazo se evidenciara en una óptima organización de sus procesos y actividades; por otro lado, no existe la preocupación de establecer programas de capacitación, con lo cual el personal contaría con información apropiada que impulse la cultura tributaria u otros aspectos relevantes.

En el estudio realizado por Quispe (2019), su objetivo fue la evaluación de la gestión administrativa y como incide en la toma de decisiones tanto financieras como de calidad de servicio. Fue cuantitativo, deductivo, inductivo y la encuesta se realizó a 355 personas. Concluyó que la gestión administrativa fue deficiente, principalmente porque se tuvo factores como los inventarios medidos a través de la rotación fueron negativos y, por otro lado, no se da la adecuada preparación o capacitación al personal a fin de que presten un servicio de calidad.

De la misma manera, Sánchez (2019), tuvo como objetivo el diseño de una guía de gestión administrativa que colabore a mejorar el desempeño de los trabajadores en sus funciones. Fue descriptiva-explicativa, cuantitativa y la muestra fue de 176 personas. Concluyó que el bajo desempeño de los trabajadores es producto de las imperfecciones halladas en la gestión administrativa, en consideración a que no se llevan a cabo capacitaciones, se consigue la ineffectividad con la que el personal desarrolla algunas funciones y la organización de la empresa ha estado engendrada.

Igualmente, en el contexto internacional y relacionado a la variable cobranza coactiva, se basa en la investigación de Oyola (2019) cuyo objetivo fue establecer la existencia de una probable incoherencia entre las leyes que norman los procedimientos administrativos del municipio, con relación al comienzo de la ejecución coactiva. Fue cuantitativa, descriptiva y su muestra fue de 120 personas. Concluyó que inicio del proceso

de ejecución coactiva en el país ecuatoriano, es un derecho otorgado a cada municipio, mediante el Código Tributario, con el propósito de asegurar el debido acatamiento real de cobranza en instituciones administrativas, sin que intervenga la función judicial; con el propósito de continuar con acatamiento de las responsabilidades tributarias, debido a la regla de capacidad recaudatoria planeado en la Constitución.

En ese orden de ideas, García y Olmos (2018) su objetivo fue la determinación si realmente se encuentra garantizado el principio constitucional del debido proceso en el procedimiento empleado por las instituciones. Fue descriptivo, cuantitativa, no experimental y la muestra fue de 80 personas. Concluyó que el proceso o actividad de cobranza coactiva de los municipios es una labor asignada a un empleado público del área administrativa, de ese modo, sería innecesario activar el órgano jurídico, se realizará la cobranza de las deudas en beneficio de la institución. La naturaleza jurídica de la institución la integra la facultad particular de la gestión, que facilite la cobranza de los montos a su beneficio generados por las contribuciones, multas y otras responsabilidades que constituyen en un título ejecutivo, sin la obligación de acudir al ente jurisdiccional.

En el ámbito nacional y relacionado a la variable cobranza coactiva se toma el estudio de Aliaga (2020), siendo su objetivo la determinación de la incidencia de la cultura tributaria en la cobranza coactiva. Fue no experimental, descriptivo, explicativa, hipotético-deductivo, cuantitativo y la muestra fue 220 comerciantes. Concluyó que la cultura tributaria y la cobranza coactiva influyen considerablemente en el acatamiento de las obligaciones de índole tributaria.

Para Morales (2019) su objetivo fue examinar la cobranza coactiva en la organización, cuya investigación fue hipotético-deductivo, cuantitativo y la muestra fue de 3 personas. Concluyó que se logró establecer que las cobranzas coactivas influyeron en las finanzas de la empresa; por esta razón, imposibilitó la realización cotidiana de sus operaciones teniendo como consecución los objetivos a lo largo del periodo establecido.

Por su parte Yarasca (2019), enunció que su objetivo fue el diseño de un plan financiero que contribuya en evitar la ejecución de cobranza coactiva. Fue aplicada, no experimental, descriptivo y la muestra fue de 30 personas. Concluyó que se identificó que el plan financiero evita la ejecución forzada, teniendo que algunas empresas han

experimentado embargos en forma de retención, muchas veces por la falta de proyección, siendo que no contaban con liquidez a efectos de pagar sus impuestos a tiempo y cuando recibían el pago de sus clientes SUNAT embargaba sus cuentas bancarias, ahora con el plan financiero eficiente les permite saber cuánto tienen que pagar y las medidas cautelares ya no se aplicarían, porque pueden afrontar de manera exitosa sus cuentas por pagar.

La variable de gestión administrativa en el ámbito nacional se basa en el estudio de Chamorro (2019), manifestando que su objetivo fue la determinación del vínculo entre las competencias de tipo gerencial y la gestión administrativa. Fue no experimental, transversal, correlacional y su muestra fue de 30 personas. Concluyó que la relación entre las competencias de índole gerencial y la gestión administrativa fueron alta y significativa; que estas variables tienen una asociación lineal positiva; del mismo modo las habilidades técnicas, humanas y conceptuales tienen una relación alta y significativa con la gestión administrativa. El nivel de gestión administrativa en el Centro Penitenciario Trujillo-Varones, 2019 es altísimo con 46.7% seguido del nivel medio con 30.0%, el nivel preponderantemente alto con 13.3% y finalmente el nivel bajo con un 10.0%.

Es conveniente precisar que Mansilla (2018) sostuvo como objetivo que la determinación de como el control interno tiene incidencia en la gestión administrativa. Fue aplicada, cuantitativa, descriptiva-correlacional, no experimental, transversal y la muestra fue de 30 personas. Concluyó que el control interno incide de modo preponderante en la gestión administrativa, encontrando múltiples hechos a fortalecer tales como: retraso en los diversos trámites por la falta de actualización de los documentos, escasez de información referente a los gastos de los recursos públicos, lo cual ocasiona incomodidad en los trabajadores, insuficiente comunicación entre los colaboradores, siendo esta primordial, alcanzando las metas optimizando los recursos de la entidad, por ello se acepta la hipótesis expuesta. De igual manera, si existe influencia entre los elementos del control interno y la gestión administrativa repercuten en la gestión administrativa siendo que aseguran los diversos procedimientos brindando información de tipo confiable y adecuada, llevando un registro de deficiencias encontradas, medidas correctivas, entre otros, concluyendo que la gestión administrativa debe ser idónea en la entidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta.

La teoría en la cual se fundamentó la gestión administrativa en la presente investigación fue la teoría general de la administración, de la cual Chiavenato (2014) sostiene que es una doctrina fundamentalmente guiadora de la conducta profesional relacionado a todos los vinculados con la administración; esta teoría busca realizar dentro de la formación de los profesionales a como pensar y como distinguir en base a la lista de definiciones y pensamientos que operan como instrumentos de labores. Además, en la actualidad el concepto de gestión administrativa enmarca un ciclo de optimización de los recursos y pasos que permitan simplificar tiempos cuya meta es alcanzar el propósito trazado en las instituciones, producto de ello, las instituciones podrán otorgar servicios o bienes conforme a la demanda. En esa misma línea, establece que la gestión administrativa debe realizarse mediante los procesos de planeación, organización, dirección y control, los cuales permitirán analizar las metas de las instituciones y realizar acciones teniendo como resultado el cumplimiento de dichos objetivos. Asimismo, sostiene que con el propósito de llevar adecuada gestión administrativa es necesario realizar el siguiente proceso: planeación, organización, dirección y control las cuales, lo cual garantizaría una gestión exitosa.

La administración consiste en observar y realizar diversas coordinaciones las variadas actividades de los colaboradores a fin que éstas se realicen de manera eficiente y con eficacia. (Robbins y Coulter, 2018).

Frente a esta teoría podríamos asumir que el propósito de la administración, es acreditar que las actividades a ejecutar, se realicen con eficiencia y eficacia. Por ello la terminología eficiencia está referida a la obtención de resultados frente al uso mínimo de insumos.

Bajo este concepto, se asume que la administración ocupa una posición gerencial la cual estaría enmarcada en garantizar que los colaboradores de una empresa sean responsables de realizar diferentes actividades, las cuales deben ser asignadas de manera equitativa y relacionado a sus capacidades, con eficiencia las cuales permitirán obtener resultados positivos en beneficio de la entidad.

La administración consiste en un proceso laboral en el que los colaboradores se agrupan y realizan funciones específicas a fin de que se cumplan las metas. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2016), de lo dicho, la gestión administrativa consiste en organizar a las

instituciones a través de procesos definidos los cuales permitirán organizarlas, dichas organizaciones cuentan con la colaboración de personas quienes son parte y apoyan en el cumplimiento de metas propuestas. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009).

De otro lado, Koontz, Weihrich, Cannice (2016), afirmaron que las funciones de la gerencia facilitan una organización favorable con el objetivo de poner orden en el conocimiento de la administración. La totalidad de las ideas nuevas, los últimos descubrimientos de herramientas y procedimientos podrán ajustarse con sencillez en las categorizaciones de planeación, organización, integración, dirección y control y podemos complementar con Kaplan y Norton citados en Tirado (2014) dieron a entender que la gestión administrativa puede proponerse como una valuación profunda y minuciosa en un panorama presente en la organización, igualmente participa lo material como el personal, con el conjunto de problemas se añaden patrones de gestión totalmente nuevos. Basándose en los objetivos planteados dichos autores, que plantean sus propios objetivos: Simplificación administrativa, incrementos de productos novedosos y utilizar procedimientos de prosecución en la toma de decisiones. En dicho trabajo, también se expresó que la finalidad de la gestión administrativa fue aprovechar los recursos que faciliten la integración de tecnologías novedosas a razón de optimizar todos los procedimientos, mejorar las labores diarias, perfeccionar los productos y servicios, así determinar procesos de planeación, organización, dirección, integración y control.

En ese mismo contexto, Castillo (2008) manifestó que la importancia de la gestión administrativa es el hecho de hilar una empresa que sea económicamente firme acatando un progreso con relación a las normativas sociales y con un régimen que sea eficiente. Pero se debe reorganizar los objetivos y finalidades que se encuentran representadas en el plan estratégico de la organización, si no funcionan tal como estaban predeterminados, todo esto se lleva a cabo a través del análisis externo (EFE) e interno (EFI) con el objeto de que colaboren en la toma de decisiones.

El estudio de Minu (2015) en el proceso de la gestión administrativa, se tiene como preceptos cruciales las ventajas y desventajas, en la primeras consideró al propósito directo y transparente, plan organizado, control adecuado, motivación, evaluación periódica, aumento de la moral, y en las segundas al condicionamiento del empleado, propósitos incompatibles a la organización, congestión de documentos, realce en resultados sin



importancia, dejando de lado los más relevantes y objetivos indebidamente preparados. Igualmente sostiene que la gestión administrativa presenta muchas ventajas o beneficios, los cuales se tienen el plan de objetivos de corto y largo plazo, las metas, la visión, la misión y las estrategias elaboradas adecuadamente, con controles permanentes, motivando al personal y controlando sus actividades; y dentro de sus desventajas se tienen las condiciones que el empleado impone, el exceso de documentos y la incapacidad de la elaboración de objetivos que se puedan cumplir.

Dentro de los elementos de la gestión administrativa se tienen: planeación, organización, dirección y control.

La planeación, comprende el establecimiento de habilidades que logren desarrollar los planes a fin de que complementen y ordenen las actividades de tipo laboral, siendo su objetivo principal la organización. (Robbins y Coulter, 2018). Los investigadores definen la planeación como el conjunto de estrategias y acciones a tomar con la finalidad de cumplir metas planificadas por la institución alcanzando resultados esperados.

Cabe precisar, que la planeación radica en anticipar acciones que ejecuten, a razón de ello se debe detallar específicamente los objetivos a lograr. Definir los objetivos, análisis de las instituciones actuales, anticipo al futuro, toma de decisiones de actividades tácticas corporativas, precisar los recursos primordiales buscando los fines. (Bateman y Snell, 2009).

La organización reside en clasificar y articular los recursos físicos, financieros y humanos, que buscan fundamentalmente cumplir los objetivos; de esta manera la empresa logrará cautivar nuevo personal, puntualizando actividades del puesto, organizando módulos de faenas, distribuyendo los recursos y creando un ambiente óptimo en beneficio de los colaboradores, con la finalidad de lograr el éxito. (Bateman y Snell, 2009).

Esta fase es aplicada a varios fines, como organizar y designar las tareas y responsabilidades relacionadas a las habilidades de cada colaborador, ejecutar las funciones en base a los objetivos por lo cual fue creada la institución, realizar tareas organizados por grupos de trabajo, la entidad, debe establecer líneas de autoridad que permitan supervisar la buena distribución y utilización de los recursos institucionales.

La dirección de la organización se encuentra a cargo de los gerentes, los cuales deben realizar trabajos de motivación y apoyo constante en la resolución de los problemas a sus colaboradores, toda vez que la presencia gerencial influye en los subordinados, así como en los equipos de trabajo durante la ejecución de las tareas y funciones asignadas. (Robbins y Coulter, 2018).

Los colaboradores gerenciales deben orientar y ayudar a poner en marcha a toda la institución, debiendo lograr que todos los colaboradores que lo conforman se encaminen hacia un fin común ligado al cumplimiento de las metas elaboradas.

Igualmente, radica en la motivación que se les brinda a los trabajadores a realizar bien sus trabajos, el cual consiste en tener gestión de puertas abiertas, comunicación constante. Dirección dialogo abierto con personal orientándola e inspirándola hacia el cumplimiento de la finalidad detallada por el grupo de trabajo en beneficio de la entidad. (Bateman y Snell, 2009)

El control, asegura que cumplan las actividades planificadas, garantizando que el resultado de las mismas cumpla los objetivos trazados. (Robbins y Coulter, 2018).

Finalmente, el proceso de control dentro de la gestión administrativa, está ligada a la evaluación del proceso de cumplimiento de metas, es decir, se realiza un control sobre la ejecución de las metas trazadas, permitiendo identificar desviaciones que posteriormente servirían en la corrección de las estrategias logrando alcanzar los objetivos trazados.

Las programaciones perfectas, entidades de renombre y sobresalientes no necesariamente garantizan el éxito. El control inspecciona el avance y realiza cambios de considerarlo pertinente. (Bateman y Snell, 2009)

En relación a la variable cobranza coactiva, Carbajal (2012) lo definió como la exhibición y presentación de autotutela del ente gubernamental de dicho modo se cumplirían las diversas situaciones administrativas que éstos evacuan a los contribuyentes. El proceso de cobranza coactiva es, por antonomasia, la herramienta de realización forzosa con el cual el ente pretende el acatamiento del pago, este se lleva a cabo aun sin el consentimiento o aprobación del administrado. Guzmán (2014) indicó que, en el contexto de los tributos,

resulta trascendente este proceso ya que debido a éste el organismo recaudador estaría en la capacidad de suministrarse del monto de las obligaciones vigentes.

El proceso de cobranza coactiva se inicia como una expresión de autotutela de la administración, en el contexto que es el proceso que emplean las instituciones gubernamentales buscando afectar la situación administrativa que estas manifiestan contra los administrados (García, 2017). Igualmente, el proceso de realización coactiva es el derecho que presentan algunas instituciones gubernamentales cumpliendo y respetando las situaciones administrativas declaradas por la propia entidad. En relación con eso, las responsabilidades obligatorias tienen necesariamente proceder de asuntos propios a las responsabilidades que cada institución gubernamental tiene, sustentada en la verificación que cada norma especial a tomado en consideración en cada institución; en otras palabras, siempre respetando el marco normativo.

Los componentes de la cobranza coactiva considerados en esta investigación fueron: inicio del procedimiento, suspensión del procedimiento, medidas cautelares, obligación y responsabilidad del tercero, descerraje y tasación y remate.

**Inicio del procedimiento.** Todo proceso de cobranza coactiva comienza con la notificación de acuerdo a ley de la Resolución de Ejecución Coactiva el deudor o moroso, decretado en el Artículo 14 del Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

**Suspensión del procedimiento.** Este proceso se inicia con dicha solicitud presentada por el ejecutado, debidamente documentado, con las pruebas que fundamenta su pedido, de ser positiva la evaluación, el Ejecutor Coactivo deberá declarar la suspensión y si corresponde el levantamiento de embargo, determinado en el Artículo 16 Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

**Medida cautelar.** Es un dispositivo procesal mediante el cual el titular del procedimiento al vencimiento del plazo otorgado en la Resolución de Ejecución Coactiva, podrá disponer los embargos contenidos en la ley correspondiente con la finalidad de asegurar el recupero de la deuda, fijado en el Artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

Obligación y responsabilidad del tercero. El tercero que incumpla con la retención ordenada y paga al ejecutado, abonará el monto que no retuvo, contenido en el Artículo 18° del Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

Descerraje. El ejecutor hará uso de dicha medida si preliminarmente tiene autorización judicial, en este aspecto la autoridad policial verificará que no se pueden realizar las acciones de embargo, ordenado en el Artículo 19° del Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

Tasación y remate. Se aplicará lo dictado en el Código Procesal Civil, de lo obtenido en el remate, el titular del procedimiento cobrará lo adeudado y si existiera un exceso, será entregado al deudor, dispuesto en el Artículo 21° del Texto Único Ordenado de la Ley 26979.

El problema general de la presente investigación fue: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020? Mientras que los problemas específicos fueron: primero ¿Cómo se relaciona la planeación y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020? Segundo ¿Cómo se relaciona la organización y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020? Tercero ¿Cómo se relaciona la dirección y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020? Cuarto ¿Cómo se relaciona el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020?

Se justificó teóricamente porque el estudio tiene una importancia debido a que la data aplicada es segura, veraz y fiable, la cual será de mucho provecho a posteriores estudios que quieran aplicar las variables gestión administrativa y cobranza coactiva, asimismo, se trata de dar una perspectiva a la proyección en la ejecución improvisada o forzosa de los procesos administrativos. Por este motivo la investigación aportará el conocimiento de las variables estudiadas en situaciones contemporáneas y establecerá el nexo entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

A nivel práctico se justificó porque la investigación trata de determinar la relevancia que poseen la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y

Ejecución de Sanciones de la SUTRAN. Partiendo de los resultados conseguidos es posible medidas o recomendaciones que faciliten reparar las situaciones observables negativamente.

Metodológicamente se justificó porque se desarrolló el estudio con una perspectiva cuantitativa, esto facilitó la investigación, exploración y evaluación de este tema de mucho interés como es la cobranza coactiva. De igual forma su método fue hipotético-deductivo que posibilita plantear los objetivos y las hipótesis de investigación. Simultáneamente, analizar estadísticamente, que permitieron inferir o deducir los resultados y llegar a las conclusiones que respondan a los objetivos previamente fijados.

La hipótesis general formulada por la investigación fue: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Por otro lado, las hipótesis específicas fueron: Primero existe relación significativa entre la planeación y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Segundo existe relación significativa entre la organización y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Tercero existe relación significativa entre la dirección y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Cuarto existe relación significativa entre el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

El objetivo general de la investigación fue: establecer la relación de la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Los objetivos específicos fueron: Primero establecer la relación de la planeación en la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Segundo establecer la relación de la organización en la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Tercero establecer la relación de la dirección en la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020. Cuarto establecer la relación del control en la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

## **II. Método**

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

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), describió que este enfoque pretende ratificar cada hipótesis de la investigación con los datos recabados mediante cálculos numéricos y pruebas estadísticas, precisando cada modelo de conducta y ratificar conocimientos.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Es de tipo básico, Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que este tipo de investigación se genera mediante la búsqueda y afianzamiento de conocimiento y el empleo de cada entendimiento conseguido, perfeccionando los haberes científicos y culturales, alcanzando las posibles soluciones o afinaciones para el conjunto de problemas que se pretenden dar respuesta. El estudio fue de diseño no experimental y transversal ya que las variables se mantuvieron en su situación habitual, no fueron alteradas ni modificadas intencionalmente, igualmente, recopilación de los datos se realizó en un momento único de tiempo. Aunado a esto, ellos indican que la investigación no experimental se sustenta en las interpretaciones de cada acontecimiento y cómo se generan espontáneamente a posteriori estudiarlo, fundamentándose en variables y conocimientos que ya ocurrieron sin que intervenga el investigador.

El método aplicado es hipotético – deductivo, fue sostenido por Bernal (2010), que consiste en tomar una decisión global buscando conseguir una explicación específica. Se inicia estudiando proposiciones, corroborando su validación teniendo como resultado la utilización de una solución específica.

### **2.2. Operacionalización**

#### **Gestión administrativa**

#### **Definición conceptual**

La administración consiste en observar y realizar diversas coordinaciones las variadas actividades de los colaboradores a fin que éstas se ejecuten eficiente y eficazmente. (Robbins y Coulter, 2018).

### **Definición operacional**

La variable Gestión Administrativa será medida por medio de cuatro dimensiones: (a) Planeación con 6 ítems, (b) Organización con 5 ítems, (c) Dirección con 5 ítems y d) Control con 4 ítems. El cuestionario estará diseñado con una escala de tipo Likert considerado en cinco categorías: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3) casi siempre (4), siempre (5) y está dividido en cuatro dimensiones.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable: Gestión administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
Planeación	Misión			
	Visión	1, 2, 3, 4, 5,		
	Objetivos	6		
Organización	Estrategias		(1) Nunca	
	Funciones	7, 8, 9, 10,	(2) Casi nunca	(1) Mala
	Compromiso	11	(3) A veces	(2) Regular
Dirección	Desempeño		(4) Casi siempre	(3) Buena
	Trabajo en equipo	12, 13,	(5) Siempre	
	Motivación	14,15, 16		
Control	Comunicación			
	Supervisión	17, 18, 19,		
	Verificación	20		

### **Cobranza coactiva**

#### **Definición conceptual**

De lo expuesto por Carbajal (2012), lo define como la exhibición y presentación de autotutela del ente gubernamental cumpliendo con las diversas situaciones administrativas que éstos evacuan a los contribuyentes. El proceso de cobranza coactiva es, por antonomasia, la herramienta de realización forzosa con el cual el ente pretende el acatamiento del pago, este se lleva a cabo aun sin el consentimiento o aprobación del administrado.

## Definición operacional

La variable cobranza coactiva se medirá por medio de seis dimensiones: (a) Inicio del procedimiento con 3 ítems, (b) Suspensión del procedimiento con 4 ítems, (c) Medidas cautelares con 3 ítems, d) Obligación y responsabilidad del tercero con 4 ítems, e) Descerraje con 3 ítems y f) Tasación y remate con 3 ítems. El cuestionario estará diseñado con una escala de tipo Likert teniendo en cuenta cinco categorías: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3) casi siempre (4), siempre (5) y está dividido en seis dimensiones.

Tabla 2. *Operacionalización de la variable: Cobranza coactiva*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Inicio del procedimiento	Notificación Ejecutor coactivo	1, 2,3		
Suspensión del procedimiento	Autoridad administrativa Poder judicial	4,5,6,7		
Medidas cautelares	Causales previstas Resolución de ejecución coactiva Embargo	8,9,10	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Mala (2) Regular (3) Buena
Obligación y responsabilidad del tercero	Información Orden de retener Imputación de responsabilidad	11,12,13,14		
Descerraje	Autorización judicial Fuerza policial	15,16,17		
Tasación y remate	Producto del remate Conducción del remate	18,19,20		

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Definida como el grupo o agrupación de estudios que coinciden con diversas especificaciones. (Selltiz, 1980).

La población materia del estudio la constituyo 60 empleados de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, Sede Lima.

### 2.3.2. Muestra



Es el subgrupo seleccionado de la población. Podríamos indicar también que es un grupo reducido de componentes pertenecientes a la población, sin embargo, se encuentran definidos por sus características (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación tiene como muestra a 60 empleados de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, Sede Lima.

### **2.3.3. Muestreo**

Probabilístico, ya que los componentes de la población cuentan con igualdad de opciones o probabilidad de seleccionarlos, los cuales permiten definir las particularidades de la población, así como la dimensión de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Criterio de inclusión**

- Ambos sexos
- Todos los regímenes laborales
- Que laboren en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN.

#### **Criterio de exclusión**

- Que laboren en otras gerencias y subgerencias de la SUTRAN

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

### **2.4.1. Técnicas**

La encuesta es empleada como técnica de investigación. Valderrama (2014) mencionó que las técnicas de recopilación de datos sostuvieron que son procesos y herramientas que se emplean en busca de acceder al conocimiento, dentro de estas se encuentran las encuestas, entrevistas, observación, análisis documental y todos los subprocesos que puedan proceder de esas técnicas.

Del mismo modo, Bernal (2010) indicó que se emplea el término encuesta a razón de hacer referencia al procedimiento de recopilación de información que emplea como herramienta una lista de preguntas que están sólidamente organizadas y distribuidas y que

cumplen con el cometido de recopilar la información que posteriormente serán tratadas estadísticamente, desde un enfoque cuantitativo.

#### **2.4.2. Instrumento**

Como instrumentos y de acuerdo a la técnica se empleó el cuestionario con el objeto de recopilar la información, este instrumento en lo que detalló Valderrama (2014) consistió en una agrupación de interrogantes, elaboradas de forma cuidadosa y están relacionadas a las situaciones y características que son relevantes en el estudio, a fin de que sean respondidas por los sujetos seleccionados en la muestra.

#### **2.4.3. Validez**

La validez, explicaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el nivel en que el cuestionario con sinceridad calcula la variable que anhela medir. En esta investigación se ha desarrollado la técnica de validación de contenido, tomando en consideración tres particularidades bastante definidas y que toda pregunta debe tenerla, estos son: relevancia, pertinencia y claridad.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Con el propósito de determinar si los instrumentos son confiables, en la investigación se aplicará el coeficiente Alfa de Cronbach herramienta que permitirá medir estadísticamente la confiabilidad, realizándose un piloto como prueba a 10 empleados que no serán tomados en la muestra. En la investigación que realizó Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad del cuestionario es el nivel en que un cuestionario genera resultados congruentes y apropiados.

### **2.5. Procedimientos**

Luego de aplicar el cuestionario a la muestra los resultados fueron trasladados al programa estadístico SPSS v.23.0, en donde se procedió a calcular las tablas de frecuencia y de contingencia, así como las pruebas de hipótesis.

## **2.6. Método de análisis de datos**

En la prueba de hipótesis tanto general como las específicas y tomando en consideración el contexto de las variables y la ordinalidad de los datos, se aplicó en cada hipótesis la prueba: Rho de Spearman que busca encontrar la relación de la gestión administrativa y la cobranza coactiva.

## **2.7. Aspectos éticos**

La investigación respeta y acata los requisitos y criterios determinados por el enfoque del estudio de índole cuantitativa de la Universidad César Vallejo, que recomienda mediante al protocolo los pasos a seguir. Igualmente, se acata con cumplir el respeto a los derechos de los diversos autores que se citan en el presente trabajo y detallados en las referencias bibliográficas elaboradas acorde a la Norma APA.

### III. Resultados

#### Distribución de frecuencia de la variable: Gestión administrativa

Tabla 3. *Distribución de frecuencia de la gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	34	56,7	56,7	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

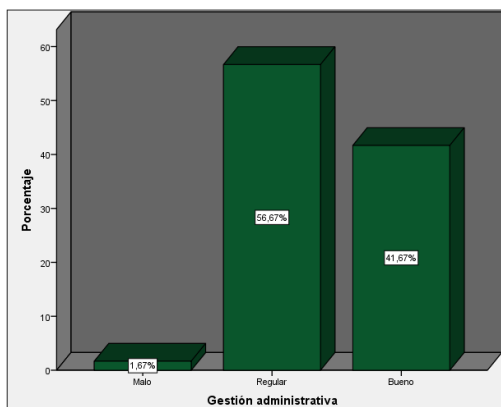


Figura 1. Distribución de frecuencia de la gestión administrativa

En la tabla 3 y figura 1, se aprecia que el 56.7% (34 servidores) opinaron que el nivel de la gestión administrativa es regular, el 41.7% (25 servidores) que tiene un buen nivel y el 1.7% (1 servidor) que fue malo. Por esta razón la gestión administrativa fue considerada como regular en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Planeación

Tabla 4. *Distribución de frecuencia de la planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	11,7	11,7	11,7
	Regular	28	46,7	46,7	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

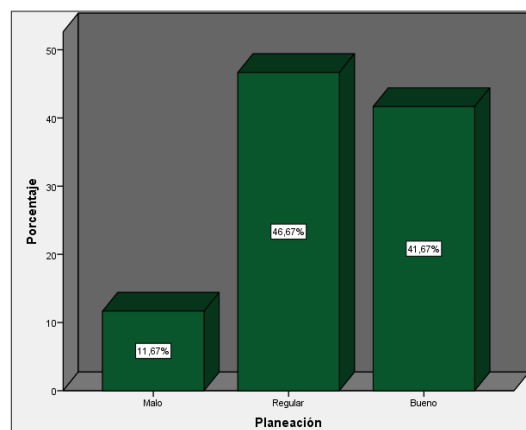


Figura 2. Distribución de frecuencia de la planeación

En la tabla 4 y figura 2, el 46.7% (28 servidores) afirmaron que el nivel de la planeación fue regular, el 41.7% (25 servidores) sostuvieron que el nivel fue bueno y el 11.7% (7 servidores) lo catalogaron como malo. Por esta razón la planeación fue considerada como regular en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Organización

Tabla 5. *Distribución de frecuencia de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	8,3	8,3	8,3
	Regular	30	50,0	50,0	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

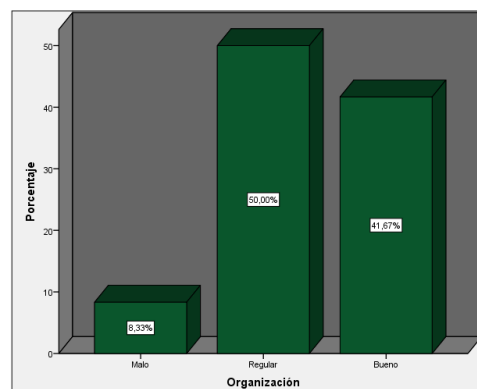


Figura 3. Distribución de frecuencia de la organización

La tabla 5 y figura 3, se desprende que del total, el 50.0% (30 servidores) expresaron que el nivel de la organización fue regular, el 41.7% (25 servidores) que la organización tuvo un nivel bueno y el 8.3% (5 servidores) lo percibieron como malo. Por esta razón la organización fue considerada como regular en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, periodo 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Dirección

Tabla 6. *Distribución de frecuencia de la dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	25	41,7	41,7	41,7
	Regular	10	16,7	16,7	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

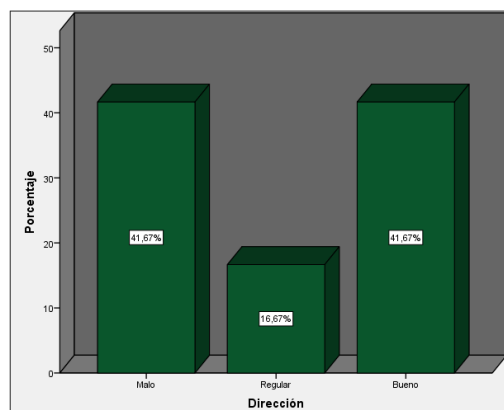


Figura 4. Distribución de frecuencia de la dirección

En la tabla 6 y figura 4, el 41.7% (25 servidores) enunciaron que el nivel de la dirección fue malo, el 41.7% (25 servidores) que la dirección tuvo un nivel bueno y el 16.7% (10 servidores) lo calificaron como regular. Por esta razón la dirección fue considerada como mala en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Control

Tabla 7. *Distribución de frecuencia del control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	18,3	18,3	18,3
	Regular	24	40,0	40,0	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

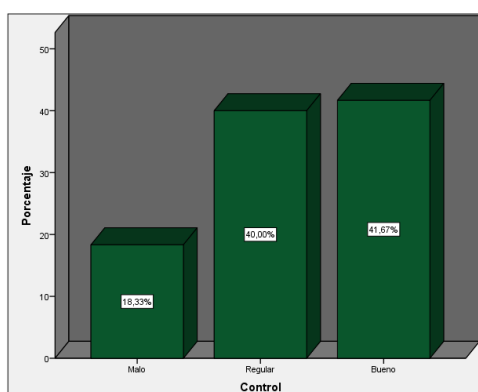


Figura 5. Distribución de frecuencia del control

En la tabla 7 y figura 5, el 41.7% (25 servidores) percibieron que el nivel del control fue bueno, el 40.0% (24 servidores) lo catalogaron de modo regular y el 18.3% (11 servidores) expresaron que fue malo. Por esta razón el control fue considerado como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.



## Distribución de frecuencia de la variable: Cobranza coactiva

Tabla 8. *Distribución de frecuencia de la cobranza coactiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	20,0	20,0	20,0
	Regular	21	35,0	35,0	55,0
	Bueno	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

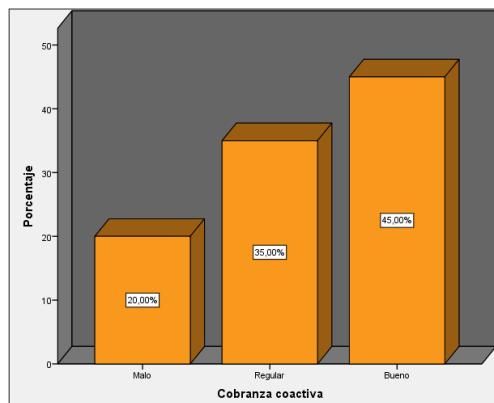


Figura 6. Distribución de frecuencia de la cobranza coactiva

En la tabla 8 y figura 6, el 45.0% (27 servidores) exteriorizaron que el nivel de la cobranza coactiva fue bueno, del mismo modo los encuestados manifestaron que el 35.0% (21 servidores) que tiene un nivel regular y el 20.0% (12 servidores) lo encontraron malo. Por esta razón la cobranza coactiva fue considerada como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Inicio del procedimiento

Tabla 9. *Distribución de frecuencia del inicio del procedimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	20,0	20,0	20,0
	Regular	14	23,3	23,3	43,3
	Bueno	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

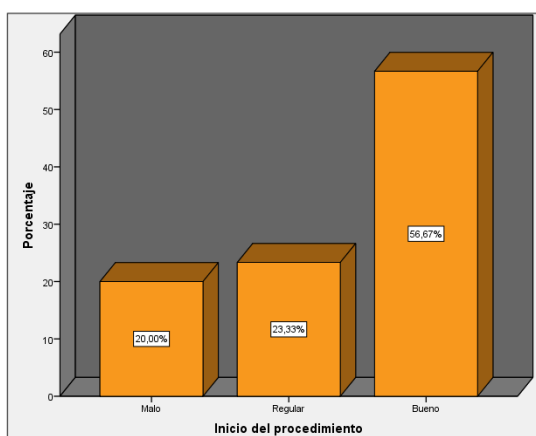


Figura 7. Distribución de frecuencia del inicio del procedimiento

En la tabla 9 y figura 7, el 56.7% (34 servidores) sostuvieron que el nivel del inicio del procedimiento fue bueno, el 23.3% (14 servidores) tuvo un nivel regular y el 20.0% (12 servidores) lo consideraron malo. Por esta razón el inicio del procedimiento fue considerado como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Suspensión del procedimiento

Tabla 10. *Distribución de frecuencia de la suspensión del procedimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	21,7	21,7	21,7
	Regular	22	36,7	36,7	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

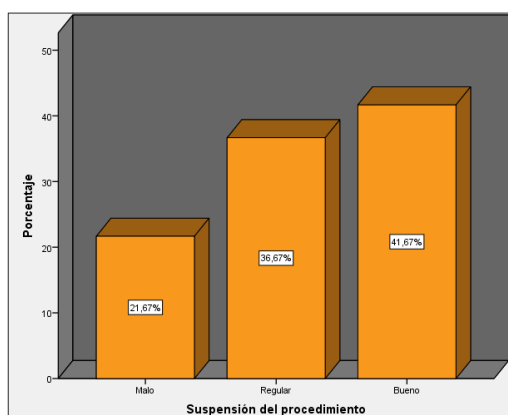


Figura 8. Distribución de frecuencia de la suspensión del procedimiento

En la tabla 10 y figura 8, el 41.7% (25 servidores) afirmaron que el nivel de la suspensión del procedimiento fue bueno, el 36.7% (22 servidores) que tuvo un nivel regular y el 21.7% (13 servidores) lo clasificaron como malo. Por esta razón la suspensión del procedimiento fue considerada como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Medidas cautelares

Tabla 11. *Distribución de frecuencia de las medidas cautelares*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	26,7	26,7	26,7
	Regular	20	33,3	33,3	60,0
	Bueno	24	40,0	40,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

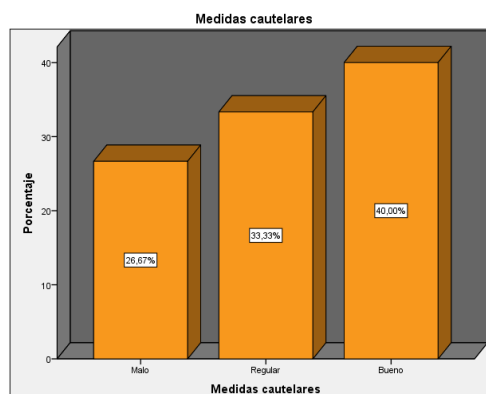


Figura 9. Distribución de frecuencia de las medidas cautelares

En la tabla 11 y figura 9, el 40.0% (24 servidores) aseguraron que el nivel de las medidas cautelares fue bueno, el 33.3% (20 servidores) que tuvieron un nivel regular y el 26.7% (16 servidores) lo consideraron malo. Por esta razón las medidas cautelares fueron consideradas como buenas en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Obligación y responsabilidad del tercero

Tabla 12. *Distribución de frecuencia de la obligación y responsabilidad del tercero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	25,0	25,0	25,0
	Regular	18	30,0	30,0	55,0
	Bueno	27	45,0	45,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

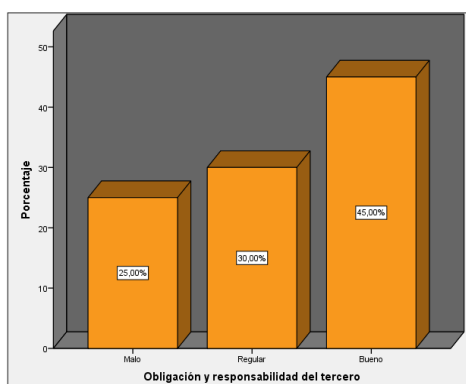


Figura 10. Distribución de frecuencia de la obligación y responsabilidad del tercero

En la tabla 12 y figura 10, el 45.0% (27 servidores) aseveraron que el nivel de la obligación y responsabilidad del tercero fue bueno, el 30.0% (18 servidores) que tuvo un nivel regular y el 25.0% (15 servidores) lo consideraron malo. Por esta razón la obligación y responsabilidad del tercero fue considerada como buena en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Descerraje

Tabla 13. *Distribución de frecuencia del descerraje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	21,7	21,7	21,7
	Regular	20	33,3	33,3	55,0
	Bueno	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

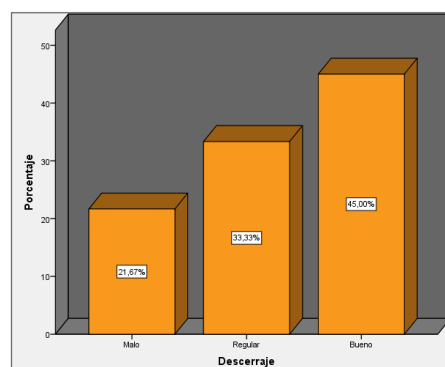


Figura 11. Distribución de frecuencia del descerraje

En la tabla 13 y figura 11, el 45.0% (27 servidores) determinaron que el nivel del descerraje fue bueno, que el 33.3% (20 servidores) que tuvieron un nivel regular y solo el 21.7% (13 servidores) lo consideraron malo. Por esta razón el descerraje fue considerado como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Distribución de frecuencia de la dimensión: Tasación y remate

Tabla 14. *Distribución de frecuencia de la tasación y remate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	25,0	25,0	25,0
	Regular	20	33,3	33,3	58,3
	Bueno	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

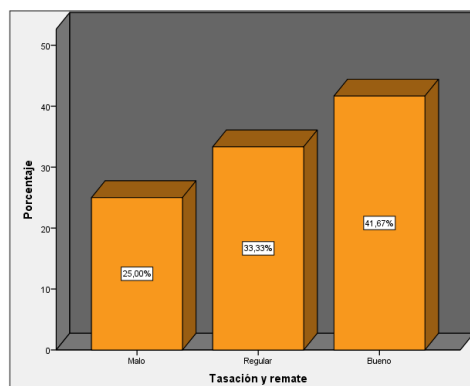


Figura 12. Distribución de frecuencia de la tasación y remate

Con relación a la tabla 14 y figura 12, el 41.7% (25 servidores) dictaminaron que el nivel de la tasación y remate fue bueno, el 33.3% (20 servidores) expresaron que fue regular y el 25.0% (15 servidores) decretaron que fue malo. Por esta razón la tasación y remate fue considerado como bueno en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020.

## Tabla cruzada de la gestión administrativa con la cobranza coactiva

Tabla 15. Tabla de contingencia de la gestión administrativa y la cobranza coactiva

		Cobranza coactiva			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión administrativa	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	11	21	2	34
		% del total	18,3%	35,0%	3,3%	56,7%
	Bueno	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	41,7%	41,7%
Total	Recuento	12	21	27	60	
	% del total	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

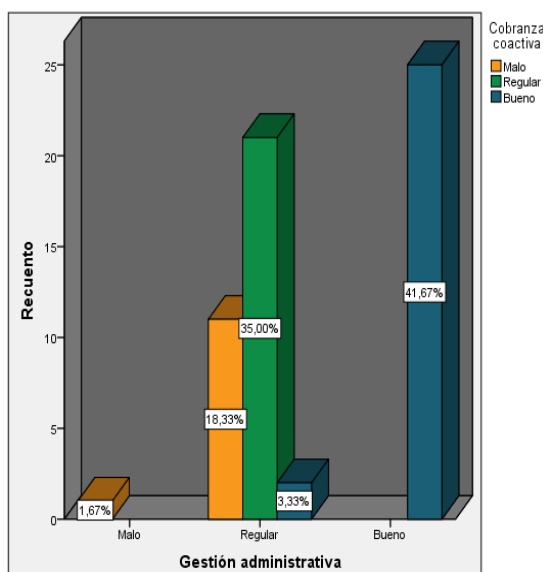


Figura 13. Tabla de contingencia de la gestión administrativa y la cobranza coactiva

Considerando la tabla 15 y figura 13, 41,7% ( 25 servidores) indicaron que la gestión administrativa es buena lo que derivó en una buena cobranza coactiva; asimismo el 35,0% (21 servidores) señalaron que la gestión administrativa fue regular lo que conllevó a una cobranza coactiva regular y el 1,7% (1 servidor) consideró que la gestión administrativa fue mala y derivó a una mala cobranza coactiva.



## Tabla cruzada de la planeación con la cobranza coactiva

Tabla 16. Tabla de contingencia de la planeación y la cobranza coactiva

		Cobranza coactiva				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Planeación	Malo	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	11,7%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	12	14	2	28
		% del total	20,0%	23,3%	3,3%	46,7%
	Bueno	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	41,7%	41,7%
Total		Recuento	12	21	27	60
		% del total	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%

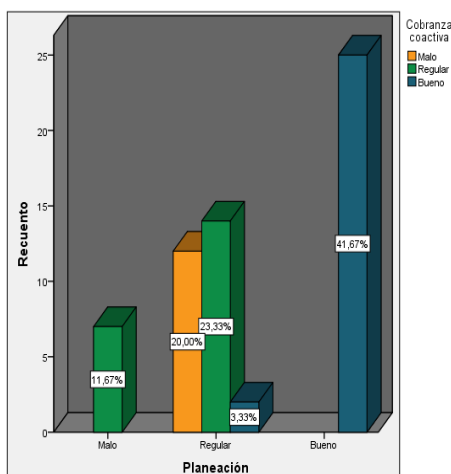


Figura 14. Tabla de contingencia de la planeación y la cobranza coactiva

Considerando la tabla 16 y figura 14, 41.7% (25 servidores) indicaron que la planeación es buena lo que derivó en una buena cobranza coactiva; asimismo el 23.3% (14 servidores) señalaron que la planeación fue regular por lo que conllevó a una cobranza coactiva regular y ningún servidor encuestado consideró que la planeación fue mala y derivó a una mala cobranza coactiva.

## Tabla cruzada de la organización con la cobranza coactiva

Tabla 17. Tabla de contingencia de la organización y la cobranza coactiva

		Cobranza coactiva			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Organización	Malo	Recuento	3	2	0	5
	% del total	5,0%	3,3%	0,0%	8,3%	
Regular	Recuento	9	19	2	30	
	% del total	15,0%	31,7%	3,3%	50,0%	
Bueno	Recuento	0	0	25	25	
	% del total	0,0%	0,0%	41,7%	41,7%	
Total	Recuento	12	21	27	60	
	% del total	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

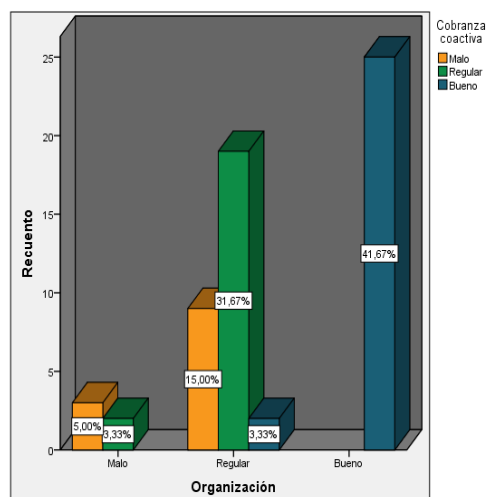


Figura 15. Tabla de contingencia de la organización y la cobranza coactiva

Considerando la tabla 17 y figura 15, 41.7% (25 servidores) indicaron que la organización es buena lo que derivó en una buena cobranza coactiva; asimismo el 31.7% (19 servidores) señalaron que la organización fue regular por lo que conllevó a una cobranza coactiva regular y el 5.0% (3 servidores) consideraron que la organización fue mala y derivó a una mala cobranza coactiva.

## Tabla cruzada de la dirección con la cobranza coactiva

Tabla 18. Tabla de contingencia de la dirección y la cobranza coactiva

		Cobranza coactiva			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dirección	Malo	Recuento	9	16	0	25
		% del total	15,0%	26,7%	0,0%	41,7%
	Regular	Recuento	3	5	2	10
		% del total	5,0%	8,3%	3,3%	16,7%
	Bueno	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	41,7%	41,7%
Total		Recuento	12	21	27	60
		% del total	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%

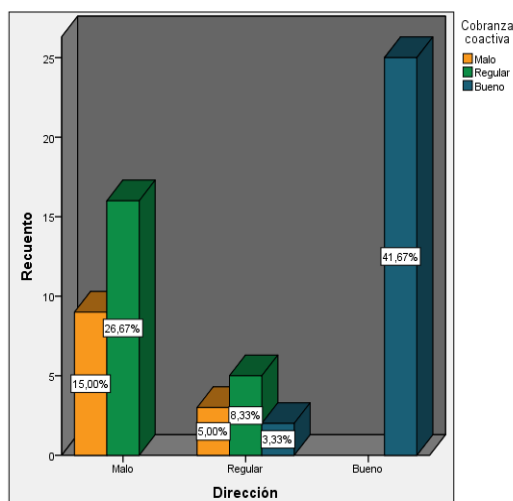


Figura 16. Tabla de contingencia de la dirección y la cobranza coactiva

Considerando la tabla 18 y figura 16, 41.7% (25 servidores) indicaron que la dirección es buena lo que derivó en una buena cobranza coactiva; asimismo el 8.3% (5 servidores) señalaron que la dirección fue regular por lo que conllevó a una cobranza coactiva regular y el 15.0% (9 servidores) consideraron que la dirección fue mala y derivó a una mala cobranza coactiva.

## Tabla cruzada del control con la cobranza coactiva

Tabla 19. Tabla de contingencia del control y la cobranza coactiva

		Cobranza coactiva			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Control	Malo	Recuento	3	8	0	11
		% del total	5,0%	13,3%	0,0%	18,3%
	Regular	Recuento	9	13	2	24
		% del total	15,0%	21,7%	3,3%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	41,7%	41,7%
Total		Recuento	12	21	27	60
		% del total	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%

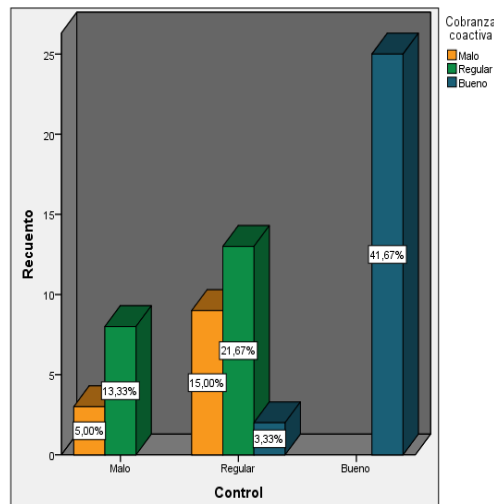


Figura 17. Tabla de contingencia del control y la cobranza coactiva

Considerando la tabla 19 y figura 17, 41.7% (25 servidores) indicaron que el control es bueno lo que derivó en una buena cobranza coactiva; asimismo el 21.7% (13 servidores) señalaron que el control fue regular por lo que conllevó a una cobranza coactiva regular y el 5.0% (3 servidores) consideraron que el control fue malo y derivó a una mala cobranza coactiva.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

H0. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre Cómo se relaciona la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

Tabla 20. *Prueba de hipótesis general*

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Cobranza coactiva
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Cobranza coactiva	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base al resultado de la tabla 20, el grado de correlación entre las variables es 0.874, lo cual significa que existe una relación directa y muy fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre la planeación y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre la planeación y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

Tabla 21. *Prueba de hipótesis específica 1*

			Planeación	Cobranza coactiva
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Cobranza coactiva	Cobranza coactiva	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base al resultado de la tabla 21, el grado de correlación entre las variables es 0.783, lo cual significa que existe una relación directa y fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre la planeación y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre la organización y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre la organización y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

Tabla 22. *Prueba de hipótesis específica 2*

			Organización	Cobranza coactiva
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Cobranza coactiva	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base al resultado de la tabla 22, el grado de correlación entre las variables es 0.862, lo cual significa que existe una relación directa y muy fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre la organización y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre la dirección y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre la dirección y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

Tabla 23. Prueba de hipótesis específica 3

			Dirección	Cobranza coactiva
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Cobranza coactiva	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base al resultado de la tabla 23, el grado de correlación entre las variables es 0.852, lo cual significa que existe una relación directa y muy fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre la dirección y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.



#### Prueba de hipótesis específica 4

H0. No existe relación significativa entre el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

Tabla 24. *Prueba de hipótesis específica 4*

			Control	Cobranza coactiva
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Cobranza coactiva	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base al resultado de la tabla 24, el grado de correlación entre las variables es 0.804, lo cual significa que existe una relación directa y muy fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.

#### **IV. Discusión**

Posteriormente de procesar los datos y analizarlos se desprende que para la hipótesis general si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020; como la primera hipótesis específica donde se demostró que la relación es significativa entre la planeación y la cobranza coactiva de la institución; asimismo, en la segunda hipótesis específica se demostró que el vínculo entre la organización y la cobranza coactiva en la institución es directo y fuerte; por otro lado en la tercera hipótesis específica se demostró que la relación entre la organización y la cobranza coactiva de la institución es directa y fuerte; y en la cuarta hipótesis específica se demostró que la asociación entre el control y la cobranza coactiva es directa y fuerte.

En la investigación de Sánchez (2019), se corroboró que el bajo desempeño de los trabajadores es producto de las imperfecciones halladas en la gestión administrativa, en consideración a que no se llevan a cabo capacitaciones, se consigue la ineffectividad con la que el personal desarrolla algunas funciones y la organización de la empresa ha estado engendrada. Igualmente, la investigación de Quispe (2019), en donde la gestión administrativa fue deficiente, principalmente porque se tuvo factores como los inventarios medidos a través de la rotación fueron negativos y por otro lado, no se da la adecuada preparación o capacitación al personal a fin de que presten un servicio de calidad.

Por otro lado, en la investigación de García y Olmos (2018) sostuvieron que el proceso o actividad de cobranza coactiva de los municipios es una labor asignada a un empleado público del área administrativa, de ese modo, sería innecesario activar el órgano jurídico, se realizará la cobranza de las deudas en beneficio de la institución. La naturaleza jurídica de la institución la integra la facultad particular de la gestión, que facilite la cobranza de los montos a su beneficio generados por las contribuciones, multas y otras responsabilidades que constituyen en un título ejecutivo, sin la obligación de acudir al ente jurisdiccional. Asimismo, Sotomayor y Buruan (2019) nos señalan que ciertos colaboradores no tienen conocimiento de la información asociada con la gestión administrativa, que en el corto plazo se evidenciara en una óptima organización de sus procesos y actividades; por otro lado, no existe la preocupación de establecer programas de capacitación, con lo cual el

personal contaría con información apropiada que impulse la cultura tributaria u otros aspectos relevantes.

En el mismo sentido el estudio de Oyola (2019), indicó que el inicio del proceso de ejecución coactiva en el país ecuatoriano, es un derecho otorgado a cada municipio, mediante el Código Tributario, con el propósito de asegurar el debido acatamiento real de cobranza en instituciones administrativas, sin que intervenga la función judicial; con el propósito de continuar con acatamiento de las responsabilidades tributarias, debido a la regla de capacidad recaudatoria planeado en la Constitución. Aliaga (2020), que la cultura tributaria y la cobranza coactiva influyen considerablemente en el acatamiento de las obligaciones de índole tributaria.

Finalmente, la investigación de Morales (2019), que se logró establecer que las cobranzas coactivas influyeron en las finanzas de la empresa; por esta razón, imposibilitó la realización cotidiana de sus operaciones teniendo como consecución los objetivos a lo largo del periodo establecido; en cuanto al estudio de Yarasca (2019), en cuanto se identificó que el plan financiero evita la ejecución forzada, teniendo que algunas empresas han experimentado embargos en forma de retención, muchas veces por la falta de proyección, siendo que no contaban con liquidez a efectos de pagar sus impuestos a tiempo y cuando recibían el pago de sus clientes SUNAT embargaba sus cuentas bancarias, ahora con el plan financiero eficiente les permite saber cuánto tienen que pagar y las medidas cautelares ya no se aplicarían, porque pueden afrontar de manera exitosa sus cuentas por pagar.

## V. Conclusiones

**Primera.** Se determinó la asociación entre la gestión administrativa y la cobranza coactiva en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y muy fuerte de (0.874 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas a la gestión administrativa, así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

**Segunda.** Se estableció el enlace entre la planeación y la cobranza coactiva en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020, en la cual se concluyó que existe una asociación directa y muy fuerte de (0.783 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas a la planeación, así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

**Tercera.** Se vinculó la organización y la cobranza coactiva en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020, el cual se confirmó una asociación directa y muy fuerte de (0.862 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas a la organización, así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

**Cuarta.** Se verificó el nexo entre la dirección y la cobranza coactiva en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y muy fuerte de (0.852 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas a la dirección, así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

**Quinta.** Se confirmó la relación entre el control y la cobranza coactiva en la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN-Lima, 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y muy fuerte de (0.804 con sig = 0.000 < 0.01). Realmente, es muy relevante considerar el valor de las teorías expuestas en el marco teórico relacionadas al control, así como de la cobranza coactiva en la institución pública.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** A los órganos y unidades orgánicas que fortalezcan la gestión administrativa a través del proceso como son la planeación, organización, dirección y control con el propósito de mejorar las dimensiones de la cobranza coactiva como el inicio del procedimiento, la suspensión del procedimiento, las medidas cautelares, la obligación y responsabilidad del tercero, el descerraje y la tasación y remate.

**Segunda.** A los trabajadores que optimicen la planeación mediante el aporte de los empleados a la misión de la institución, el cumplimiento de los objetivos, tomando en consideración las estrategias que permitan conseguir los objetivos y para ellos se debe establecer un programa de reuniones en donde se lleguen acuerdos entre las personas responsables y los empleados.

**Tercera.** Al personal de ejecución coactiva mejorar la cobranza coactiva a través de la correcta asignación de las funciones, evaluaciones permanentes sobre el compromiso de los empleados hacia la institución, los controles deben centrarse también en la actividad del empleado y motivarlos a que tomen mejores decisiones.

**Cuarta.** A los gestores de cobranza optimizar el proceso de cobranza por medio de las mejoras en las labores inclusivas, fomentar e impulsar que los colaboradores se involucren en su trabajo e institución, incentivando al trabajador y mantener la presencia de los funcionarios en las actividades operativas.

**Quinta.** Al órgano de apoyo que la cobranza coactiva debe mejorar por medio del cumplimiento de las metas, brindando confianza a los responsables para que tomen las decisiones correctas en favor de la institución y con la verificación de los informes de control.

## Referencias

- 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, Lima.
- Bateman, T. S. y Snell, S. A. (2009). *Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGraw-Hill.
- Bautista, C. (2019). *Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera para la institución educativa privada colegio Sagrado Corazón de Villavicencio*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales, Manizales.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Carbajal, V. (2012). *Afectación del procedimiento de cobranza coactiva en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo SATT, año 2012*. Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Castillo, J. (2008). *Administración de personal*. Bogotá: ECOE.
- Chamorro, J. (2019). *Las competencias gerenciales y su relación con la gestión administrativa del Establecimiento Penitenciario Trujillo – Varones, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Cuyubamba, A. (2016). *Claves para una exitosa gestión de créditos y cobranzas*. Lima: Plast Perú News. Obtenido de <http://expoplastperu.com/plastnews/claves-para-una-exitosa->
- Delgado, C. y Mayón, N. (2019). *Auditoría de gestión al control interno del procedimiento en las cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. del Cantón Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad San Gregorio, Guayaquil.
- García, E. y Olmos, L. (2019). *El debido proceso en el procesamiento del cobro coactivo de las entidades territoriales*. Tesis de maestría, Universidad La Gran Colombia, Bogotá.
- Guzmán, C. (2013). *El procedimiento de Cobranza Coactiva en el ámbito tributario*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Koontz, A., Weihrich, H. y Cannice, M. (2016). *Administración una perspectiva global*. México D.F.: McGraw Hill.
- Mansilla, K. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Micro Red de Salud – La Libertad del distrito de Huancayo, enero – setiembre 2018*. Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Minu, K. (2015). *Ventajas y desventajas de la gestión administrativa*. México D.F.
- Morales, A. (2019). *Análisis de la cobranza coactiva en la compañía de servicios generales de ingeniería minera, Lima 2018*. Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Oyola, G. (2019). *Notificación del título de crédito respecto del pago del impuesto predial previo al inicio de un proceso coactivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales*. Tesis de maestría, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondón.
- Quispe, N. (2019). *Evaluación a la gestión administrativa de multicomercio Sinaí de la ciudad de Puyo*. Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Puyo.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. México D.F.: Prentice Hall.
- Sánchez, S. (2019). *Modelo de gestión administrativa para incrementar el desempeño laboral de la empresa Veconsa S.A. de Babahoyo*. Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo.
- Sotomayor, F. y Buruan, J. (2019). *La formación tributaria fortalece la gestión administrativa de la asociación de pequeños comerciantes de juguetería, tarjeteros, caramelos y afines Juan León Mera periodo 2018*. Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Santo Domingo.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Yarasca, K. (2019). *Planeamiento financiero para evitar la ejecución de cobranza coactiva en las microempresas de Lima Metropolitana, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.

# **ANEXOS**





¿Cómo se relaciona el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020?	Establecer la relación del control en la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.	Existe relación significativa entre el control y la cobranza coactiva de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, periodo 2020.	Obligación y responsabilidad del tercero	Información Orden de retener Imputación de responsabilidad	11,12,13,14
			Descerraje	Autorización judicial Fuerza policial	15,16,17
			Tasación y remate	Producto del remate Conducción del remate	18,19,20
<b>Tipo de investigación</b>	<b>Diseño</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Muestra</b>		<b>Análisis de datos</b>
Aplicada	No experimental - Transversal	Encuesta - cuestionario	60 empleados de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, Sede Lima		Estadística descriptiva Tabla de frecuencia Tabla de contingencia
<b>Nivel de investigación</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Población</b>	<b>Muestreo</b>		
Descriptiva - correlacional	Cuantitativo	60 empleados de la Subgerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN, Sede Lima	No probabilístico - Intencional		Estadística inferencial Regresión logística ordinal

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Variable: Gestión administrativa

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	La Institución en conjunto con sus colaboradores aporta en la misión de la Institución.					
2	En el proceso de inducción de los nuevos colaboradores, se da a conocer la visión de la Institución y se entiende de forma clara.					
3	Los objetivos de la Institución se elaboran en consenso entre los funcionarios que conforman el equipo de gestión y los colaboradores.					
4	En el diseño de los procesos administrativos se consideran estrategias que permitan cumplir los objetivos.					
5	Para la planeación de estrategias en la mejora en el rendimiento de los indicadores, se programan reuniones y se acuerdan actividades entre los responsables y los colaboradores.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
6	La Institución asigna las funciones a los trabajadores de manera equitativa e idónea y de acuerdo a su competencia.					
7	Los funcionarios evalúan el nivel de compromiso de los trabajadores.					
8	El desempeño laboral de los colaboradores es cuestionado por la Institución y equipo de gestión, ellos centran sus controles solo en las jefaturas.					
9	Las decisiones de la Institución en el control de desempeño laboral son acertadas: las rotaciones, ascensos y despidos son objetivos y justos.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
10	El trabajo en equipo en la Institución es inclusivo.					
11	Los colaboradores y funcionarios se involucran en el trabajo					
12	Se reconoce a tiempo las contribuciones del personal para incentivar su trabajo.					
13	Los funcionarios tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores.					
<b>CONTROL</b>						

14	Quienes ejecutan la función de supervisores en el cumplimiento de las metas, así como los avances de la gestión, son profesionales competitivos.					
15	El gerente toma acciones de verificación en los informes de control y gestión remitidos a su despacho a fin de coadyuvar el desarrollo y cumplimiento de los planes programados					
16	La supervisión es confiable, por ello los procedimientos arrojan resultados reales.					

Variable: Procedimiento de cobranza coactiva

<b>COBRANZA COACTIVA</b>						
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>						
1	La Institución supervisa la generación de las notificaciones de cobranza.					
2	El ejecutor coactivo comunica previamente a la Institución sobre las notificaciones emitidas.					
3	La Institución se preocupa de la actualización de conocimientos del ejecutor coactivo.					
<b>SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>						
4	La suspensión del procedimiento está a cargo de la autoridad administrativa.					
5	El poder judicial emite con frecuencia mandatos relacionados con la Ley del Procedimiento Administrativo General.					
6	La debida notificación del acto administrativo afecta el procedimiento coactivo					
7	La autoridad que tenga facultad resolutive o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puede influir en el sentido de la resolución.					
<b>MEDIDAS CAUTELARES</b>						
8	El procedimiento previsto se ciñe de acuerdo a la ley, dado que la Institución procura la ejecución de la obligación.					
9	El embargo de forma de intervención en la información vulnera el principio de reserva de ley.					
10	Considera que la medida cautelar de embargo en forma de inscripción es trabada de manera indebida.					
<b>OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL TERCERO</b>						
11	La información extemporánea por parte del tercero retenedor sobre la imposibilidad de efectuar la retención, se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la ley.					
12	La ley contempla solamente la posibilidad de la atribución de la responsabilidad solidaria al tercero que frustra la medida de embargo en forma de retención al proporcionar información falsa.					
13	El ejecutor coactivo señala al tercero retenedor las pautas a seguir para que el monto a retener se realice respetando la ley.					
14	La imputación de responsabilidad solidaria debe realizarse con la emisión de la Resolución de Sanción emitida por el órgano competente de la Institución.					
<b>DESCERRAJE</b>						
15	El ejecutor coactivo solo puede solicitar el descerraje ante circunstancias que impidan el desarrollo de las diligencias y siempre que dicha situación sea constatada por personal de las fuerzas policiales.					
16	El ejecutor coactivo puede hacer uso de medidas como el descerraje previa autorización judicial.					
17	El ejecutor coactivo debe cursar una solicitud motivada ante cualquier Juez.					

	<b>TASACIÓN Y REMATE</b>					
18	La tasación y remate de los bienes embargados, se realiza de acuerdo a las normas vigentes.					
19	El ejecutor coactivo cobra el monto de la deuda debidamente actualizada.					
20	El martillero designado para conducir el remate debe emitir una póliza de adjudicación.					

### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Institución en conjunto con sus colaboradores aportan en la misión de la entidad.	✓		✓		✓		
2	En el proceso de inducción de los nuevos colaboradores, se da a conocer la visión de la Institución y se entiende de forma clara.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos de la Institución se elaboran en consenso entre los funcionarios que conforman el equipo de gestión y los colaboradores.	✓		✓		✓		
4	En el diseño de los procesos administrativos se consideran estrategias que permitan cumplir los objetivos.	✓		✓		✓		
5	Para la planeación de estrategias en la mejora en el rendimiento de los indicadores, se programan reuniones y se acuerdan actividades entre los responsables y los colaboradores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>								
6	La Institución asigna las funciones a los trabajadores de manera equitativa e idónea y de acuerdo a su competencia.	✓		✓		✓		
7	Los funcionarios evalúan el nivel de compromiso de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	El desempeño laboral de los colaboradores es cuestionado por la Institución y equipo de gestión, ellos centran sus controles solo en las jefaturas.	✓		✓		✓		
9	Las decisiones de la Institución en el control de desempeño laboral son acertadas: las rotaciones, ascensos y despidos son objetivos y justos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>								
10	El trabajo en equipo en la Institución es inclusivo.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores y funcionarios se involucran en el trabajo	✓		✓		✓		
12	Se reconoce a tiempo las contribuciones del personal para incentivar su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>								
14	Quienes ejecutan la función de supervisores en el cumplimiento de las metas, así como los avances de la gestión, son profesionales competitivos.	✓		✓		✓		
15	El gerente toma acciones de verificación en los informes de control y gestión remitidos a su despacho a fin de coadyuvar el desarrollo y cumplimiento de los planes programados	✓		✓		✓		
16	La supervisión es confiable, por ello los procedimientos arrojan resultados reales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]        **Aplicable después de corregir** [ ]        **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscoco**  
DNI: 31169557

Especialidad del validador: **Docente metodólogo**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COBRANZA COACTIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: INICIO DEL PROCEDIMIENTO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Institución supervisa la generación de las notificaciones de cobranza.	✓		✓		✓		
2	El ejecutor coactivo comunica previamente a la Institución sobre las notificaciones emitidas.	✓		✓		✓		
3	La Institución se preocupa de la actualización de conocimientos del ejecutor coactivo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>								
4	La suspensión del procedimiento esta a cargo de la autoridad administrativa.	✓		✓		✓		
5	El poder judicial emite con frecuencia mandatos relacionados con la Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓		
6	La debida notificación del acto administrativo afecta el procedimiento coactivo	✓		✓		✓		
7	La autoridad que tenga facultad resolutive o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puede influir en el sentido de la resolución.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: MEDIDAS CAUTELARES</b>								
8	El procedimiento previsto se ciñe de acuerdo a la ley, dado que la Institución procura la ejecución de la obligación.	✓		✓		✓		
9	El embargo de forma de intervención en la información vulnera el principio de reserva de ley.	✓		✓		✓		
10	Considera que la medida cautelar de embargo en forma de inscripción es trabada de manera indebida.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL TERCERO</b>								
11	La información extemporánea por parte del tercero retenedor sobre la imposibilidad de efectuar la retención, se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la ley.	✓		✓		✓		
12	La ley contempla solamente la posibilidad de la atribución de la responsabilidad solidaria al tercero que frustra la medida de embargo en forma de retención al proporcionar información falsa.	✓		✓		✓		

13	El ejecutor coactivo señala al tercero retenedor las pautas a seguir para que el monto a retener se realice respetando la ley.	✓		✓		✓		
14	La imputación de responsabilidad solidaria debe realizarse con la emisión de la Resolución de Sanción emitida por el órgano competente de la Entidad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: DESCERRAJE</b>								
15	El ejecutor coactivo solo puede solicitar el descerraje ante circunstancias que impidan el desarrollo de las diligencias y siempre que dicha situación sea constatada por personal de las fuerzas policiales.	✓		✓		✓		
16	El ejecutor coactivo puede hacer uso de medidas como el descerraje previa autorización judicial.	✓		✓		✓		
17	El ejecutor coactivo debe cursar una solicitud motivada ante cualquier Juez.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: TASACIÓN Y REMATE</b>								
18	La tasación y remate de los bienes embargados, se realiza de acuerdo a las normas vigentes.	✓		✓		✓		
19	El ejecutor coactivo cobra el monto de la deuda debidamente actualizada.	✓		✓		✓		
20	El martillero designado para conducir el remate debe emitir una poliza de adjudicación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [✓]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscoco  
DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de junio del 2020

-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>								
1	La Institución en conjunto con sus colaboradores aportan en la misión de la entidad.	✓				✓		
2	En el proceso de inducción de los nuevos colaboradores, se da a conocer la visión de la Institución y se entiende de forma clara.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos de la Institución se elaboran en consenso entre los funcionarios que conforman el equipo de gestión y los colaboradores.	✓				✓		
4	En el diseño de los procesos administrativos se consideran estrategias que permitan cumplir los objetivos.	✓		✓		✓		
5	Para la planeación de estrategias en la mejora en el rendimiento de los indicadores, se programan reuniones y se acuerdan actividades entre los responsables y los colaboradores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>								
6	La Institución asigna las funciones a los trabajadores de manera equitativa e idónea y de acuerdo a su competencia.	✓		✓		✓		
7	Los funcionarios evalúan el nivel de compromiso de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	El desempeño laboral de los colaboradores es cuestionado por la Institución y equipo de gestión, ellos centran sus controles solo en las jefaturas.	✓		✓		✓		
9	Las decisiones de la Institución en el control de desempeño laboral son acertadas: las rotaciones, ascensos y despidos son objetivos y justos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>								
10	El trabajo en equipo en la Institución es inclusivo.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores y funcionarios se involucran en el trabajo	✓		✓		✓		
12	Se reconoce a tiempo las contribuciones del personal para incentivar su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>								
14	Quienes ejecutan la función de supervisores en el cumplimiento de las metas, así como los avances de la gestión, son profesionales competitivos.	✓		✓		✓		
15	El gerente toma acciones de verificación en los informes de control y gestión remitidos a su despacho a fin de coadyuvar el desarrollo y cumplimiento de los planes programados	✓		✓		✓		
16	La supervisión es confiable, por ello los procedimientos arrojan resultados reales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellido y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg Cecilia Rosa Carbajal Reyes

DNI: 10224959

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COBRANZA COACTIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>								
1	La Institución supervisa la generación de las notificaciones de cobranza.	✓		✓		✓		
2	El ejecutor coactivo comunica previamente a la Institución sobre las notificaciones emitidas.	✓		✓		✓		
3	La Institución se preocupa de la actualización de conocimientos del ejecutor coactivo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>								
4	La suspensión del procedimiento esta a cargo de la autoridad administrativa.	✓		✓		✓		
5	El poder judicial emite con frecuencia mandatos relacionados con la Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓		
6	La debida notificación del acto administrativo afecta el procedimiento coactivo	✓		✓		✓		
7	La autoridad que tenga facultad resolutive o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puede influir en el sentido de la resolución.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: MEDIDAS CAUTELARES</b>								
8	El procedimiento previsto se ciñe de acuerdo a la ley, dado que la Institución procura la ejecución de la obligación.	✓		✓		✓		
9	El embargo de forma de intervención en la información vulnera el principio de reserva de ley.	✓		✓		✓		
10	Considera que la medida cautelar de embargo en forma de inscripción es trabada de manera indebida.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL TERCERO</b>								
11	La información extemporánea por parte del tercero retenedor sobre la imposibilidad de efectuar la retención, se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la ley.	✓		✓		✓		
12	La ley contempla solamente la posibilidad de la atribución de la responsabilidad solidaria al tercero que frustra la medida de embargo en forma de retención al proporcionar información falsa.	✓		✓		✓		

13	El ejecutor coactivo señala al tercero retenedor las pautas a seguir para que el monto a retener se realice respetando la ley.	✓		✓		✓		
14	La imputación de responsabilidad solidaria debe realizarse con la emisión de la Resolución de Sanción emitida por el órgano competente de la Entidad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: DESCERRAJE</b>								
15	El ejecutor coactivo solo puede solicitar el descerraje ante circunstancias que impidan el desarrollo de las diligencias y siempre que dicha situación sea constatada por personal de las fuerzas policiales.	✓		✓		✓		
16	El ejecutor coactivo puede hacer uso de medidas como el descerraje previa autorización judicial.	✓		✓		✓		
17	El ejecutor coactivo debe cursar una solicitud motivada ante cualquier Juez.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: TASACIÓN Y REMATE</b>								
18	La tasación y remate de los bienes embargados, se realiza de acuerdo a las normas vigentes.	✓		✓		✓		
19	El ejecutor coactivo cobra el monto de la deuda debidamente actualizada.	✓		✓		✓		
20	El martillero designado para conducir el remate debe emitir una polza de adjudicación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Cecilia Rosa Carbajal Reyes  
DNI: 10224959

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

#### **Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos**

A continuación se detalla los resultados de las pruebas de confiabilidad de cada instrumento empleado en la recolección de datos:

##### *Prueba de confiabilidad de la variable: Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	15

El instrumento de la variable gestión administrativa tuvo un coeficiente de 0.983 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

##### *Prueba de confiabilidad de la variable: Procedimiento de cobranza coactiva*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

El instrumento de la variable procedimiento de cobranza coactiva tuvo un coeficiente de 0.962 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

## Anexo 5: Base de datos

Variable: Gestión administrativa

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
S1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S2	4	4	2	1	2	4	1	2	1	3	2	3	2	2	3	4
S3	3	4	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	3	4	3	4
S4	3	4	4	2	2	4	1	1	2	2	1	3	2	4	3	4
S5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
S6	4	4	3	1	2	4	1	1	1	3	3	2	1	3	2	4
S7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S8	4	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
S9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S11	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
S12	4	4	3	2	2	4	3	1	2	1	1	1	3	2	1	4
S13	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S14	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3
S15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S16	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
S17	4	5	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3
S18	3	4	2	1	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	2	4
S19	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S20	4	4	3	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4
S21	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S22	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4
S23	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S24	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
S25	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4
S26	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S27	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S28	2	4	2	2	2	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5
S29	2	4	2	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4
S30	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4
S31	4	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
S32	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S34	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
S35	4	4	3	2	2	4	3	1	2	1	1	1	3	2	1	4
S36	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S37	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3
S38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S39	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
S40	3	4	2	1	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	2	4
S41	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S42	4	4	3	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4
S43	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S44	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4
S45	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5

S46	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
S47	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4
S48	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S49	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S50	2	4	2	2	2	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5
S51	2	4	2	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4
S52	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4
S53	4	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
S54	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S55	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
S56	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
S57	4	4	3	2	2	4	3	1	2	1	1	1	3	2	1	4
S58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
S59	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3
S60	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5

Procedimiento de cobranza coactiva

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
S1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	2	2
S2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S3	4	4	4	3	3	1	1	2	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
S4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
S5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5
S6	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S8	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3
S12	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2
S13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S14	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
S15	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S16	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S17	2	1	1	1	1	3	3	4	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S18	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5
S19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S20	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1
S21	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S22	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3
S23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S24	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	1	1	1	2	1	4	5	4	3	3
S25	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3
S26	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S28	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3
S29	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
S30	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
S31	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S32	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3
S35	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2
S36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S37	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
S38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S39	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S40	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5
S41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S42	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1
S43	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S44	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3
S45	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S46	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	1	1	1	2	1	4	5	4	3	3

S47	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3
S48	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S49	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S50	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3
S51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
S52	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
S53	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
S54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S55	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3
S57	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2
S58	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
S59	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
S60	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5