

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**COBRANZA COACTIVA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DE PARCONA-2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
OLMEDA JIMENEZ LISSETH**

**LIMA – PERÚ  
2022**

**COBRANZA COACTIVA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DE PARCONA-2017.**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESORA**

Dar. Patricia Velasco Valderas

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Freddy Miguel Castro Verona  
Presidente

Dr. Juan Julio Rojas Elera  
Secretario

Mg. Cesar Augusto Quiñones Vernazza  
Vocal

## **Dedicatoria**

Al creador de todas las cosas, Dios, que me permitió vivir esta experiencia y el que espiritualmente me ha dado fortaleza para continuar adelante a pesar de todas las adversidades.

De igual forma a mis padres quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, valores y hábitos lo que me permitió adquirir fortaleza y desarrollar la perseverancia y el esfuerzo para la consecución de lo propuesto.

## **Agradecimiento**

A Dios por protegerme durante todo mi camino, que me permitió culminar esta importante etapa de mi vida.

A mi madre que, con su inmenso amor y preocupación, me ha guiado y brindado fortaleza ya que ha gozado de mis logros y ha sufrido con mis tropiezos, a pesar de la distancia.

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Y en especial a ti Víctor, mi esposo, porque siempre me has dado lo mejor de ti, por tus sabios consejos y tu apoyo incondicional en este arduo camino compartiendo mis tristezas y alegrías.

## ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
INFORME DE ANTIPLAGIO	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

N° de Pág.

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática	01
1.1.1 Formulación del problema	02
1.1.2 Problema general	03
1.1.3 Problemas específicos	04
1.2 Objetivos de la investigación	05
1.2.1 Objetivo general	06
1.2.2 Objetivos específicos	07
1.3 Justificación e importancia de la investigación	08
1.3.1 Justificación	09
1.3.2 Importancia	10
1.4 Limitaciones del estudio	11
1.5 Delimitaciones del estudio	12

### **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.2 Marco Legal	15
2.3 Bases teóricas	16

2.3.1	Cobranza Coactiva	17
2.3.2	Responsabilidad social	18
2.4	Marco conceptual	19
2.5	Formulación de la hipótesis (Para Enfoques cuantitativos)	20
2.5.1	Hipótesis general	21
2.5.2	Hipótesis específicas	22
2.6	Identificación de variables e indicadores	23
2.6.1	Definición conceptual de variables	24
2.6.2	Definición operacional	25
2.6.3	Operacionalización de variables	26
	<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
3.1	Diseño metodológico	28
3.1.1	Tipo de investigación	29
3.1.2	Nivel de investigación	30
3.1.3	Diseño	31
3.1.4	Método	32
3.2	Población y muestra	33
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.3.1	Técnicas	35
3.3.2	Instrumentos	36
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
3.5	Aspectos éticos	38
	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	<b>39</b>
	<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>41</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>
ANEXO N°1	Matriz de consistencia	43
ANEXO N°2	Cuestionario sobre cobranza coactiva	44
ANEXO N°3	Cuestionario sobre responsabilidad social	45



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

**FECHA: 11/11/2022**

**NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A): PATRICIA JANNETT VELASCO VALDERAS**

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( X )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

**INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: -----**

**COBRANZA COACTIVA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PARCONA-2017 -----**

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 01 %**

**Conformidad Autor:**

**Nombre: Lisseth Olmeda Jimenez**

**DNI: 41913637**

**Huella:**



**Conformidad Asesor:**

**Nombre: Patricia Velasco Valderas**

**DNI: 07704722**



---

### Document Information

---

Analyzed document	TESIS FINAL OLMEDA JIMENEZ.docx (D149414161)
Submitted	2022-11-11 21:18:00
Submitted by	UNIVERSIDAD
Submitter email	chris.albino@upsjb.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	chris.albino.upsjb@analysis.arkund.com

---

### Sources included in the report

---

**SA**

**Universidad Privada San Juan Bautista / tesis\_-finalll -lisset (2).docx**

Document tesis\_-finalll -lisset (2).docx (D134708723)

Submitted by: melissa.castaneda@upsjb.edu.pe

Receiver: melissa.castaneda.upsjb@analysis.arkund.com

 **1**

## RESUMEN

El capítulo I; el trabajo de investigación tiene la finalidad de establecer de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

El capítulo II; se ha plasmado información relevante sobre la cobranza coactiva y la responsabilidad social.

El capítulo III; manifiesta que el trabajo es de tipo no experimental con un nivel descriptivo. La presente investigación considera un diseño descriptivo correlacional, se ha utilizado el método cuantitativo. La población y la muestra estuvieron constituidos por 20 trabajadores de la Municipalidad del distrito de Parcona. La técnica es la encuesta y sus instrumentos son los cuestionarios.

El capítulo IV; se evidencia los resultados demuestran un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,638$ . Esto indica que la cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

Finalmente en el capítulo V; en donde se logró concluir que a una alta cobranza coactiva le corresponde una alta responsabilidad social y viceversa.

**Palabras claves:** Relación, cobranza, coactiva, responsabilidad y social.

## ABSTRACT

Chapter I; the research work has the purpose of establishing how coercive collection is related to social responsibility in the municipality of Parcona, 2017.

Chapter II; relevant information on coercive collection and social responsibility has been expressed.

Chapter III; states that the work is non-experimental with a descriptive level. The present investigation considers a descriptive correlational design, the quantitative method has been used. The population and the sample were constituted by 20 workers of the Municipality of the district of Parcona. The technique is the survey and its instruments are the questionnaires.

Chapter IV; It is evidenced the results demonstrate a Pearson correlation coefficient of  $r = 0.638$ . This indicates that coercive collection is positively related to social responsibility in the municipality of Parcona, 2017.

Finally in chapter V; where it was concluded that a high coercive collection corresponds to a high social responsibility and vice versa.

**Keywords:** Collection, coercive, responsibility and social.

## INTRODUCCIÓN

El presente diseño de plan de investigación se titula “Cobranza coactiva y responsabilidad social en la municipalidad de Parcona.”, el cual ha sido elaborado según los lineamientos metodológicos expuestos por la Escuela de Postgrado de la Universidad.

En la actualidad uno de los problemas más resaltantes en el Perú es la existencia de falta de cultura tributaria, que nace de la incapacidad del estado por adiestrar a sus ciudadanos en esta práctica de gran relevancia para la economía del país, esto conlleva a la larga un gasto público muy alto en, aumentando los índices de informalidad y déficit fiscal que el dejar de tributar representa, no solo en las competencias que tiene a su cargo la SUNAT como principal ente recaudador, sino también en los gobiernos regionales y municipales en donde los índices de morosidad son alarmantes. Lo cual conlleva a un nivel de recaudación baja, generándose un problema que ocasiona la disminución de los recursos directamente recaudados, pocos son los pobladores que piensan que la ocasión de contribuir genera recursos que permitan promover el progreso de dicha localidad y genera la transformación del ámbito que están viviendo. Las ejecuciones de recaudaciones coactivas de los gobiernos locales en el país, enfrentan actualmente un conflicto legal para la cobranza efectiva de los compromisos tributarios no pagados, cabe resaltar que la recaudación tributaria municipal se utiliza para cubrir las necesidades de una localidad como salud, aspecto social, educación, seguridad y demás aspectos comunales, también se puede establecer que muchos contribuyentes rehúsan pagar sus impuestos municipales generando una baja de ingresos tributarios para las comunas locales, muchas veces ocasionada por una mala administración tributaria en el proceso de recaudación fiscal, encontrándose actualmente un deficiente sistema en la administración tributaria,

La cobranza coactiva es según Anacleto (2008), “es aquel procedimiento de administración pública que persigue el cobro forzoso de acreencias pecuniarias y otras obligaciones de derecho público, independientemente de la voluntad del obligado,

estando facultados para detraer del patrimonio del deudor bienes y derechos hasta la satisfacción de lo adeudado”.

Asimismo, se tiene a la responsabilidad social de acuerdo a La Comisión de las Comunidades Europeas (2001), señala que la responsabilidad “es la integración voluntaria, por parte de las instituciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. La responsabilidad social con carácter instrumental es una actividad para solucionar problemas de distintos grupos sociales, pero como un medio de alcanzar resultados económicos. La responsabilidad social como asunción de una responsabilidad frente a la sociedad, que supone una ampliación de los objetivos institucionales a componentes sociales.

La Ley Orgánica de Municipalidades establece que los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local a través de planes de desarrollo económico local, que se aprueban en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo (Núñez, 2016).

Para Rivera (2017), las Instituciones públicas son de gran relevancia para la puesta en marcha de la responsabilidad social, porque están inmersas directamente con la población de su jurisdicción, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida enfocándose en el ambiente que se desarrollan y en su economía mediante más puestos de trabajo, asociaciones de emprendedores, entre otros (p.12)

Esperando que el proyecto presentado cumpla las exigencias requeridas por la universidad.

El trabajo de investigación está constituido en 5 capítulos

El Capítulo I: Planteamiento del problema está la parte de descripción de la realidad problemática, se considera la formulación del problema general y específico, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia de la investigación.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se considera los antecedentes de la investigación además las bases teóricas y el marco conceptual. La formulación de la hipótesis general y específicos.

En el Capítulo III: Metodología se considera en esta parte el diseño metodológico, además el tipo, nivel, diseño, método de investigación y la población y muestra además las técnicas e instrumentos de recolección de datos por último aspectos éticos.

En el Capítulo IV: Resultados en esta parte describe la estadísticas descriptiva e inferencial del trabajo de investigación.

En el Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones se elabora al terminar el trabajo de investigación donde se hace la triangulación de la tesis, las conclusiones principales resultados y que se debería hacer para mejorar las variables de estudio.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Toda Municipalidad, como institución pública tiene por finalidad brindar un servicio a la sociedad. Sin embargo, muchas de ellas se enfrentan a problemas vinculados a los procesos de cobranza, caracterizada por la gran cantidad de créditos rezagados y el engrandecimiento sucesivo de nuevos deberes tributarios a ser impuestos; estas acciones se ejecutan desde las municipalidades, En ya no ocuparse en la satisfacción de otras necesidades como la optimización de recursos con la finalidad de ofrecer determinados servicios para el progreso y bienestar de la población. (Saavedra, 2010).

En el Ecuador, Saavedra (2010), desarrolló una investigación sobre los procesos de cobranza coactiva en las Instituciones públicas, señalando que el problema primordial en la conducción de deberes tributarios que afrontan las Áreas de Coactivas dentro del Servicio de Rentas Internas es la cantidad de créditos a inspeccionar. Este problema crea dificultad de cobro oportuno, lo cual lleva a las instituciones a carecer de recursos necesarios para la mejora de determinadas acciones, además de generar en el ciudadano deudor una impresión de compasión o plazo indefinido para realizar el pago de sus cuentas.

Por otro lado, en Colombia, Lizcano y Angarita (2014), indican que “as instituciones desarrollan procesos con limitaciones en el cumplimiento de la responsabilidad social, esto se evidencia en la falta de un análisis detallado de su indicadores de gestión, que ocasiona incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de esta alcaldía en su municipio, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer para su crecimiento y desarrollo, generando la insatisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios ofrecidos a la sociedad.

En el Perú, autores como Esparza (2015), señalan que los procesos de cobranza coactiva desarrollada en las instituciones públicas se caracterizan por no observar las medidas cautelares previas, por el contrario, se evidencia una especie

de desnaturalización de estas medidas, pues la adopción de las mismas en muchos casos resulta indiscriminada, siendo el sustento de éstas, la hipótesis u opiniones propias, generando atentatorios del Principio de Legalidad y Seguridad Jurídica en materia tributaria. Por su parte Lapa (2014), señala que en el país, instituciones tanto públicas como privadas no desarrollan una política social propiamente dicha, por el contrario, tanto a nivel político como económico, los grandes titulares sobre beneficios indebidos mediante fraudes, sobornos, corrupción privilegios, competencia desleal, productos en mal estado, etc., lo cual frena el desarrollo de la sociedad y perjudica el bienestar de los pobladores.

Así mismo, en la Municipalidad Distrital de Parcona, se observa que los procesos de cobranza de arbitrios, de licencias vehiculares, licencias de construcción, etc., se presenta limitada en su ejecución, muchas veces por desconocimiento de la forma correcta de realización y por falta de las competencias profesionales necesarias en los funcionarios municipales, dificultando la disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades institucionales. Muchos de los pobladores tienen la costumbre de no pagar sus deudas por arbitrios, baja policía llegando a tener deudas hasta de un año; esta situación genera un problema de liquidez en la municipalidad lo cual repercute en la calidad del servicio que se brinda.

Así mismo, no se desarrollan adecuadas actividades que permitan el desarrollo y bienestar de la sociedad, esto se debe a que no cuenta con un plan que especifique las necesidades de la sociedad, por lo tanto, la mayoría de actividades que se desarrollan es simplemente para cumplir con las exigencias gubernamentales, por lo tanto, no tienen un impacto significativo en la sociedad ni en los pobladores.

En cuanto a la responsabilidad social existe la necesidad de desarrollar como política del gobierno local el compromiso de la municipalidad con el bienestar de la población, situación que aún se torna limitada para su concreción.

Luego del análisis de esta realidad, se considera pertinente la realización de la investigación que se titula: Cobranza coactiva y responsabilidad social en la



Municipalidad de Parcona, con la finalidad de analizar la interacción entre las variables.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1.1. Problema principal:**

¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017?

#### **1.1.1.2. Problemas específicos:**

¿En qué medida la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la cobranza coactiva y las responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona, 2017?

¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017?

## **1.2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General:**

Establecer de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

Analizar en qué medida manera la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

Describir cuál es la relación que existe entre la cobranza coactiva y las responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

Identificar de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Justificación**

El trabajo de investigación brinda los aportes teóricos, legales, prácticos y metodológicos.

Mediante la realización del presente trabajo se aporta desde la justificación teórica porque se sistematiza información sobre las variables cobranza coactiva y responsabilidad social, asimismo se fundamentó las variables y los enfoques cada uno con sus respectivos autores; dicha información permite una mejor comprensión de las variables; de manera que se tuvo que recurrir a diferentes repositorios, contribuyendo a la emisión de conceptos logrando generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontando teorías, contrastando resultados. Esta investigación resulta ser un aporte hacia el incremento del conocimiento de este tema, teniendo una importancia trascendental. Por otro lado su finalidad fue generar una reflexión y debate sobre el conocimiento existente, logrando confrontar teorías, contrastando resultados, realizando epistemología del conocimiento ya existente.

Justificación práctica; se expuso razones acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y logrando llegar a conclusiones lógicas de su solución, de manera que a través de las recomendaciones planteadas se busca resolver un problema logrando proponer estrategias que la ser aplicadas ayuden a darle solución, de manera que se logre resolver el problema evidenciado. Asimismo se realizó porque se necesita tener una mejor visión del tema y establecer la situación actual de ellas.

Justificación metodológica: Siguió una ruta metodológica que contribuyo a elegir el paquete estadístico adecuado, para ello se tuvo en cuenta el tipo y diseño de investigación de manera que se trabajó con una investigación no experimental de corte descriptivo correlacional; asimismo se elaboraron instrumentos que pasaron por un proceso de validación y confiabilidad de

manera que sirven a otros investigadores que desean utilizarlos en investigaciones similares. Asimismo la realización de la presente investigación permitió observar las diferentes fases que involucra su desarrollo.

Esta investigación tiene un alcance social es decir aporta por su relevancia social por cuanto sus hallazgos podrían beneficiar a la sociedad en su conjunto.

### **1.3.2. Importancia**

El tema de cobranza coactiva y más aún la responsabilidad social son categorías de estudio de gran importancia en la actualidad; las exigencias en la calidad de servicio que brinda las instituciones como es el caso de la municipalidad deben contemplar su responsabilidad social en la prestación de servicios a los pobladores; es decir , las acciones que se ejecuta de la municipalidad en lo que respecta a la cobranza coactiva deben tener en cuenta los efectos que tendría en la sociedad esta situación refleja la gran importancia de la investigación.

### **1.4. Limitaciones del estudio**

En la presente investigación se ha tenido algunos factores limitantes al momento de realizar.

Un factor limitante es el tiempo para realizar el proyecto, debido a los periodos cortos brindados por la universidad.

Otro factor limitante es el bajo nivel de habilidades investigativas por parte de la investigadora ya que para realizar trabajos de investigación requiere tener ciertas destrezas.

### **1.5. Delimitación del estudio**

Delimitación Espacial: Municipalidad de Parcona.

Delimitación Temporal: 2017

Delimitación Cuantitativa: 1 entidad estatal.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **A nivel internacional**

Matos (2012). “La responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) Constructoras del Municipio Lagunillas”. (Tesis de maestría). Universidad De Zulia, Maracaibo. El presente estudio se desarrollado considerando el tipo de investigación descriptivo y un diseño no experimental. El tamaño de la muestra de estudio fue de 21 sujetos muestrales. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Luego de ejecutar la investigación se determinó lo siguiente: Refiriéndonos al conjunto de intereses sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las (PYMES), constructoras del municipio Lagunillas, se ha establecido que existe un nivel considerable de inestabilidad en los grupos de la dimensión externa e interna, tan es así que en gran parte de los casos se asumen decisiones con orientación a la satisfacción de necesidades de accionista y proveedores, esta situación origina la presencia de problemas de intereses particulares, situación que repercute en forma directa en el normal funcionamiento de la organización.

De acuerdo a la presente investigación cabe señalar que existen deficiencias respecto a la responsabilidad social es por ello que no se orienta de manera correcta; se ha evidenciado que la mayoría de decisiones que se ejecutan están en torno a las necesidades del accionista y de los proveedores.

Lizcano y Angarita (2014). “Evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander”. (Tesis de grado). Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña. El presente trabajo se desarrolló desde la perspectiva de una investigación descriptiva y un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida 55 funcionarios. El cuestionario fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: Los primordiales indicadores de la alcaldía en el año dos mil trece, brindan conocimiento de los distintos proyectos realizados por parte de la alcaldía

municipal, con la única finalidad de respaldar los niveles de calidad de vida de los usuarios que conforman el municipio. Estos indicadores fundamentalmente se enmarcan en la producción de puestos de trabajo, el cuidado del ambiente, la preservación de la organización familiar, la tributación oportuna al estado colombiano, entre otros.

Los resultados de la evaluación realizada respecto a la responsabilidad social señalan que la Municipalidad viene desarrollando su labor de manera factible, esto ha traído una serie de aspectos que resultan beneficiosos a la población como es la creación de nuevos puestos de trabajo, el cuidado del medio ambiente, salvaguardar a la familia logrando que las personas cumplan con sus obligaciones tributarias.

Martínez (2013). "El Cobro Coactivo en Sede Administrativa: Propuesta para su aplicación por parte de la Administración Tributaria costarricense". (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Este trabajo se desarrolló en base a un tipo de aplicación y un diseño cuasi experimental. El cuestionario fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: En la actualidad, el proceso de cobranza de tributos vigente en el lugar donde se desarrolla este trabajo tiene suficientes debilidades como para alterarlo, puesto que tal sistema recaudatorio se desarrolle con más eficiencia.

Por eso también se planteó desarrollar una justificación en torno a la cobranza coactiva, ya que se constituye como un derecho que tiene toda aquella institución o incluso toda aquella persona que es víctima de una persona, denominada deudor, que no cumple su obligación monetaria para con él, que le permite acceder a diversos bienes del deudor para poder recuperar el monto de la deuda sin necesidad de acudir a un juez.

Esta investigación pudo demostrar las deficiencias que presenta la manera en la que desarrollan el cobro coactivo en Costa Rica, es por ello que a través de la presente propuesta planteada se busca mejorar el cobro coactivo por parte de la administración tributaria.

Jaramillo (2015). “El procedimiento coactivo en las empresas públicas. De la jurisdicción coactiva como forma de cobra de obligaciones y recaudación tributaria”. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador. Este trabajo se desarrolló en base a un enfoque cualitativo. Finalmente se determinó que: Al ser la demanda de los servicios públicos superior a la capacidad gubernamental para recaudar recursos suficientes que les permita cubrir el creciente aumento del gasto e inversión pública, estas entidades han visto en la recaudación tributaria su principal fuente de ingresos; de tal manera que inclusive el tributo es un instrumento de política económica; asimismo queda esclarecido que las contribuciones especiales por mejoras son vitales para los ejercicios de los gobiernos autónomos descentralizados.

López (2018). “Estudio de la responsabilidad social empresarial desde la cultura organizacional – caso Instituto Dolores Calero de Guayasamín”. (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Este trabajo se enmarcó en un enfoque cualitativo. Finalmente se determinó que: Es importante generar conceptos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial interna para difundirlos entre directivos y trabajadores de una misma empresa con la finalidad de tener claro el rol principal de esta en el Instituto. El Ecuador posee prácticas socialmente responsables en diferentes áreas: sociales, ambientales y económicas, el problema radica que son prácticas externas. Existe pocas Instituciones que toman esta práctica a medida interna dejando a un lado al motor principal del Instituto, los trabajadores.

Arias (2015). “Estratificación de la cartera activa en el mejoramiento del procedimiento de cobro coactivo de tributos en la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas del periodo fiscal 2015”. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Esta investigación se desarrolló desde la perspectiva de un enfoque cuali-cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La bibliografía tributaria fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. La

muestra estuvo constituida por la cartera total de las provincias que conforman la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas, esto es, las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza. Finalmente se determinó que: La cartera total de deudas tributarias firmes correspondiente a la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas del periodo fiscal 2015 asciende a 53 millones de dólares de los Estados Unidos, de los cuales apenas una tercera parte de este valor puede ser ejecutado de forma inmediata mediante la acción coactiva; en tanto que, las dos terceras partes restantes como cartera suspendida, se encuentran en espera de una resolución de carácter administrativo o jurisdiccional. Respecto de la cartera activa se verificó que, en virtud del monto, se encontraba concentrada en actos de control emitidos por la Administración Tributaria como son las Liquidaciones de Pago; en tanto que, los actos de determinación efectuados por parte del sujeto pasivo como CEP'S y Anticipos Renta constituyen el mayor número de obligaciones generadas durante este periodo fiscal.

Calderón y Pesántez (2015). "La Responsabilidad Social Empresarial, análisis y planteamiento de un modelo en el sector G4773.12 de la ciudad de Cuenca. Caso de aplicación, Óptica Sánchez Cía. Ltda. Periodo 2014". (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador. El presente trabajo se desarrolló desde la perspectiva de una investigación de campo, de tipo descriptivo y método cualitativo y cuantitativo: La muestra estuvo constituida 42 sujetos muestrales. El cuestionario fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: El resultado global de la evaluación del sector G4773.12 comparado con la empresa Óptica Sánchez Cía. Ltda., nos demuestra que la gestión de responsabilidad social está en una etapa básica e introductoria. La transición a las etapas más avanzadas de RSE deberá ser fomentada en todas las partes interesadas, con una base de planificación que no descuide las metas y objetivos hacia la iniciativa de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Orellana (2017). Diagnóstico general del área de coactivas del Gobierno Autónomo Municipal de Esmeraldas. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. El presente trabajo se desarrolló desde la perspectiva de una investigación de tipo básica, nivel explicativo y método deductivo. La muestra estuvo constituida por 6 funcionarios. El cuestionario fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: se pudo establecer que en el Gobierno Municipal de Esmeraldas, no existe un adecuado y coherente organigrama estructural que permita un enlace efectivo entre los funcionarios encargados. Del mismo modo no se han diseñado manuales y flujogramas de procesos y procedimientos en los que todos los integrantes del departamento de coactiva se apoyen para ejecutar de mejor forma su labor. Ante los resultados investigativos se plantea al final del presente estudio, un plan de alternativas que permitan mejorar la gestión administrativa y operativa para el cobro coactivo por medio de procedimientos adecuados y eficientes, apegados a las leyes y ordenanzas municipales.

### **A nivel nacional**

Esparza (2015). “La presunción de cobranza infructuosa en las medidas cautelares previas al procedimiento de cobranza coactiva”. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. El trabajo presentó un tipo descriptivo y un diseño no experimental. El total de la muestra fue de 31 Resoluciones expedidas por el Tribunal Fiscal. El cuestionario fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: los datos obtenidos mediante la investigación, señalan que en muchos casos, al análisis de los supuestos de la conducta del deudor permiten establecer claramente que medidas cautelares se puede aplicar para recuperar la deuda, sin embargo, no ocurre lo mismo cuando se observa una gran posibilidad de presunción de cobranza infructuosa, ya que no se toma en cuenta el comportamiento del deudor sino diversas listas con datos sobre el deudor, sus cuentas y sus actividades, lo cual refleja una diferencia entre estos procesos.



A través de esta investigación se ha logrado tener una mejor concepción de lo que es la conducta del deudor y como esta se diferencia o se deslinda de alguna medida cautelar cuando se resume una cobranza infructuosa, esto permitirá esclarecer y tener una mejor visión de estos conceptos.

Zapata (2012). "Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad." (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. El trabajo presentado fue tipo descriptivo y diseño no experimental. Se manejó el análisis bibliográfico como técnica de obtención de datos. Finalmente se determinó que: Hasta la actualidad, los informes recogidos sobre la sostenibilidad en el Perú y en el exterior son preferentemente voluntarios. Las organizaciones refiriéndonos a casi la mayoría, muestran ante la sociedad y ante las autoridades pertinentes sus procesos desarrollados para cumplir con la exigencia de responsabilidad social.

La presente investigación demuestra las falencias que presentan las organizaciones respecto a la presentación de informes sobre sostenibilidad que se dan en el Perú y en otros lugares se realizan de manera voluntaria más no son exigidas. Esto debe cambiar es por ello que se cree que estas deben ser reguladas.

Ipanaqué (2016). "Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario, en el área de cobranza coactiva de la Intendencia Regional La Libertad, SUNAT -Trujillo 2016". (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. El trabajo presentó un tipo descriptivo transaccional y un diseño no experimental. El total de la muestra fue de 38 trabajadores. El cuestionario fue el instrumento para la obtención de datos.

Finalmente se determinó que: los contribuyentes la Intendencia Regional de la Libertad manifiestan un alto nivel de insatisfacción con los procesos de cobranza coactiva que realiza la institución, esto debido a que desconocen los propósitos y beneficios de este proceso, porque no tienen una adecuada cultura tributaria lo cual genera que no soliciten comprobantes de pago y facturas al adquirir un

producto o un servicio, reflejando que no consideran como un aspecto importante su deber tributario y están en contra de todo proceso que los obligue a llevarlo a cabo.

Se ha logrado observar que las personas que pertenecen al grupo de contribuyentes perciben que la calidad del servicio de atención brindada por el personal que labora en el área de cobranza coactiva es insatisfactoria; y esto se debe al poco conocimiento que se tiene sobre sus derechos y obligaciones que te tiene como contribuyente.

Rivera (2017). “Responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Colasay – Cajamarca 2017”. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Trujillo. El trabajo fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental y transversal. La población estuvo integrada por 30 trabajadores y 1109 pobladores. El cuestionario fue el instrumento para la obtención de datos. Finalmente se determinó que: La práctica de la responsabilidad social, no se realiza de manera adecuada y eficiente, debido principalmente a la falta de organización, falta de importancia por parte de los trabajadores e ignoran el verdadero significado de este término y así mismo lo interpretan de manera errónea confundiendo con las funciones municipales que le corresponden al gobierno local.

Núñez (2016). “Responsabilidad social municipal y el impacto ambiental en la provincia de Huancayo”. (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. El trabajo fue de tipo básico con un diseño descriptivo correlacional. La población estuvo integrada por 570 trabajadores. El cuestionario fue el instrumento para la obtención de datos. Finalmente se determinó que: Existe relación significativa entre la responsabilidad social municipal y el impacto ambiental; existe relación significativa entre la prevención de las molestias públicas y el planeamiento ambiental; existe relación significativa entre la promoción de la salud pública y las comisiones ambientales; existe relación significativa entre la prevención de la contaminación ambiental y las medidas de protección y conservación.

Frisancho (2018). "El Procedimiento de Cobranza Coactiva y la recaudación del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017". (Tesis de grado). Universidad Andina del Cusco, Cusco. El presente trabajo se desarrolló desde la perspectiva de una investigación de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, alcance descriptivo de nivel básico, La ficha de registro de datos y la ficha de resumen fueron los instrumentos que facilitaron la obtención de datos. La muestra estuvo constituida por 911 expedientes. Finalmente se determinó que: La situación de la recaudación de la deuda tributaria y el Procedimiento de Cobranza Coactiva del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al Ejercicio 2017, fue medida en son al cumplimiento de la recaudación Emitida por la Municipalidad Distrital de San Sebastián, así mismo se ha demostrado que, el cumplimiento en recaudación a lo programado fue cumplida en un 22.22% por la Sub Gerencia de Recaudación y 9.43% por parte de la oficina de Cobranza Coactiva.

Sánchez (2018). Impacto de la cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial del periodo 2015- 2017 de la Municipalidad Provincial del Santa. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Sede Chimbote. El presente trabajo se desarrolló desde la perspectiva de una investigación de enfoque cuantitativa, el diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo constituida por a 20 trabajadores. La guía de análisis documental fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: la cobranza coactiva impacta significativamente en la recaudación fiscal de la Municipalidad del Santa, generando ingresos significativos durante los tres últimos años, que han ido en aumento anualmente. Presentando también índices bajos en algunos meses por motivos de falta de economía, falta de conciencia tributaria y desconfianza de la gestión en los contribuyentes.

Bravo y Rau (2018). Modernización del Estado y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pasco- 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima. El presente trabajo se desarrolló desde la

perspectiva de una investigación de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional y se utilizó la metodología de carácter cuantitativo. La muestra estuvo constituida 20 trabajadores. El cuestionario para medir la modernización del estado y responsabilidad social fue el instrumento que facilitó la obtención de datos. Finalmente se determinó que: existe una relación moderada significativa directa entre la modernización del estado y responsabilidad social; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=,499^*$  (Tabla 14) que indica que, a un alto nivel de modernización del estado le corresponde un alto responsabilidad social o a un mediano nivel de modernización del estado, le corresponde un mediano nivel de responsabilidad social y a bajo nivel de modernización del estado, le corresponde un bajo nivel de responsabilidad social. Todo este cálculo se ha hecho con un Sig. (bilateral) ,025 equivalente a p

### **A nivel local**

Verástegui (2017). “Responsabilidad social y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Pisco, Ica-2016. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Sede Ica. El trabajo fue de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional. El total de la muestra fue de 79 trabajadores. El cuestionario sirvió de instrumento para obtener datos. Finalmente se determinó que: Los resultados determinan la existencia de una relación significativa y alta entre la seguridad ciudadana y la responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Pisco - Ica, durante el año 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,701$ ; es decir a un nivel muy bueno de responsabilidad social le corresponde un muy buen nivel de seguridad ciudadana y viceversa.

Por medio de la presente investigación se logró determinar la relación existente entre las variables de estudio, lo cual significa que se deben desarrollar estrategias pertinentes que permitan mejorar la responsabilidad social y por ende la seguridad ciudadana, pues existen factores que se encuentran vinculados.

## **2.2. Marco legal**

### **Cobranza coactiva**

La SUNAT en cuanto a su trámite de cobranza coactiva, se encuentra bajo el regimiento de las diferentes pautas establecidas en el Título II del Libro III del Código Tributario y por el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva reglamentado en la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT.

### **Responsabilidad social**

Se encuentra sustentada dos normas muy importantes: en primer lugar tenemos la Ley general del Ambiente, específicamente en su artículo 78 en donde hace mención que el gobierno incentiva y posibilita la aceptación intencional de las diversas normas, procesos vinculadas a la responsabilidad social empresarial y en segundo lugar tenemos a la Ley de organización y funciones del ministerio de trabajo y promoción del empleo, que estipula en el capítulo III dentro del artículo número 7.8 la promoción de normas y estándares nacionales de responsabilidad social empresarial en materia laboral.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Cobranza coactiva**

#### **2.3.1.1. Definición de cobranza coactiva**

La cobranza coactiva en las entidades de la administración pública tiene la finalidad de garantizar el cobro de sus deudas pendientes, así mismo los deudores que no ejecutan su obligación de pagar se tendrán como consecuencia los embargos de bienes inmuebles y muebles, sus cuentas bancarias entre otros, siendo el mismo monto fijado de la deuda. Al ser un procedimiento se cumple una serie de garantías como el derecho a impugnar.

Según Anacleto (2008), es aquel:

Procedimiento de administración pública que persigue el cobro forzoso de acreencias pecuniarias y otras obligaciones de derecho público, independientemente de la voluntad del

obligado, estando facultados para detraer del patrimonio del deudor bienes y derechos hasta la satisfacción de lo adeudado (p.620).

Se dice que la cobranza coactiva son procedimientos que realiza la administración pública en la cual se busca realizar un cobro de manera forzosa, sin considerar lo que pueda creer la persona involucrada.

Para Gómez (citado en Martínez, 2013), señala que “actividad jurisdiccional o administrativa, asignada a las entidades públicas para que por sus propios medios hagan efectivas las obligaciones que legalmente se causen a su favor” (p.45).

Para este autor la cobranza coactiva es el ejercicio jurisdiccional, la cual está a cargo de las entidades que pertenecen al estado para que a través de sus propias normas logren dar efectividad de la obligación que de manera legal desarrollen a su favor.

También Esparza (2015), lo define como la:

Facultad que tienen algunas entidades de la administración pública para hacer cumplir actos administrativos emitidos por la misma administración; es decir, las obligaciones exigibles deben provenir de materias propias de las funciones que cada entidad tiene, basadas en el reconocimiento que cada ley especial ha considerado para cada administración, o sea, siempre dentro de un marco normativo (p.28).

Es decir, la cobranza coactiva es la potestad que presentan ciertas entidades del sector público para poder efectuar aspectos administrativos los cuales serán emitidos por la misma entidad.

Además, el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), señala que es una “facultad conferida a las Administraciones Tributarias quienes ejercen dicha facultad de coerción a través del ejecutor coactivo para recuperar las obligaciones exigibles” (p.9).

Potestad brindada a la Administración pública para poder ejercer dicha jurisdicción de contención a través del operador coactivo con la cual se busca rescatar la obligación.

En base a estas definiciones, se puede señalar que la cobranza coactiva es aquel procedimiento facultativo que tienen determinadas instituciones públicas para ejercer una presión o fuerza sobre una persona u otra entidad que tiene una deuda tributaria para con ella, pudiendo acceder a diversos bienes que esta posea, ya sean bienes personales o bienes productivos, tomando posesión hasta cubrir la totalidad de la deuda.

### **2.3.1.2. Importancia de la cobranza coactiva**

Según Martínez (2013) el fundamental progreso de este procedimiento por parte de las instituciones públicas radica en que tiene por finalidad el embargo y remate de los bienes del deudor tributario y el producto de la venta aplicarlos al pago de los créditos fiscales insolutos de modo que puede obtener el dinero con el cual saldar la obligación que se tiene hacia la institución. Esta potestad, establece que la institución obtiene recursos, con la finalidad de proveer menesteres a la población.

El desarrollo de la cobranza coactiva es de suma importancia puesto que a través de ella se podrá recuperar el dinero perdido por ciertos créditos, esto contribuirá a que el dinero recaudado pueda ser utilizado en los proyectos que se tenían planeados para la mejora de la población.

La ejecución de una cobranza coactiva será un golpe relevante en su patrimonio de una empresa o institución, pero a veces la realidad señala que, por un descuido por parte de este, se inicie el embargo de sus bienes, por lo tanto, las empresas actúan rápido y solicitan los servicios de un abogado para que dé solución y no le embargue y cumpla con su pago de deuda.

Un factor de desarrollo social muy importante es la recaudación de tributos, esto debido a que el estado es el responsable de brindar a la población todos aquellos bienes y servicios que le permitan tener una vida digna, una vida con una calidad que le permita desarrollarse, tales como el servicio educativo, el servicio de salud, el servicio de transporte, así mismo debe desarrollar carreteras, plazas públicas, etc., que le permitan a la ciudadanía en general obtener todos los conocimientos para desenvolverse en sociedad y poder interactuar con otras sociedades sobre todo para el desarrollo de procesos productivos y comerciales, todo esto genera un coste que en muchos casos es asumido por el estado.

Sin embargo, durante muchos años, una gran parte de la población, ha considerado que el estado no emplea los tributos para el beneficio de la población, sino para el beneficio de unos pocos, por ende, en muchos casos buscan evadir todo proceso de tributación, siendo la principal medida adoptada la no realización los pagos tributarios que le competen, lo cual generaba que no se pudieran obtener los tributos necesarios para cubrir la demanda social, ya que muchos de los procesos de cobranza estaban atascados en los trámites burocráticos de los diversos juzgados a nivel nacional.

Frente a esta problemática, se brindó a las instituciones públicas la facultad de cobranza coactiva, que, a través del cumplimiento de determinados requisitos legales, pueda acceder a todos aquellos bienes que posea una persona o una institución que se haya negado a cumplir con su deuda para con la institución, hasta cubrir el monto y así la institución pueda contar con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones para con la sociedad.

### **2.3.1.3. Dimensiones de la cobranza coactiva**

Las entidades de la administración públicas están en la obligación de ejecutar diversas cobranzas coactivamente con el objetivo de hacer cumplir el saldo de los deudores, por ello se determinan dos dimensiones, donde nos dará a conocer el contenido de estas.



Según Mendoza (2013), señala como dimensiones:

-Afectación jurídica de los bienes del deudor; es el proceso de incumbir sobre el conjunto de bienes, de facultades, acciones individualizadas y determinadas que posee una persona en un momento y tiempo que objetivamente están destinadas a un fin económico y jurídico, que se constituyan núcleos específicos de bienes para responder a obligaciones determinadas.

-Enajenación forzada; es la venta pública de los bienes embargados para obtener el dinero con que pagar al acreedor embargante y ejecutante. Es una operación de derecho público que se sitúa entre las transferencias coactivas; al fin y al cabo, el consentimiento del dueño del bien enajenado no cuenta en absoluto.

Para un mejor entendimiento de la cobranza coactiva esta se encuentra dimensionada en dos aspectos: La primera es la afectación jurídica de los bienes del deudor; la cual considera una serie de bienes que tiene un individuo en una etapa y momento que se encuentran predestinadas aun propósito tanto económico como jurídico el cual logra reconocer una obligación determinada, por otro lado como segunda dimensión se tiene a la enajenación forzada; la cual involucra la venta de todas los patrimonios que han sido embargados con la finalidad de lograr amortizar la deuda pendiente.

La primera dimensión podría abarcar la intención de la administración pública de generar zozobra y presión frente al deudor dándole una oportunidad más para que se decida a cancelar su deuda, es decir, la institución pública accede y se apropia todos los bienes que cubren el monto total de la deuda, sin embargo aún no los vendes, los tienen separados esperando devolverlos si el deudor decide cubrir su deuda por temor a perder todos los bienes que adquirió con tanto esfuerzo, por otro lado, la segunda dimensión comprende la venta de los bienes afectados, esto quiere

decir que el deudor tributario simplemente no cumple con saldar su deuda a pesar de que puede perder sus bienes.

#### **2.3.1.4. Etapas de la cobranza coactiva**

Las etapas de la cobranza coactiva son para saber cómo se procede, tiempo para el pago y que medida cautelar se aplican con el objetivo de hacer cumplir sus obligaciones a los deudores.

Según Esparza (2015), las etapas son:

-Primera Etapa: se recurre al art. 117° en concordancia el art. 114 del Código Tributario se procede a realizar la notificación correspondiente a la persona que posee una deuda para con la institución a través de una resolución cumpliendo con los requisitos de ley, en ella, se expresa de forma clara que la persona tiene la orden de cancelar totalmente todos aquellos títulos y valores de los cuales la institución puede realizar la cobranza, así mismo, se le expresa al deudor que tiene un periodo máximo de 7 días hábiles para cancelar la deuda contabilizado el día posterior de la recepción, bajo la advertencia de ordenarse la medida cautelar o, caso contrario, debiéndose iniciar el cumplimiento forzado por la omisión de la cobranza.

De este modo, el notificar al deudor mediante una resolución constituye un proceso fundamental en toda institución que tiende a realizar administraciones tributarias en el ejercicio de sus funciones, ya que le permite acceder mediante procesos legales a todos aquellos bienes del deudor que permitan recuperar la deuda, siempre que este incumpla. En conclusión, una vez que se inicie la ejecución coactiva, el único que tiene facultad de suspender es el ejecutor coactivo.

-Segunda Etapa: en la que se produce la adopción de Medidas Cautelares; que se producen principalmente una vez culminados los 7 días que se le brindaron al deudor para que pueda saldar la deuda y que no ha efectuado. Pasado este plazo, la institución o la persona, también conocida como

ejecutor coactivo, puede señalar que se realicen las medidas preventivas necesarias sobre los bienes del deudor para asegurar la recuperación de la deuda, así mismo, estará en la facultad de modificarla, variarla o anularla si lo considera pertinente. Estas medidas pueden abarcar diversos bienes del deudor, hasta lograr que se cumpla con el total de la deuda, los intereses acumulados e incluso, con los costos y gastos que han sido ocasionados.

Estas medidas pueden ser:

a) Medida cautelar o embargo en forma de depósito: se da cuando el ejecutor coactivo solicita afectar todos aquellos bienes, tanto muebles como inmuebles que no son de propiedad del deudor, es decir, no están inscritos a su nombre, esto con la finalidad de que no formen parte de algún proceso productivo o un proceso comercial, de modo que si es factible embargarlos.

b) Medida cautelar o embargo en forma de inscripción; en este tipo de embargo, el ejecutor coactivo accede a todos aquellos bienes que están registrados a nombre del deudor tributario, es decir, a aquellos bienes que forman parte del proceso productivo, proceso administrativo o proceso comercial de la institución. Este tipo de embargo se realiza frente a instituciones de registro privado o público.

c) Medida cautelar o embargo en forma de retención; en este tipo de embargo, se recurre a una tercera persona, es decir, a una persona ajena tanto al deudor tributario como al ejecutor coactivo, para que esta posea los bienes del deudor tributario durante un tiempo establecido, hasta que este cumpla con saldar su deuda, debiéndolas ceder al ejecutor coactivo en caso no se cumpla con este nuevo plazo. Este tipo de embargo puede afectar las cuentas corrientes o cuentas de crédito que posee el deudor.

d) Medida cautelar o embargo en forma de intervención; este tipo de embargo, se orienta a que el ejecutor coactivo puede acceder y afectar los ingresos que obtiene el deudor por las diversas actividades productivas o de servicio que realiza, tales como salarios o ganancias, para lo cual puede realizar una investigación sobre las actividades que ha realizado.

-Tercera etapa: ejecución forzada; esta etapa se da cuando el ejecutor coactivo, a pesar de haber aplicado diversas medidas cautelares, no ha podido cubrir el saldo del deudor. Comprende dos etapas:

a) Tasación; consiste en establecer de forma clara, precisa y justa, cuando valen los bienes que han sido embargados al deudor, y que por motivo de incumplimiento de deuda serán sometidos a embargo.

b) Remate de bienes; “es aquel acto público de enajenación forzosa de un bien con la intervención de la autoridad competente. Es pues una forma de adjudicación indirecta que permite a la administración hacerse cobro de la obligación con el producto del remate. En efecto, luego de aprobada la tasación del bien, el ejecutor coactivo convoca a remate en una determinada fecha y lugar así mismo se designa al funcionario responsable”.

La cobranza coactiva va a involucrar tres etapas; en la primera etapa comprende la notificación que se le realiza a la persona deudora de esta manera se le notifica para que pueda regularizar su deuda. En la segunda etapa se realiza la adopción de medidas cautelares, en donde pasado los siete días establecidos y no se cumplió con la deuda entonces se procederá al embargo correspondiente. En la tercera etapa se realiza la ejecución forzada es decir se procede a realizar el remate de todos los bienes que han sido embargados.

En la primera etapa se podría decir que se le da el beneficio de la duda al deudor tributario, esto debido a que en el ajetreo de la vida toda persona puede llegar a olvidar cumplir con determinadas deudas, sobre todo si estás no le van a generar ningún ingreso o beneficio económico, así mismo, pasan a segundo lado si al deudor se le presenta una oportunidad de negocio, por ende, lo primero que la institución pública hace es hacerle llegar una resolución al deudor en el cual se le notifica que el tiempo máximo para la cancelación de su deuda ya pasó y que esta debe ser saldada lo más pronto posible, siendo el plazo máximo de 7 días, es decir, se le trata de hacer recordar la deuda que tiene y lo urgente que es que la salde.

En la segunda etapa, se puede constituir como una segunda oportunidad que se le da al deudor tributario, esto debido a que habiendo pasado los 7 días después de la notificación, aún no se considera que el deudor no vaya a saldar su deuda, sino que no le toma importancia, por ende, se aplican medidas cautelares, que si bien busca que la institución acceda a todos aquellos bienes y servicios que le permitirán recuperar la deuda, buscan generar temor en el deudor, temor de perder todos aquellos bienes que ha adquirido con tanto esfuerzo y que son necesarios para el desarrollo de sus actividades, tanto personales como empresariales y se decide a cancelar su deuda con suma urgencia.

En la tercera etapa, si la institución pública asume que el deudor no tiene intención alguna de pagar su deuda y que esa actitud no va a cambiar con el paso del tiempo, por lo cual, remeta todos los bienes que ha embargado al deudor a fin de poder recuperar la totalidad de la deuda.

#### **2.3.1.5. Objetivos de los procedimientos de cobranza coactiva**

El objetivo de la cobranza coactiva es para que todos los deudores cumplan con sus pagos y el estado no se vea perjudicado, porque ello afectara en el crecimiento y desarrollo económico- social del país.

Para Pecho (2011) el establecimiento y desarrollo de este procedimiento en las instituciones tiene por objetivos:

-No perder o alargar periodos de tiempo para poder obtener el saldo requerido por una institución, debiendo cumplir trámites burocráticos que se daría al acudir a diversas instituciones.

-Incrementar la percepción del deudor en relación a las consecuencias derivadas de no pagar la deuda e induciéndolo a efectuar su deber dentro de la prorrogada determinada.

-Incrementar la efectividad de la cobranza una vez notificada en cumplimiento de lo expuesto en la ley. Implica que el plazo es de 90 días, ayudando a aumentar la recaudación del estado.

-Establecer medidas cautelares tempranas, con la finalidad de resguardar los intereses del Estado.

-Reducir los costos de cumplimiento, es decir realizar solo con una disposición para el pago de su deuda tributaria.

La cobranza coactiva presenta una serie de objetivos, dentro de las que se han considerado que realizar la cobranza coactiva permite no perder mucho tiempo en trasladar a otra entidad del estado, concientizar a las personas sobre la importancia de cumplir con las deudas para no llegar al embargo de sus bienes. Por otro lado, se logrará cobrar las deudas de las personas morosas o que no deseen cumplir con los pagos con esto se contribuirá a incrementar la recaudación del estado.

En base a lo expuesto, se puede señalar que el objetivo principal de la cobranza coactiva es que la institución pública pueda, de forma rápida y segura, recuperar todas aquellas deudas tributarias necesarias para el cumplimiento de sus funciones y para el ejercicio de los servicios sociales. Esto surge debido a la gran cantidad de personas que no desean cumplir con sus tributos, debido principalmente a que no tenían ninguna repercusión legal y que los procesos legales tomaban mucho tiempo en los juzgados, incluso años y, aun así, no se aseguraba la recuperación de la deuda.

Mediante la cobranza coactiva se busca facultar a la institución pública para desarrollar todos aquellos procesos legales que le permitan acceder y embargar todos aquellos bienes que posee el deudor hasta cubrir la totalidad de la deuda, dando un ultimátum para el pago de la misma o para asegurar la recuperación total del monto.

#### **2.3.1.6 Legislación sobre la cobranza coactiva**

La legislación tiene la finalidad que la ley se aplique y cumpla para el cobro de la deuda.

Para Esparza (2015), para realizar procesos de cobranza coactivamente se tiene como sustento la facultad brindada en la Administración Tributaria

(AT) regulada en el art. 55° del TUO del Código Tributario. La cobranza coactiva de las deudas tributarias es facultad de (AT) ejerce a través del Ejecutor Coactivo, quien procede a dicha cobranza con el apoyo de Auxiliares Coactivos.

El proceso de cobranza coactiva de la SUNAT se rige por normas contenidas en el Título II del Libro III del Código Tributario y por el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva (RPCC) regulado en la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT.

La Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva - Ley N° 26979 regula el procedimiento de cobranza coactiva de los gobiernos locales y no es aplicable a los procedimientos de cobranza coactiva seguidos por la SUNAT.

Por otro lado, también se sustenta en:

-Código Tributario, Título segundo, Art. del 114 al 123.

-RPCC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 216- 2004/SUNAT.

La cobranza coactiva está amparada en una serie de normas que se encuentran estipuladas en el art. 55° del TUO del Código Tributario, Código Tributario, Título segundo, Art. Del 114 al 123 y el RPCC.

Como se puede observar, en el Perú se han implementado normas que permitan facultar a ciertas instituciones para el desarrollo de la cobranza coactiva, sin embargo, eso constituye también una problemática social, ya que no engloba necesariamente a todas aquellas instituciones públicas que cobran algún tipo de impuesto a la población, por ende, no se logra recaudar la totalidad de tributos de la población hacia el estado.

## **2.3.2. Responsabilidad social**

### **2.3.2.1. Definición de responsabilidad social**

El término responsabilidad social se considera como una contribución económica y voluntario a fin de incrementar y desarrollar a la sociedad, económicamente, socialmente y en todo aspecto ambiental, a través de la

actuación por parte de las empresas e instituciones y como resultado de ello será beneficioso para la comunidad, región y el país.

Según Matos (2012), la responsabilidad social, es el “compromiso voluntario de las instituciones con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde un comportamiento responsable hacia los sujetos y grupos sociales con quienes se interrelacionan” (p.45).

Es la responsabilidad se realiza de manera voluntaria de una institución para salvaguardar el desarrollo de la sociedad y la conservación del ambiente, desde una conducta solidaria hacia el individuo o conjunto social con quienes se logra interrelacionar.

La Comisión de las Comunidades Europeas (2001), manifiesta que la responsabilidad es la: “incorporación voluntaria de las empresas o instituciones, con respecto a las problemas sociales y ambientales, y las operaciones comerciales” (p.7).

Definen a la responsabilidad social como una integración voluntaria de una entidad, respecto a las diferentes situaciones problemáticas, de entorno y de transacciones comerciales.

También Caraballo y Puga (2012), la definen como las “acciones voluntarias y periódicas realizadas por la empresa o institución, y que se origina de políticas, con el propósito de compensar los efectos de las tareas que conlleva una corporación” (p.16).

Son operaciones que se realizan de manera voluntaria y habitual por la entidad, y que se desarrolla de políticas, con la finalidad de indemnizar los efectos de las labores que sobrelleva una entidad.

También Castillo (citado en Lapa, 2014, p.41), señala que es un: “compromiso ético, de manera voluntaria y es aceptada por la empresa como institución que se da un reconocimiento y satisfacción de sus demandas”.



Al igual que los anteriores autores la definición de Lapa coincide que la responsabilidad social es un compromiso que la entidad la asume de manera voluntaria.

En base a estas definiciones, se puede señalar que la responsabilidad social ya sea tanto en las empresas públicas como privadas, es el sentido del deber que tiene una institución para con la sociedad y entorno en el que se desenvuelve, de modo que la institución se hace consciente de que la sociedad tiene diversos problemas y que ella, mediante su actuación puede ayudar a simplificarlos o a solucionarlos, contribuyendo así al desarrollo de la misma.

### **2.3.2.2. Importancia de la responsabilidad social**

La relevancia que está teniendo la responsabilidad social en nuestro país es debido a que las comunidades y regiones necesitan una contribución económica para la realización de obras en los sectores (salud, educación entre otros) con el propósito de mejorar sus estilos de vida y bienestar de la población.

Según Lapa (2014), la relevancia radica que:

“Es una forma de respuesta que las instituciones deben dar las percepciones en los sectores con los cuales tiene relación constante, con respecto al desarrollo integral de sus trabajadores y el aporte a la población que permite tener un crecimiento y desarrollo. Es un tema que cobra relevancia para todas las organizaciones en el mundo moderno y postmoderno, y de forma especial se convierte en el reto que se le impone a la organización o empresa, como unidad básica de trabajo y producción, en lo concerniente a su carácter interno (recurso humano) y externo (proveedores, clientes, distribuidores y accionistas)” (p.34).

La responsabilidad social es de suma importancia pues resulta ser una contestación que realiza la entidad de manera voluntaria sobre la

percepción de las entidades con las que tiene u mayor vinculo, por otro lado a través de ella se busca favorecer a la sociedad, contribuyendo a mejorar los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve la población, tales como el económico, el ambiental, etc., esto permitirá elaborar soluciones que contribuyan a mejorar el estilo de vida de una comunidad.

Una razón que explica la importancia de la responsabilidad social de la institución radica muchas veces en la ineficacia del estado para asegura el bienestar de la sociedad, esto debido principalmente a lo amplio de la sociedad, por lo cual muchas instituciones gubernamentales centrales, si bien buscan brindar diversos bienes y servicios que puedan mejorar el bienestar de la población, estos no logran abarcar a la totalidad, sin embargo, en cualquier lugar de la población siempre se encuentra algún tipo de institución aunque de menor envergadura, ya sea pública o privada, que puede a través del ejercicio de sus funciones contribuir hacia el desarrollo de la sociedad.

Cuando una institución comprende que su único fin no debe ser adquirir mayores ingresos o beneficios, sino que también debe brindarle mejores condiciones a sus trabajadores, velar por no dañar el medio ambiente con su actividad e incluso contribuir mediante ella a mejorar algún aspecto o algún problema de la sociedad, es cuando el sentido de responsabilidad social se manifiesta, lo cual hace que sean sumamente importante y necesario su desarrollo en toda institución, no importa si sea pública o privada.

### **2.3.2.3. Dimensiones de la responsabilidad social**

La responsabilidad social en el siglo XX las empresas tienen compromisos con el desarrollo y avance de la sociedad siendo uno de ellos la calidad de vida, condiciones laborales adecuadas y la protección del medio ambiente.

Según Bestratén y Pujol (2003, p.3) señala que la responsabilidad social se evalúa en función a tres dimensiones:

-Responsabilidades primarias; es el conjunto de responsabilidad inherente a la actividad de la empresa o institución, como el brindar un eficiente servicio a la sociedad con condiciones justas, implantar de la forma más eficaz las riquezas; respetar los derechos humanos de forma que se proporcione las mejores condiciones laborales de manera que favorezcan la seguridad de los trabajadores así como su salud laboral.

Para poder lograr estas responsabilidades primarias es necesario servir con productos útiles y en condiciones justas, de manera que se excluyen por tanto todo aspecto nocivo para la sociedad. De manera que se debe suministrar en una condición aceptable la calidad, servicio, plazo y precio. Por otro lado se debe crear riqueza de la manera más eficaz posible.

-Responsabilidades secundarias; es el conjunto de responsabilidad que inciden en los grupos sociales que se interrelacionan; comprendiendo en convidar una mejor calidad de vida en la labor que desarrollan de manera que se establezca un equilibrio con la vida extralaboral; incentivar la iniciativa que pudieran presentar los empleados, de manera que tengan cierto grado de autonomía y creatividad en el trabajo; suministrar un trabajo estable; proveer a las personas que hayan sufrido un accidente la facilidad para la reinserción laboral. Ayudar a la formación constante del trabajador de manera que se asegure el desarrollo intelectual.

De manera que las municipalidades tienden a vincular a sus trabajadores con la comunidad, muchas veces contratando a los mismos pobladores a ciertas áreas laborales; por lo que se logra ofrecer la calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida, tiende a favorecer la iniciativa, autonomía y la creatividad en el trabajo; logra proporcionar un empleo lo más estable posible. Asimismo facilita la integración en el trabajo de minusválidos, por otro lado asesora y ayuda a la comunidad en materias que esta precisa.

-Responsabilidades terciarias; es el conjunto de responsabilidad que mejoran el ambiente a través de ejercicios no incorporados en tareas particular de la institución, comprendiendo el apoyo de vivienda, de forma

específica que necesite un cambio de residencia; incentivar e inclusive dar facilidad para mejorar el cuidado de la salud propia; suministrar la información a través de los medios para de esta manera lograr un mejor goce de las actividades culturales a realizar”. Las municipalidades facilitan información y medios para disfrute de actividades, también logran promover y facilitar su participación en programas de ayuda a la comunidad. Organizan actividades recreativas para la comunidad.

En cuanto a la responsabilidad social se ha establecido tres dimensiones; la primera es responsabilidades primarias, la cual involucra una serie de ejercicios que realiza la entidad con el propósito de ofrecer un servicio de manera eficiente; la segunda dimensión denominada responsabilidades secundarias; esta se refiere a una serie de responsabilidades que incurren en colectivos sociales que tienden a interrelacionarse, y la tercera dimensión es la responsabilidad terciaria, la cual mejora el entorno por medio de actividades no integradas en labores particulares de la entidad.

Las dimensiones de la responsabilidad social buscan explicar cuanto ha asumido este compromiso la institución y como se refleja en el desarrollo de sus funciones, así, trata de explicar que si una institución ha asumido el primer sentido de responsabilidad social, esta se refleja en su intención y propósito de brindar a los usuarios un servicio justo, sin hacer ningún tipo de distinción entre los usuarios y sin ver la manera de aprovecharse de la necesidad de alguno de ellos, un segundo sentido de responsabilidad no solo abarca brindar un servicio justo, sino además brindar condiciones óptimas para todas aquellas persona que contribuyen a brindar ese servicio, reflejándose así en salarios justos, etc.

Por otro lado, el tercer nivel de responsabilidad social asumido por la institución se orienta hacia lo externo, es decir, hacia el entorno en el que se desenvuelve, buscando evaluar cómo reducir el impacto ambiental que su actividad genera, buscando ver cuáles son los problemas sociales que mediante su actividad pueda ayudar a solucionar y como a través de su

actividad o a través del desarrollo de una actividad pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, tales como donación de libros, construcción de lozas, etc.

#### **2.3.2.4. Características de la responsabilidad social**

Se enfatiza que las empresas y/o instituciones tienen presentes su compromiso con la institución con respecto a contribuir con las actividades para contrarrestar problemas que impacta en el mundo, como por ejemplo el cuidado del ecosistema. Así mismo este autor Bolaños (2014) menciona las siguientes características son:

-La institución debe tener una nueva actitud positiva hacia el ambiente social.

-Se requiere actitud firme para establecer compromisos claros en cuanto a la rendición de cuentas para con la sociedad.

-Se debe articular deberes concretos por parte de la empresa en su ambiente particular y general.

-Está encaminada a fomentar un bienestar social a la población.

-Un factor importante de la responsabilidad social es que involucra a todos los miembros de la institución, no a uno solo o a unos cuantos.

La responsabilidad social presenta una serie de características dentro de las que se considera que una entidad debe lograr una mejor actitud para lograr mejores resultados en el ambiente. Por otro lado, la responsabilidad social se caracteriza por habilidad para establecer responsabilidades. Asimismo, enrumada a incentivar la fortuna social de la comunidad.

En base a lo expuesto por el autor, se puede señalar que una característica fundamental de la responsabilidad social es el cambio de actitud o de perspectiva que adopta la institución, para el ejercicio de sus funciones, es que desde su surgimiento, toda institución que genera un beneficio siempre ha buscado reducir costos pero obteniendo una mayor productividad,

incrementado así su nivel de ingresos, lo cual hacía únicamente centrara su atención en sus procesos productivos, dejando de lado a los trabajadores y al entorno en el que se desenvuelve.

Sin embargo, los nuevos enfoques de administración empresarial empezaron a señalar que esta perspectiva debería cambiar, comenzando a señalar que el recurso humano con el que cuenta la institución es más importante que sus procesos ya que ellos lo generan, por lo cual se le deben brindar condiciones idóneas para su desarrollo.

Así mismo, un enfoque más reciente, debido a los problemas ambientales crecientes, señala que toda empresa debe de velar por el cuidado del entorno en el que se desenvuelve, ya que mediante sus actividades puede agravar la problemática ambiental o puede contribuir a mejorarlos. De este modo, se puede señalar que esta es la característica fundamental de la responsabilidad social, de un cambio de actitud hacia la sociedad en general.

#### **2.3.2.5. Beneficios de la responsabilidad social**

Las regiones se verán beneficiadas con los proyectos que las empresas realizan anualmente ya sea académica, salud, cultura y deporte, innovaciones entre otros, con el único propósito de que los ciudadanos tengamos una forma de vida adecuada.

Según Matos (2012), los beneficios se enmarcan en:

-Una mejor imagen corporativa; uno de los beneficios de la responsabilidad social es que mejora la imagen corporativa y la reputación institucional. Muchos usuarios no valorarían a una institución si saben que el medioambiente, viola los derechos de sus trabajadores y que no labora bajo parámetros éticos.

-Menores costos de operación; ya que algunas prácticas de responsabilidad social pueden generar ingresos inesperados, por ejemplo, la venta de

residuos reciclados, así mismo, en el área de recursos humanos se dan índices menores de ausentismo y rotación, y aumentan su productividad.

-Mejora de la capacidad de reclutar personal; o de la capacidad para obtener o mantener talentos a que los profesionales altamente capacitados se sienten satisfecho e identificados con su empresa.

-Mejora de las relaciones con la comunidad y la lealtad de los usuarios; porque mediante el desarrollo de su actividad contribuye a la tolerancia, para tener una mejor congruencia social, así tenemos la lucha contra la pobreza y contribución al desarrollo y otros temas.

-Mejor cumplimiento de la norma; donde “respetar los principios de actuación y costumbres del lugar.

La responsabilidad social presente una serie de beneficios dentro de las cuales se tiene a la presencia de una mejor imagen corporativa, disminución de costos de operación, incrementa la capacidad de reclutar personal, mejora el vínculo de la comunidad con los usuarios y mejora el cumplimiento de las normas.

Durante muchos años, las empresas han sido vistas por la sociedad como entidades que únicamente buscan dinero, esto debido a que siempre buscaban pagar bajos salarios, nunca se vinculaban con la sociedad, incluso el servicio que ofrecían no era de la calidad promocionada, lo que genera, a pesar de que se consideraban como fuentes generadoras de trabajo, no eran bien vistas ni apreciadas por la sociedad, incluso por sus propios trabajadores.

Sin embargo, con el desarrollo de la responsabilidad social empresarial esta visión ha ido cambiando, ya que se han generado empresas que velan por el cuidado de sus clientes buscando siempre ofrecerles el mejor servicio, velan por el cuidado de sus trabajadores buscando siempre ofrecerle las mejores condiciones, y velan por el cuidado del medio ambiente velando siempre por el desarrollo sustentable y el incremento de la calidad de vida de la sociedad, esto ha generado que muchas institución sean vistas con

buenos ojos por la población, logrando una mayor aceptación, buenas referencias e incluso, una mayor fidelización de los usuarios.

### **2.3.2.6. Marco legal de la responsabilidad social**

A través del marco legal la empresa obedece leyes y regulaciones que explican cómo debe ser su comportamiento responsable. Por ello si no lo acatan el estado exige hacer una reformulación de las normas y para luego promulgarlas.

Según Taquia (2011), la responsabilidad social se sustenta en las siguientes normas:

-La Ley General del Ambiente desarrolla en el artículo 78 que señala: “El Estado fomenta, difunde y facilita, la adopción voluntaria de políticas y prácticas y mecanismos de responsabilidad social empresarial”.

-El Ministerio de Trabajo en virtud de la Ley 29381(16.7.09), ley de organización y roles del MTPE, señala en el art. 7.8: “fomentar normas y estándares nacionales de RSE en materia laboral”.

-El Pleno jurisdiccional 0048-2004-PI-TC precisa que la responsabilidad social se establece como una conducta obligatoria a las empresas, de manera ineludible.

-El Tribunal Constitucional en el expediente 008-2003-AI-TC señaló que “la economía social de mercado debe ser ejercida con responsabilidad social empresarial”- Art. 43 de la Constitución política del Perú, 1993. “El Perú es una república democrática y social “y el artículo 58 establece que “la iniciativa privada es libre y se ejerce en una iniciativa social de mercado”.

Como se puede observar, el Estado ha generado diversos mecanismos legales que buscan promocionar la responsabilidad social de las empresas, sin embargo, estas únicamente quedan en la promoción abarcando aspectos muy generales, aún no se han desarrollado normas específicas para la actuación de las empresas y la sanción a las mismas, por lo que, en



muchos casos, la responsabilidad social y su impacto solo queda a criterio de las propias instituciones.

#### **2.4. Marco Conceptual**

-Afectación jurídica de los bienes del deudor: es el proceso de incumbir sobre el los bienes, potestad, acciones individualizadas y determinadas que posee un individuo en un momento y tiempo que objetivamente están destinadas a un fin económico y jurídico, que se constituyan núcleos específicos de bienes para responder a obligaciones determinadas (Mendoza, 2013).

-Cobranza coactiva: Gómez (citado en Martínez, 2013), es la actividad jurisdiccional, concedidas a las entidades públicas con el propósito que se haga seguro el deber y compromiso a su favor.

-Enajenación forzada: es la venta pública de los bienes embargados para obtener el dinero con que pagar al acreedor embargante y ejecutante. Es una operación de derecho público que se sitúa entre las transferencias coactivas; al fin y al cabo, el consentimiento del dueño del bien enajenado no cuenta en absoluto (Mendoza, 2013).

-Responsabilidad social: Matos (2012), es el deber voluntario de las instituciones para el desarrollo y crecimiento de la nación.

-Responsabilidades primarias: es el conjunto de responsabilidad inherente a la tarea por parte de la institución, así mismo se brindar un eficiente servicio a la sociedad con condiciones justas, implantar de la forma más eficaz las riquezas; respetar los derechos humanos de forme que se proporcionen las mejores condiciones laborales de manera que favorezcan la seguridad de los trabajadores, así como su salud laboral (Bestratén y Pujol, 2003).

-Responsabilidades secundarias: es el conjunto de responsabilidad que inciden en los grupos sociales con los que se relaciona; comprendiendo el ofrecer una calidad de vida en la labor que desarrollan de manera que se establezca un equilibrio con la vida extralaboral; incentivar la iniciativa que pudieran presentar los empleados, de manera que tengan cierto grado de libertad y creatividad en la labor que realiza;

suministrar un trabajo permanente; proveer a las personas que hayan sufrido un accidente la facilidad para la reinserción laboral. Ayudar a la formación constante del trabajador de manera que se asegure el desarrollo intelectual (Bestratén y Pujol, 2003).

-Responsabilidades terciarias: es el conjunto de responsabilidad que mejoran el ambiente a través de ejercicios, así como el apoyo de vivienda, de forma específica que necesite un cambio de residencia; incentivar e inclusive dar facilidad para mejorar el cuidado de la salud propia; suministrar la información a través de los medios para de esta manera lograr un mejor goce de las actividades culturales a realizar (Bestratén y Pujol, 2003).

## **2.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **2.5.1. Hipótesis General**

La cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017.

Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

## **2.6. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES**

### **2.6.1. Definición conceptual de las variables**

**Variable (X):** Cobranza coactiva.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), manifiesta que es una facultad conferida a las Administraciones Tributarias quienes ejercen dicha

facultad de coerción a través del ejecutor coactivo para recuperar las obligaciones exigibles.

**Variable (Y):** Responsabilidad social.

Según Matos (2012), la conceptualiza como el compromiso voluntario de las instituciones con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa.

### **2.6.2. Definición operacional**

**Variable (X):** Cobranza coactiva.

La variable cobranza coactiva se operacionalizó a través de sus dimensiones: Afectación jurídica de los bienes del deudor, Enajenación forzada.

**Variable (Y):** Responsabilidad social.

La variable responsabilidad social se operacionalizó a través de sus dimensiones: Responsabilidades primarias, responsabilidades secundarias, responsabilidades terciarias.

### **2.6.3. Operacionalización de variables.**

**Variable (X): Cobranza coactiva**

-Afectación jurídica de los bienes del deudor

-Enajenación forzada

**Variable (Y): Responsabilidad social**

Responsabilidades primarias

Responsabilidades secundarias

Responsabilidades terciarias

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

#### 3.1.1. Tipo de Investigación:

El trabajo es de tipo no experimental; Hernández et al. (2010) señalan que se caracteriza porque tienen como objetivo lograr el conocimiento de la relación o grado de asociación que se presenta entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

#### 3.1.2. Nivel de Investigación

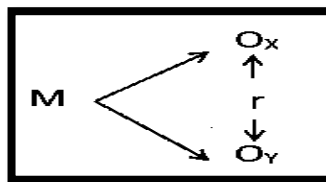
Nivel descriptivo

Según el nivel de profundidad esta investigación limita a describir detalladamente el comportamiento de las variables en la muestra de estudio.

#### 3.1.3. Diseño

La presente investigación considera un diseño descriptivo correlacional, según Carrasco (2005), tienen la peculiaridad de consentir al investigador, estudiar y analizar la relación de fenómenos y hechos de la realidad (variables), con finalidad de conocer su nivel de influencia.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.



M = Muestra de estudio

Ox = Observación de las variables (X) Cobranza coactiva.

Oy = Observación de las variables (Y) Responsabilidad social.

r = Coeficiente de correlación entre las variables.

#### **3.1.4. Método**

En la presente investigación se ha utilizado el método cuantitativo; es decir se pone énfasis en el tratamiento numérico del comportamiento de las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, fundamentándose en mediciones numéricas y análisis estadísticos, logrando el establecimiento de un patrón de conducta logrando probar una teoría.

### **3.2. Población y Muestra**

- Universo: Trabajadores de la Municipalidad del distrito de Parcona
- Población: 20 trabajadores
- Muestra: 20 trabajadores

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnica:**

Encuesta

#### **3.3.2. Instrumentos:**

Cuestionario

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de información**

- Selección y Representación por Variables.
- Data re resultados.
- Utilización del Procesador Sistematizado Computarizado. Excel y estadístico SPSS.
- Pruebas Estadísticas: Pearson, Spearman, A nova, T Student para la prueba de hipótesis.

### **3.5. Aspectos éticos**

En la investigación se respeta los derechos de autor considerando todos ellos en referencias bibliográficas según normas internacionales para citar fuentes teóricas.

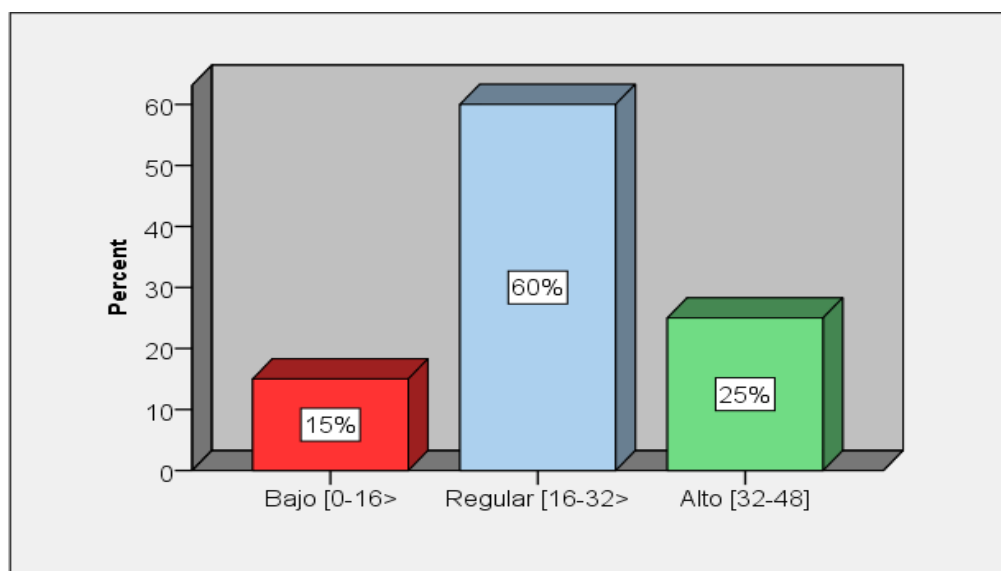
Los trabajadores que conforman la muestra serán informados sobre la investigación, la identidad de los participantes es anónimas para salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

**Tabla 1:** Cobranza coactiva en la municipalidad de Parcona - 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Bajo [0-16>	3	15,0	15,0
Regular [16-32>	12	60,0	75,0
Alto [32-48]	5	25,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Data de resultados



**Figura 1:** Cobranza coactiva en la municipalidad de Parcona - 2017.

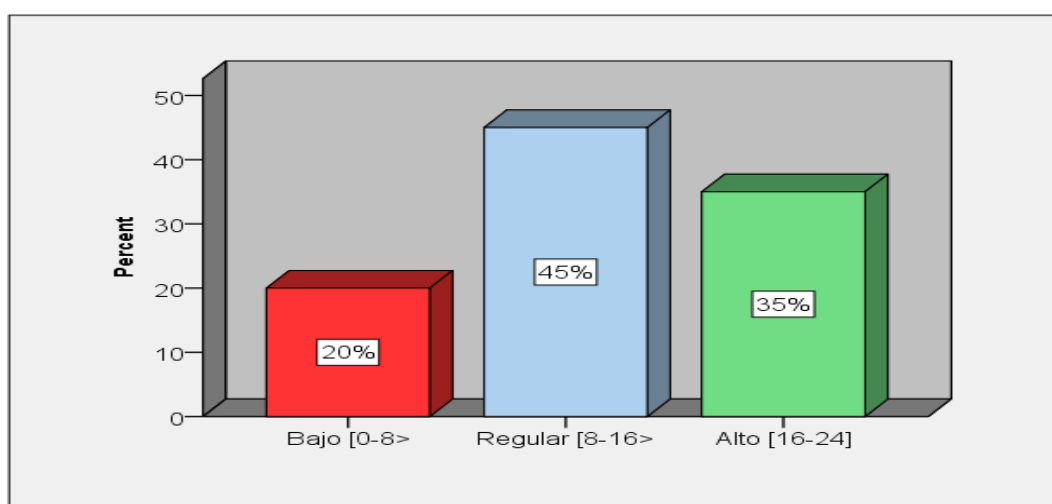
**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 15% (3 trabajadores) señalan que existe una baja cobranza coactiva, el 60% (12 trabajadores) manifestaron que es regular y el 25% (5 trabajadores) señalan que existe una alta cobranza coactiva.

Asimismo en forma general se concluye que la cobranza coactiva en la municipalidad de distrital de Parcona es ligeramente positiva (60%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 26,05 puntos que los ubica en la categoría regular.

**Tabla 2:** Afectación jurídica de los bienes del deudor en la municipalidad de Parcona - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-8>	4	20,0	20,0
	Regular [8-16>	9	45,0	65,0
	Alto [16-24]	7	35,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Data de resultados



**Figura 2:** Afectación jurídica de los bienes del deudor en la municipalidad de Parcona.

**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 20% (4 trabajadores) señalan que existe una baja afectación jurídica de los bienes del deudor, el 45% (9 trabajadores) manifestaron que es regular y el 35% (7 trabajadores) señala que esta es alta.

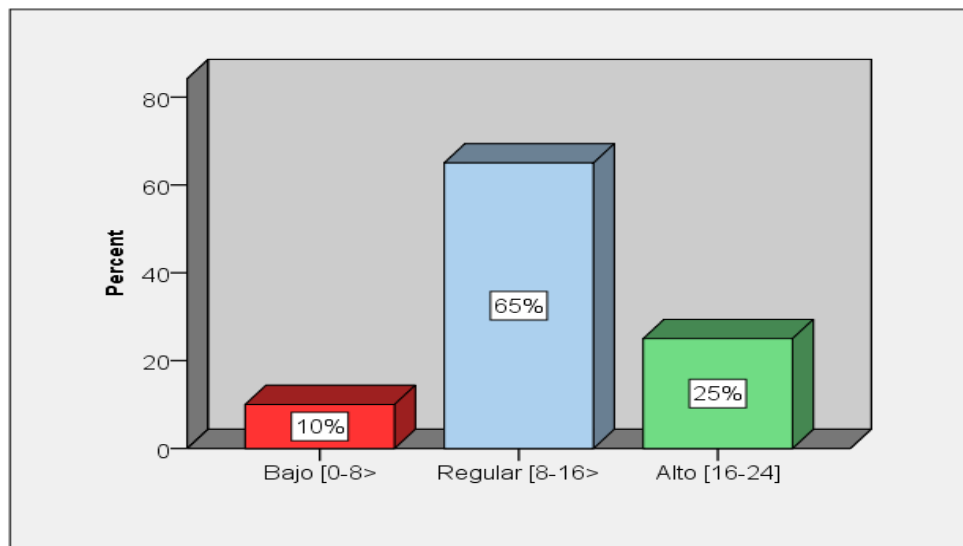
Asimismo en forma general se concluye que la afectación jurídica de los bienes del deudor en la municipalidad de distrital de Parcona es ligeramente positiva (45%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 13,05 puntos ubicándolo dentro de la categoría regular.



**Tabla 3:** Enajenación forzada en la municipalidad de Parcona - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-8>	2	10,0	10,0
	Regular [8-16>	13	65,0	75,0
	Alto [16-24]	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Data de resultados



**Figura 3:** Enajenación forzada en la municipalidad de Parcona - 2017.

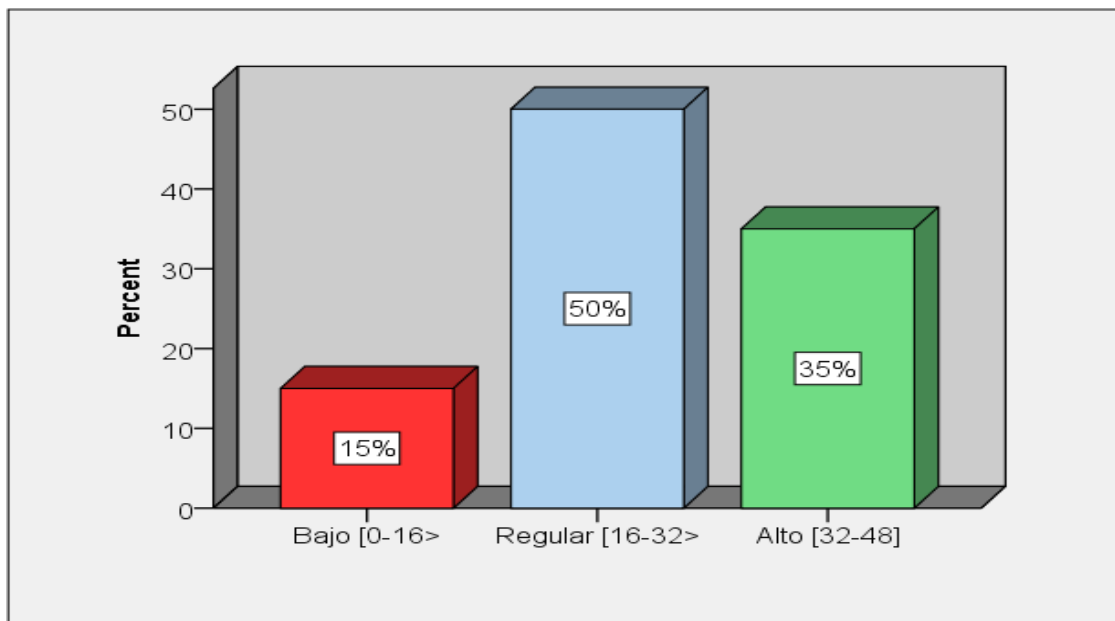
**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 10% (2 trabajadores) señalan que existe una baja enajenación forzada, el 65% (13 trabajadores) manifestaron que es regular y el 25% (5 trabajadores) señalan que existe una alta enajenación forzada.

Asimismo en forma general se concluye que la enajenación forzada en la municipalidad de distrital de Parcona es ligeramente positiva (65%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 13,00 puntos ubicándolo dentro de la categoría regular.

**Tabla 4:** Responsabilidad social en la municipalidad de Parcona - 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Bajo [0-16>	3	15,0	15,0
Regular [16-32>	10	50,0	65,0
Alto [32-48]	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Data de resultados



**Figura 4:** Responsabilidad social en la municipalidad de Parcona-2017.

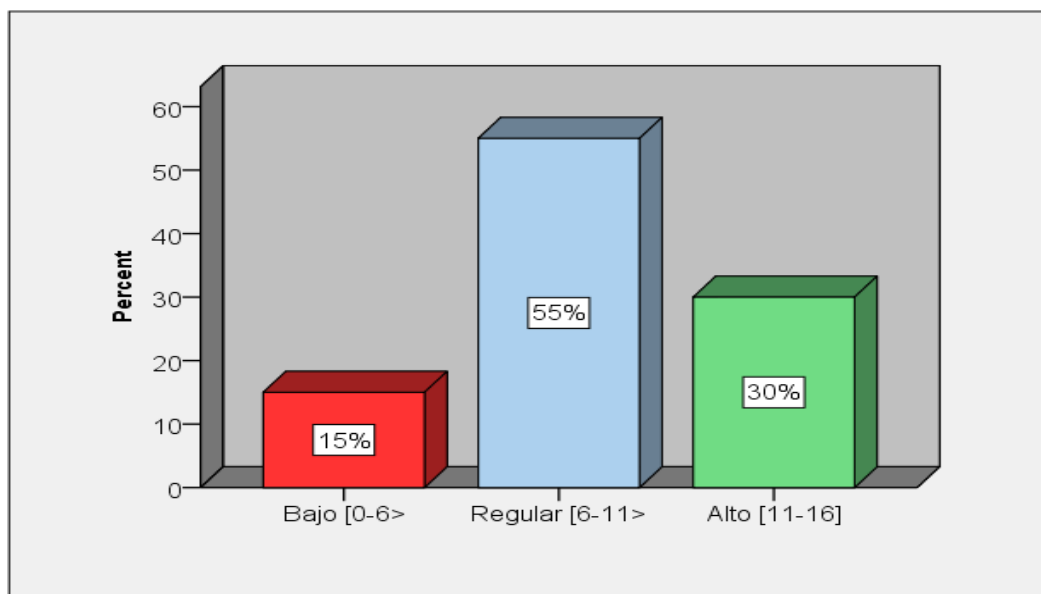
**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 15% (3 trabajadores) señalan que existe una baja responsabilidad social, el 50% (10 trabajadores) manifestaron que es regular y el 35% (7 trabajadores) señalan que existe una alta responsabilidad social.

Asimismo en forma general se concluye que la responsabilidad social en la municipalidad de distrital de Parcona es ligeramente positiva (50%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 26,20 puntos ubicándolo dentro de la categoría regular.

**Tabla 5:** Responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona - 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Bajo [0-6>	3	15,0	15,0
Regular [6-11>	11	55,0	70,0
Alto [11-16]	6	30,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Data de resultados



**Figura 5:** Responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona - 2017.

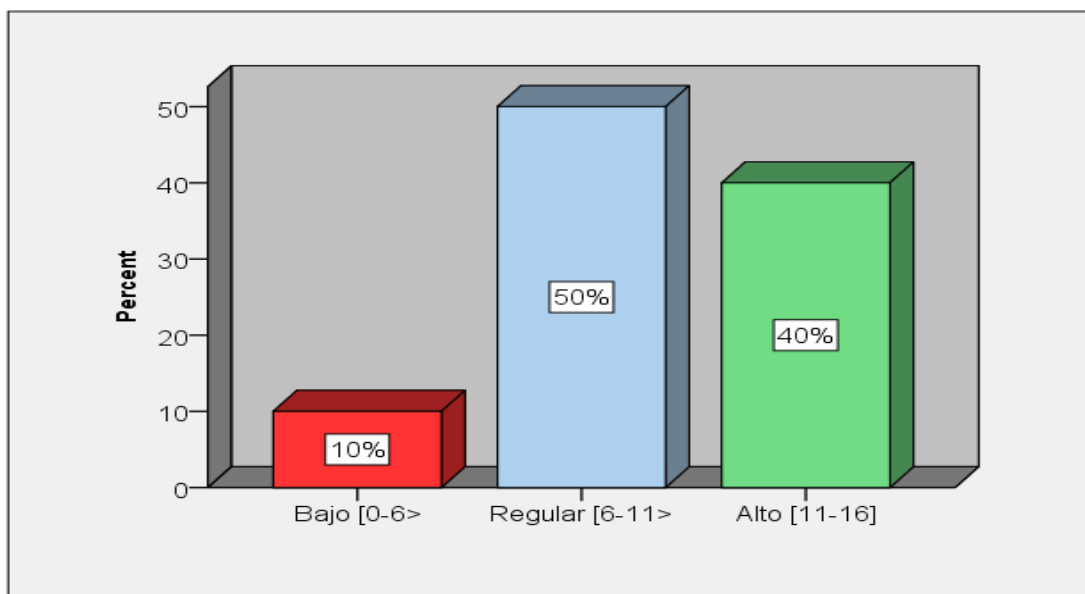
**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 15% (3 trabajadores) señalan que existe un nivel bajo de responsabilidades primarias, el 55% (11 trabajadores) manifestaron que es regular y el 30% (6 trabajadores) señalan que existe un alto nivel de responsabilidades primarias.

Asimismo, en forma general se concluye que las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona es ligeramente positiva (55%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 8,85 puntos ubicándolo en la categoría regular.

**Tabla 6:** Responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-6>	2	10,0	10,0
	Regular [6-11>	10	50,0	60,0
	Alto [11-16]	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Data de resultados



**Figura 6:** Responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona-2017.

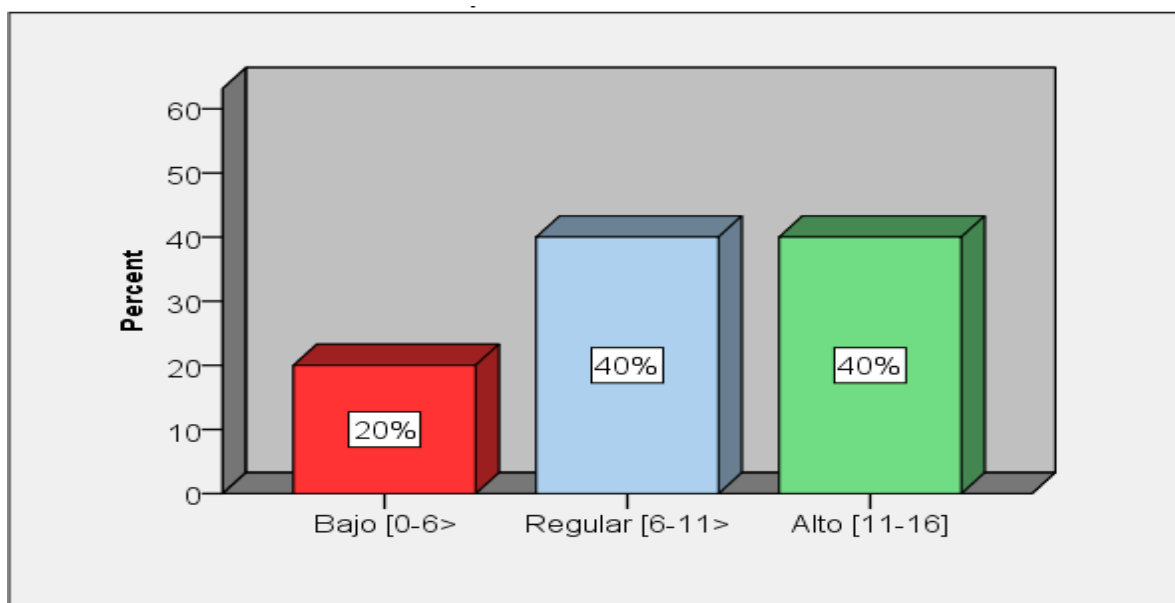
**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 10% (2 trabajadores) señalan que existe un nivel bajo de responsabilidades secundarias, el 50% (10 trabajadores) manifestaron que es regular y el 40% (8 trabajadores) señalan que existe un alto nivel de responsabilidades secundarias.

Asimismo, en forma general se concluye que las responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona son ligeramente positivas (50%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 8,70 puntos ubicándolo en la categoría regular.

**Tabla 7:** Responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-6>	4	20,0	20,0
	Regular [6-11>	8	40,0	60,0
	Alto [11-16]	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Data de resultados



**Figura 7:** Responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona - 2017.

**Interpretación:** De los 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona que participaron en la encuesta. En los cuales se encontró que el 20% (4 trabajadores) señalan que existe un nivel bajo de responsabilidades terciarias, el 40% (8 trabajadores) manifestaron que es regular y el 40% (8 trabajadores) señalan que existe un alto nivel de responsabilidades terciarias.

Asimismo, en forma general se concluye que las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona es ligeramente positiva (40%), estando corroborado por su media aritmética la cual fue de 8,65 puntos ubicándolo en la categoría regular.

**Tabla 8:** Correlación entre la variable cobranza coactiva y las dimensiones de la variable responsabilidad social.

<b>Coeficiente de correlación de Pearson</b>	<b>Variable X: Cobranza coactiva</b>
D1: Responsabilidades primarias	R= 0,563
D2: Responsabilidades secundarias	R= 0,683
D3: Responsabilidades terciarias	R = 0,496
<b>Variable Y: Responsabilidad social</b>	R= 0,638

**Interpretación:** Esta tabla evidencia la correlación entre la variable cobranza coactiva y las dimensiones de la variable responsabilidad social.

La cobranza coactiva y las responsabilidades primarias tuvieron un valor de correlación de 0,563.

La cobranza coactiva y las responsabilidades secundarias tuvieron un valor de correlación de 0,683.

La cobranza coactiva y las responsabilidades terciarias tuvieron un valor de correlación de 0,496.

De manera que el resultado obtenido logró reflejar la existencia de una relación positiva de 0,638 entre la cobranza coactiva y la responsabilidad social.

### Descripción de la prueba de hipótesis general

		Vx: Cobranza coactiva	Vy: Responsabilidad social
Vx: Cobranza coactiva	Pearson Correlation	1	,638**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	20	20
Vy: Responsabilidad social	Pearson Correlation	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	20	20

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis general:** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

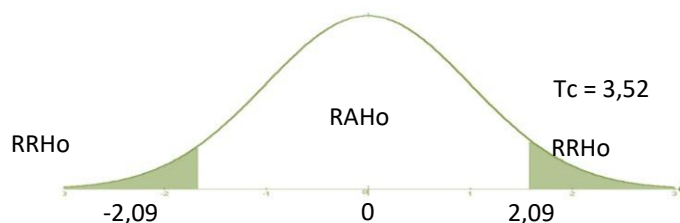
**Hipótesis alterna (Ha):** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

**Hipótesis nula (H0):** La cobranza coactiva no se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,52	±2,09	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,638 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,638^2}{20 - 2}}} = 3,52$$



**Conclusión:** Luego del procesamiento a través del SPSS 22 se obtuvo un t calculado de 3,52 > al T de tabla 2,09; de manera que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Con este resultado se logra afirmar que la cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.

### Descripción de la prueba de hipótesis específico 1

		Vx: Cobranza coactiva	D1: Responsabilidades primarias
Vx: Cobranza coactiva	Pearson Correlation	1	,563**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	20	20
D1: Responsabilidades primarias	Pearson Correlation	,563**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	20	20

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 1:** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

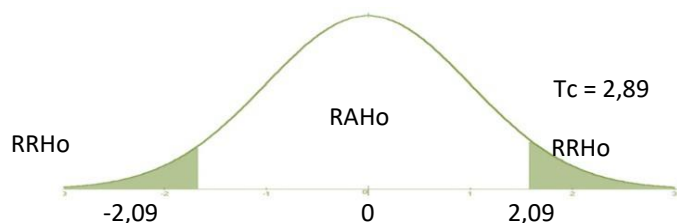
**Hipótesis alterna (Ha):** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

**Hipótesis nula (H0):** La cobranza coactiva no se relaciona positivamente con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,89	±2,09	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,563 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,563^2}{20 - 2}}} = 2,89$$



**Conclusión:** Luego del procesamiento a través del SPSS 22 se obtuvo un t calculado de 2,89 > al T de tabla 2,09; de manera que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Con este resultado se logra afirmar que la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.



## Descripción de la prueba de hipótesis específico 2

		Vx: Cobranza coactiva	D2: Responsabilidades secundarias
Vx: Cobranza coactiva	Pearson Correlation	1	,683**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	20	20
D2: Responsabilidades secundarias	Pearson Correlation	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	20	20

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017.

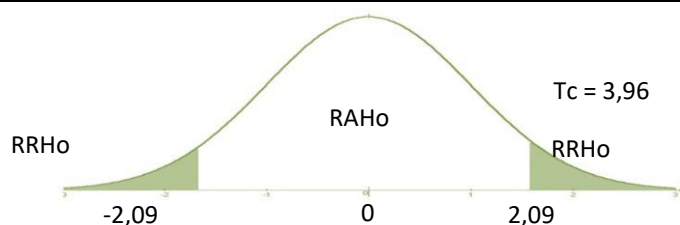
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,96	±2,09	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,683 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,683^2}{20 - 2}}} = 3,96$$



**Conclusión:** Luego del procesamiento a través del SPSS 22 se obtuvo un t calculado de 3,96 > al T de tabla 2,09; de manera que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Con este resultado se logra afirmar que la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades secundarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

### Descripción de la prueba de hipótesis específico 3

		Vx: Cobranza coactiva	D3: Responsabilidades terciarias
Vx: Cobranza coactiva	Pearson Correlation	1	,496**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	20	20
D3: Responsabilidades terciarias	Pearson Correlation	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	20	20

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 3:** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

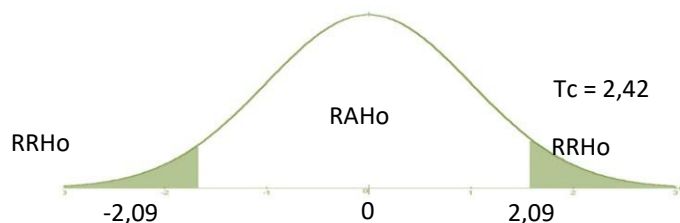
**Hipótesis alterna (Ha):** La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

**Hipótesis nula (H0):** La cobranza coactiva no se relaciona positivamente con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,42	±2,09	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,496 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,496^2}{20 - 2}}} = 2,42$$



**Conclusión:** Luego del procesamiento a través del SPSS 22 se obtuvo un t calculado de 2,42 > al T de tabla 2,09; de manera que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Con este resultado se logra afirmar que la cobranza coactiva con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### DISCUSIÓN

Para la realización de la discusión se tiene en consideración el resultado que es obtenido, los antecedentes y la información que fue fundamentada en el marco teórico.

Este estudio logró evidenciar que la cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social; habiéndose obtenido un valor de correlación de Pearson de 0,638.

Este resultado puede ser contrastado con otros estudios dentro de ellas se tiene a Esparza (2015), quien logró establecer la existencia de diferencias entre lo que involucra la aplicación de un supuesto del comportamiento del deudor tributario y el supuesto de presunción de cobranza infructuosa en la Medida Cautelar Previa a los procedimientos que se realizan dentro de la Cobranza Coactiva; esto se debe a que la primera dimensión tiene una procedencia de *numerus clausus*, cuando el contexto se encuentra justificado dentro de cualquier supuesto taxativo ceñido a la conducta de la persona que adeuda, dándole respuesta a un certero criterio de objetividad; lo cual no se genera cuando se hace presente un saber que logra consentir la suposición que la cobranza podría acontecer de forma infructuosa, de manera que no existe una lista cerrada, en donde su aplicación es discreta de la Administración Tributaria; por otro lado se tiene a Verástegui (2017) quien luego de procesar sus datos pudo establecer la existencia de una relación entre la variable responsabilidad social y la seguridad ciudadana, estando fundamentada con un valor de Pearson 0,701.

En lo que respecta a la cobranza coactiva lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Anacleto (2008), es aquel “procedimiento de administración pública que persigue el cobro forzoso de acreencias pecuniarias y otras obligaciones de derecho público, independientemente de la voluntad del obligado, estando facultados para detraer del patrimonio del deudor bienes y derechos hasta la satisfacción de lo adeudado”; con respecto a la responsabilidad social según Matos (2012), es el “compromiso voluntario de las instituciones con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde un comportamiento responsable hacia los sujetos y grupos sociales con quienes se interrelacionan”.

En cuanto a las hipótesis específicas se obtuvo el siguiente resultado:

La hipótesis específica N°1; expresa la existencia de una relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017, habiéndose obtenido un valor de 0,563.

En la hipótesis específica N°2; expresa la existencia de una relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017, habiéndose obtenido un valor de 0,683.

En la hipótesis específica N°3; expresa la existencia de una relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017, habiéndose obtenido un valor de 0,496.

Logrando concluir que la cobranza coactiva tiene una relación positiva con la responsabilidad social.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se estableció un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,638$ . Esto indica que la cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la Municipalidad de Parcona, 2017. De manera que la facultad que se le confiere a las administraciones tributarias para ejercer la facultad de coerción a través del ejecutor coactivo para lograr recuperar la obligación exigible se encuentra vinculado con el compromiso ético, que se da de forma voluntaria y es aceptada por la organización logrando realizar un reconocimiento y satisfacción de sus demandas.

**Segunda:** Se estableció un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,563$ . Esto indica que existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades primarias en la Municipalidad de Parcona, 2017; esto demuestra que la cobranza coactiva se relaciona con el conjunto de responsabilidad inherente a la actividad de la institución, como el brindar un eficiente servicio a la sociedad con condiciones justas, implantar de la forma más eficaz las riquezas; respetar los derechos humanos de forma que se proporcione las mejores condiciones laborales de manera que favorezcan la seguridad de los trabajadores así como su salud laboral.

**Tercera:** Se estableció un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,683$ . De manera que se asevera que existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la Municipalidad de Parcona, 2017; esto demuestra que la cobranza coactiva se relaciona con el conjunto de responsabilidad que inciden en los grupos sociales que se interrelacionan; logrando desarrollar un equilibrio con la vida extralaboral; generando una iniciativa que pudieran presentar los empleados, de manera que tengan cierto grado de autonomía y creatividad en el trabajo.

**Cuarta:** Se estableció un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,496$ . De manera que se asevera que existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades terciarias en la Municipalidad de Parcona, 2017; esto demuestra que la cobranza coactiva se relaciona con el conjunto de responsabilidad que mejora el ambiente por medio de ejercicios no incorporados en tareas particular de la institución, comprendiendo el apoyo de vivienda, de forma específica que necesite un cambio de residencia; incentivar e inclusive dar facilidad para mejorar el cuidado de la salud propia.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Realizar asambleas periódicas con los alcaldes de las diferentes Municipalidades de la Región a fin de establecer mejores mecanismos para concientizar a la población de pagar sus deudas tributarias y no llegar a realizar cobranzas coactivas; de manera que también se logre mejoras en la responsabilidad social, de acuerdo a los resultados se ha podido evidenciar que ambas variables se encuentran relacionadas.

**Segunda:** Coordinar con los regidores para desarrollar estrategias que permitan al personal que labora en dicha para poder afianzar la responsabilidad social tanto en sus responsabilidades primarias, logrando desarrollar una vinculación de los trabajadores con las actividades del municipio.

**Tercera:** Realizar campañas para dar facilidades a los contribuyentes para realizar sus pagos tributarios de manera que puedan estar al día, y no llegar a la cobranza coactiva; por otro lado gestionar un adecuado presupuesto para lograr mejorar las responsabilidades secundarias, de manera que se desarrollen acciones de apoyo a las familias de trabajadores así como el desarrollo de una vinculación de las actividades municipales al entorno social.

**Cuarta:** Realizar campañas informativas de la importancia de realizar a tiempo los pagos de sus tributos y como esto beneficia a la misma población; por otro lado, informar sobre lo que implica que se realice una cobranza coactiva y la razón por la cual no deberían llegar a estos extremos; por otro lado desarrollar estrategias que permitan un adecuado desarrollo de las responsabilidades terciarias, de manera que se gestione la colaboración con las diversas instituciones que existen dentro del distrito de Parcona.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Anacleto, V. (2008). *Guía de Procedimientos Administrativos*. 4ta Edición. Lima: Editorial Grijley.
- Arias, G. (2015). *Estratificación de la cartera activa en el mejoramiento del procedimiento de cobro coactivo de tributos en la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas del periodo fiscal 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bestratén, M. y Pujol, L. (2003). *Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación*. (En línea). (Consultado el 13 de enero del 2020). Recuperado en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_644.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_644.pdf)
- Bolaños, D. (2014). *La comunicación de la responsabilidad social de empresas privadas a través de memorias de sostenibilidad realizadas en base a la herramienta del global reporting initiative, 2010 - 2011: Caso Ecuador, Mutualista Pichincha*. (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Bravo, N. y Rau, J. (2018). *Modernización del Estado y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pasco- 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Calderón, M. y Pesántez, J. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial, análisis y planteamiento de un modelo en el sector G4773.12 de la ciudad de Cuenca. Caso de aplicación, Óptica Sánchez Cía. Ltda. Periodo 2014*. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Caraballo, V. y Puga, J. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial y su uso en la imagen de las organizaciones: Caso Banesco 2009*. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. (En línea). (Consultado el 05 de abril del 2017). Recuperado en::



<http://www.jussemper.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/libroverdedelaue.html>

- Esparza, M. (2015). *La presunción de cobranza infructuosa en las medidas cautelares previas al procedimiento de cobranza coactiva*. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo
- Frisancho, A. (2018). *El Procedimiento de Cobranza Coactiva y la recaudación del impuesto al patrimonio predial en la Municipalidad Distrital de San Sebastián al ejercicio 2017*. (Tesis de grado) Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Ipanaqué, J. (2016). *Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario, en el área de cobranza coactiva de la Intendencia Regional La Libertad, SUNAT -Trujillo 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Jaramillo, J. (2015). *El procedimiento coactivo en las empresas públicas. De la jurisdicción coactiva como forma de cobra de obligaciones y recaudación tributaria*. (Tesis de Maestría) Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Lapa, L. (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*. (Tesis doctoral). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Lizcano, I. y Angarita, O. (2014). *Evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía Municipal de San Calixto, Norte de Santander*. (Tesis de grado) Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña.
- López, D. (2018). *Estudio de la responsabilidad social empresarial desde la cultura organizacional – caso Instituto Dolores Calero de Guayasamín*. (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Martínez, T. (2013). *El Cobro Coactivo en Sede Administrativa: Propuesta para su aplicación por parte de la Administración Tributaria costarricense*. (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Matos, D. (2012). *La responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) Constructoras del Municipio Lagunillas*. (Tesis de maestría). Universidad De Zulia, Maracaibo.

- Mendoza, A: (2013). *La revisión judicial del procedimiento de ejecución coactiva*. (En línea). (Consultado el 16 de febrero del 2017). Recuperado en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdearmandomendozaugarte/2013/04/14/la-revisi-n-judicial-del-procedimiento-de-ejecuci-n-coactiva/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Manual de procedimiento de cobranza coactiva*. (En línea). (Consultado el 12 de mayo del 2017). Recuperado en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/documentos/cobranzacoactiva/Manual%20de%20Cobranza%20Coactiva.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/cobranzacoactiva/Manual%20de%20Cobranza%20Coactiva.pdf)
- Núñez, A. (2016). *Responsabilidad social municipal y el impacto ambiental en la provincia de Huancayo*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Orellana, M. (2017). *Diagnóstico general del área de coactivas del Gobierno Autónomo Municipal de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Pecho, M.I (2011). *Cobranza coactiva o ejecutiva*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (En línea). (Consultado el 13 de mayo del 2017). Recuperado de: <http://www.ciat.org/index.php/es/blog/item/57-cobranza-coactiva-oejecutiva.html>.
- Rivera, E. (2017). *Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Colasay – Cajamarca 2017*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Saavedra, M. (2010). *Propuesta de Gestión para la Ejecución Coactiva, aplicable a la Administración Tributaria Central*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Sánchez, M. (2018). *Impacto de la cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial del periodo 2015- 2017 de la Municipalidad Provincial del Santa*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Sede Chimbote.
- Taquia, R. (2011). *Aplicación de la responsabilidad social empresarial al derecho peruano*. (En línea). (Consultado el 12 de abril del 2017). Recuperado en:

[http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro\\_resp\\_social/conferencias/promoviendo\\_aprendizaje/materiales/Exposicion\\_Rossana\\_Taquia.pdf](http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_resp_social/conferencias/promoviendo_aprendizaje/materiales/Exposicion_Rossana_Taquia.pdf)

Verástegui, K. (2017). *Responsabilidad social y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Pisco, Ica-2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.

Zapata, L. (2012). *Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

## **ANEXOS**

**ANEXO N°1 Matriz de consistencia**

**ANEXO N°2 Cuestionario**

**ANEXO N°3 Cuestionario**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017?	Establecer de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.	La cobranza coactiva se relaciona positivamente con la responsabilidad social en la municipalidad de Parcona, 2017.	VX: Cobranza coactiva	-Afectación jurídica de los bienes del deudor -Enajenación forzada	Tipo: No experimental
			XY: Responsabilidad social	-Responsabilidades primarias -Responsabilidades secundarias -Responsabilidades terciarias	Diseño: Descriptivo correlacional

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué medida la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017?	Analizar en qué medida la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.	La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades primarias en la municipalidad de Parcona, 2017.		<b>Afectación jurídica de los bienes del deudor</b> -Regulación de la cobranza coactiva -Mecanismos de implementación de la cobranza -Promoción de la cultura tributaria <b>Enajenación forzada</b> -Normas que prescriben la afectación -Transparencia del proceso de afectación -Participación de postores	<b>Población:</b> 20 trabajadores  <b>Muestra:</b> 20 trabajadores
¿Cuál es la relación que existe entre la cobranza coactiva y las responsabilidades secundarias en la	Describir cuál es la relación que existe entre la cobranza coactiva y las responsabilidades secundarias en la	Existe relación entre la cobranza coactiva con las responsabilidades secundaria en la municipalidad de Parcona, 2017.		<b>Responsabilidades primarias</b> -Vinculación de los trabajadores con las actividades del municipio	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario.

municipalidad de Parcona, 2017?	municipalidad de Parcona, 2017.			-Desarrollo de Capital Humano institucional	
¿De qué manera la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017?	Identificar de qué manera la cobranza coactiva se relaciona con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.	La cobranza coactiva se relaciona positivamente con las responsabilidades terciarias en la municipalidad de Parcona, 2017.		<b>Responsabilidades secundarias</b> -Acciones de apoyo a las familias de trabajadores -Vinculación de las actividades municipales al entorno social <b>Responsabilidades terciarias</b> -Responsabilidades con terceros -Colaboración con instituciones diversas	

## Cuestionario sobre cobranza coactiva

Código:.....  
 .....

Cargo:..... Especialidad:.....

Nivel:.....

Condición:      **Nombrado**       **Contratado:**       **Edad:**.....

**Estimados(as) trabajador (as):** El presente instrumento tiene como objetivo analizar el nivel la cobranza coactiva, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Se agradece su colaboración y honestidad al responder. Recuerde que no hay respuesta buena o mala, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar, es lo que se pide que se conteste. El tiempo de duración es de 40 minutos.

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a su sentir como trabajador, marcando con un X. Gracias, por su colaboración.

Código:.....

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración		
			S	AV	N
Afectación jurídica de los bienes del deudor	Regulación de la cobranza coactiva	1) La municipalidad regula legalmente la cobranza coactiva			
		2) En el Municipio existe una política clara del pago de arbitrios y otros servicios			
		3) En el municipio se ha implementado las normas sobre cobranza coactiva			
		4) Existe una política clara de sensibilización a los deudores sobre cobranza coactiva			
	Mecanismos de implementación de la cobranza	5) El municipio cuenta con personal que implementa la cobranza coactiva			
		6) El municipio dispone de medios de comunicación efectiva con los deudores sobre cobranza coactiva			
		7) El municipio otorga facilidades para el cumplimiento del pago de los deudores			
		8) Se establece normas claras de transparencia en la cobranza coactiva			
		9) El municipio cuenta con medios de comunicación fluidos para el pago de los arbitrios			
		10) El municipio desarrolla una cultura tributaria en la población			

	Promoción de la cultura tributaria	11) El municipio dispone de recursos económicos para acciones de sensibilización en cultura tributaria a la población			
		12) El municipio dispone de humanos para promover la cultura tributaria en la comunidad			
Enajenación forzada	Normas que prescriben la afectación	13) El municipio dispone de normas legales precisos para la afectación de cobranza coactiva			
		14) El municipio respeta los procedimientos legales sobre la enajenación forzada			
		15) El municipio promueve la cobranza coactiva solo si no dispone de otro recurso efectivo			
		16) Los deudores conocen las normas de afectación			
	Transparencia del proceso de afectación	17) El proceso de enajenación forzada es transparente			
		18) Los implicados en la enajenación forzada conocen cabalmente sus derechos y obligaciones			
		19) Los procesos de enajenación se desarrollan con alto índice de ética			
		20) El municipio establece adecuadamente los plazos y términos para el proceso de afectación			
	Participación de postores	21) El municipio cuenta con procedimientos claros para la participación de postores.			
		22) El municipio cuenta con reglamentos o directivas para la participación de los postores			
		23) El municipio cuida de aspectos éticos en la participación de postores			
		24) El municipio respeta estrictamente los plazos y términos para la enajenación forzada			



## Cuestionario sobre responsabilidad social

Código:.....  
 .....

Cargo:..... Especialidad:.....

Nivel:.....

Condición:            **Nombrado**             **Contratado:**             **Edad:**.....

**Estimados(as) trabajador (as):** El presente instrumento tiene como objetivo analizar el nivel de responsabilidad social, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Se agradece su colaboración y honestidad al responder. Recuerde que no hay respuesta buena o mala, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar, es lo que se pide que se conteste. El tiempo de duración es de 40 minutos.

**Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a su sentir como trabajador, marcando con un X. Gracias, por su colaboración.**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración		
			S	AV	N
Responsabilidades primarias	Vinculación de los trabajadores con las actividades del municipio	1) Se promueve la participación activa de los trabajadores en actividades del municipio			
		2) Los trabajadores están informados de las acciones del municipio			
		3) Los trabajadores asumen compromiso para lograr las metas de la municipalidad			
		4) Los trabajadores muestran actitud colaborativa con la política del municipio.			
	Desarrollo de Capital Humano institucional	5) La municipalidad promueve la capacitación de los trabajadores			
		Los trabajadores participan activamente en los proyectos que desarrolla el municipio			
		7) Los trabajadores se identifican con las políticas del municipio			
		8) Los trabajadores muestran cultura organizacional			
Responsabilidades secundarias	Acciones de apoyo a las familias de trabajadores	9) El municipio desarrolla acciones de subsidios a las familias de los trabajadores y colaboradores directos			
		10) El municipio asume responsabilidades con la comunidad			
		11) La municipalidad capta trabajadores de la comunidad			

		12) La municipalidad promueve posibilidades laborales para discapacitados			
	Vinculación de las actividades municipales al entorno social	13) Las acciones del municipio impactan en calidad de vida de las familias			
		14) La municipalidad promueve el desarrollo integral de la comunidad			
		15) Las acciones del municipio toman en cuenta las necesidades de la comunidad			
		16) La municipalidad asume responsabilidad con las personas discapacitadas			
Responsabilidades terciarias	Responsabilidades con terceros	17) la municipalidad promueve proyectos sociales de apoyo a otras instituciones			
		18) La municipalidad mantiene alianzas estratégicas con instituciones no gubernamentales			
		19) La municipalidad dispone de presupuesto para apoyo a entidades culturales			
		20) La municipalidad apoya a organismos del medio ambiente			
	Colaboración con instituciones diversas	21) La municipalidad subsidia a colaboradores estratégicos de la comunidad			
		22) La municipalidad tiene alianzas estratégicas con las universidades.			
		23) La municipalidad promueve y apoya el emprendimiento empresarial			
		24) La municipalidad contribuye con el financiamiento de la creación artística			

## Confiabilidad

### Confiabilidad del cuestionario para evaluar la cobranza coactiva

Para realizar la confiabilidad se analizaron a través del programa SPSS en donde se determinó el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach en donde se logró estimar la confiabilidad, lo que permitió inferir una alta consistencia interna de los datos. Es decir se logró determinar que el presente instrumento si logra medir los respectivos constructos (Evalúa la cobranza coactiva). Se aplicó un cuestionario a una muestra piloto de 5 trabajadores de otra Municipalidad con características similares. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total del cuestionario sobre la administración de servicios públicos no requiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; asimismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0,829, por lo que se puede aseverar que es un instrumento altamente confiable.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	5	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,939	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ítem 01	20,0000	128,000	,323	,939
Ítem 02	19,2000	113,200	,962	,930
Ítem 03	20,0000	120,500	,956	,933
Ítem 04	20,0000	126,000	,274	,942
Ítem 05	19,8000	125,200	,342	,940
Ítem 06	19,2000	123,700	,681	,936
Ítem 07	19,8000	117,700	,766	,934
Ítem 08	20,2000	123,700	,681	,936
Ítem 09	19,6000	125,300	,411	,939
Ítem 10	19,6000	112,300	,896	,931
Ítem 11	19,6000	121,800	,641	,936
Ítem 12	19,6000	121,800	,641	,936
Ítem 13	20,0000	128,000	,323	,939
Ítem 14	20,2000	121,700	,497	,938
Ítem 15	20,2000	123,700	,681	,936
Ítem 16	19,4000	119,800	,644	,935
Ítem 17	19,8000	125,200	,342	,940
Ítem 18	19,2000	123,700	,681	,936
Ítem 19	19,8000	117,700	,766	,934
Ítem 20	20,2000	123,700	,681	,936
Ítem 21	19,6000	125,300	,411	,939
Ítem 22	19,6000	112,300	,896	,931
Ítem 23	19,6000	121,800	,641	,936
Ítem 24	19,6000	121,800	,641	,936

**Confiabilidad del cuestionario para evaluar la responsabilidad social**

Para realizar la confiabilidad se analizaron a través del programa SPSS en donde se determinó el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach en donde se logró estimar la confiabilidad, lo que permitió inferir una alta consistencia interna de los datos. Es decir se logró determinar que el presente instrumento si logra medir los respectivos constructos (Evalúa la responsabilidad social). Se aplicó un cuestionario a una muestra piloto de 20 trabajadores de otra Municipalidad con características similares. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total del cuestionario sobre gestión de riesgo no requiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; asimismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0,853, por lo que se puede aseverar que es un instrumento altamente confiable.

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	5	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,958	24

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ítem 01	17,8000	161,700	,700	,956
Ítem 02	17,4000	163,800	,598	,957
Ítem 03	17,4000	164,300	,573	,957
Ítem 04	18,2000	164,200	,912	,954
Ítem 05	18,0000	170,500	,454	,958
Ítem 06	18,0000	165,500	,816	,955
Ítem 07	18,0000	165,500	,478	,958
Ítem 08	18,0000	166,000	,456	,959
Ítem 09	18,0000	160,500	,706	,956
Ítem 10	18,0000	155,500	,941	,953
Ítem 11	18,0000	165,500	,816	,955
Ítem 12	17,2000	159,700	,743	,955
Ítem 13	17,4000	158,300	,869	,954
Ítem 14	17,4000	163,300	,622	,956
Ítem 15	17,8000	161,700	,700	,956
Ítem 16	17,8000	156,700	,950	,953
Ítem 17	18,0000	170,500	,454	,958
Ítem 18	18,0000	165,500	,816	,955
Ítem 19	18,0000	165,500	,478	,958
Ítem 20	17,8000	167,200	,434	,959
Ítem 21	18,0000	160,500	,706	,956
Ítem 22	18,0000	155,500	,941	,953
Ítem 23	18,0000	165,500	,816	,955
Ítem 24	17,6000	162,300	,805	,955

**Valides**

**TABLA BINOMIAL SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS**

INDICADORES	RESPUESTA					
	1	2	3	4	5	P
1. CLARIDAD	1	1	1	1	1	0.031
2. OBJETIVIDAD	1	1	1	1	1	0.031
3. ACTUALIDAD	1	1	1	1	1	0.031
4. ORGANIZACIÓN	1	1	1	1	1	0.031
5. SUFICIENCIA	1	1	1	1	1	0.031
6. PERTINENCIA	1	1	1	1	1	0.031
7. CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	0.031
8. ANÁLISIS	1	1	1	1	1	0.031
9. ESTRATEGIA	1	1	1	1	1	0.031
10. APLICACIÓN	1	1	1	1	1	0.031
$\Sigma p$						0.31

**Hipótesis:**

Ho: El instrumento no es valido

Ha: El instrumento es valido

**Cálculo de la probabilidad:**

$$P_c = \frac{\Sigma p}{\text{Número de indicadores}} = \frac{0.31}{10} = 0.031$$

**Decisión:**

$P_c < P_\infty$ , Rechaza la Ho

$P_c < P_\infty$ , No rechaza la Ho

$0.031 < 0.05$

**Conclusión:**

El instrumento es válido

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Vargas Prado Kelly Fara
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente de investigación
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Cuestionario para evaluar la responsabilidad social
- 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Almeda Jimenez Lisseth

**II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	NO DE ACUERDO
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	✓	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/ medidas	✓	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación	✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	✓	

ICA, 18 de Julio de 2017

  
**Kelly Fara Vargas Prado**  
 Magister en Gestión Pública

-----  
**FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Vargas Prado Kelly Fara
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente de investigación
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: cuestionario para evaluar la cobranza coactiva
- 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Olmeda Jimenez Lisbeth

**II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	NO DE ACUERDO
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	✓	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/ medidas	✓	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación	✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	✓	

ICA, 18 de Julio de 2017

  
**Kelly Fara Vargas Prado**  
 Magister en Gestión Pública

-----  
**FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE**