



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS
ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA
EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA AÑO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

**Bach. Roman Bances Juan Carlos
<https://orcid.org/0000-0002-0036-4248>**

Asesora:

**Mg. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen
<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO:

DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA AÑO 2022

Roman Bances Juan Carlos
AUTOR

Mg. Zevallos Aquino Rocío Liliana
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Cachay Sánchez Lupe del Carmen
VOCAL DE JURADO

Mg. Santa Cruz Liliana Suárez
ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

A dios por concederme el don y privilegio de su amor
Y poder concluir esta carrera de Contabilidad que con
Mucho sacrificio eh realizado.

A mis padres por todo el apoyo brindado y alentándome
Cada vez que me amanecía haciendo mis trabajos y estudios,
Junto con mis hermanos por su motivación; los amo
Inmensamente

Al señor Juan Amaro, quien con sus sabios concejos me ayudo
Día a día a avanzar y sacar todo lo mejor de mí y corrigiéndome
Con su manera peculiar, pero con mucho amor como un padre.

El Autor

Agradecimiento

Especial agradecimiento a la Universidad Señor de Sipán por darnos la oportunidad de estudiar esta carrera y brindarnos las facilidades y apoyo en cuanto a lo económico como en el empuje a seguir para culminar la carrera de Contabilidad.

A la Mag. C.P.C. Liliana Suárez Santa Cruz, por todo el asesoramiento, dedicación y orientación en esta Tesis, brindándonos todos sus conocimientos en bien de ser unos buenos profesionales.

A mi tutora por apoyarnos en todos los inconvenientes que teníamos tanto en lo académico como en la motivación de hacernos recordar de las actividades que teníamos que realizar en los diferentes cursos de nuestra carrera; siempre pendiente de cómo íbamos

El Autor

RESUMEN

En el Perú, una de las tareas pendientes de mejora está relacionada con la recaudación de tributos; la investigación presentada persigue proponer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura. El tipo de investigación es cuantitativa, según su relación con el conocimiento científico es básica o pura. De acuerdo con su nivel de alcance la investigación es descriptiva, explicativa y propositiva y respecto al diseño es no experimental. De los resultados obtenidos se comprobó que actualmente los mecanismos empleados para la cobranza de las multas administrativas que en su momento no fueron canceladas y que hoy se exige su pago en el Gobierno Regional Piura resulta insuficiente, por lo que la recaudación se muestra en niveles muy por debajo de los estimados. Se propone un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva. Se recomienda que los directivos y autoridades de las instituciones públicas consideren entre sus políticas y planes un servicio de atención mejorada, previendo información clara, práctica y sencilla para el contribuyente deudor por conceptos de multas administrativa, con la finalidad de proyectar mejor imagen e incrementar la recaudación.

Palabras claves: cobranza, multas, recaudación, administrados, coactiva

ABSTRACT

The purpose of this research is to propose a process design to improve the collection of administrative fines via coercive collection in the Piura Regional Government. The type of research is quantitative, depending on its relationship with scientific knowledge is basic or pure. Depending on its level of scope, it is descriptive, explanatory and propositional. The research design is non-experimental. In the results, it was found that currently the process of collecting administrative fines via coercive collection of the Piura Regional Government is insufficient, so that the collection has been very low in relation to the amounts of money that are receivable. A process design is proposed to improve the collection of administrative fines via coercive collection. It is recommended that the authorities of public entities should have among their plans to improve service, providing accurate information to the taxpayer on the services provided for administrative fines, in order to project a better image and transparency.

Keywords: collection, fines, collection, administered, coercive

Índice

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. A nivel Internacional	12
1.2.2. A nivel Nacional	13
1.2.3. A nivel Local	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Justificación e Importancia del estudio	22
1.6. Objetivos	23
1.6.1. Objetivo General	23
1.6.2. Objetivo Específicos	23
II. MATERIAL Y MÉTODO	24
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	24
2.2. Población y muestra	25
2.3. Variables, operacionalización	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimientos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
2.7. Criterios de Rigor científico	28
III. REPORTE DE RESULTADOS	29
3.1. Resultados en tablas y figuras	29
3.2. Discusión de resultados	33
3.3. Aporte práctico	35
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Resolución de Aprobación	53
Anexos 2. Carta de Autorización para desarrollo de Investigación	54
Anexos 3. Matriz de consistencia	55
Anexos 4. Validación por tres expertos	56
Anexos 5. Reporte del Túrntin	65
Anexos 6. Acta de Originalidad	66
Anexos 7. T1	67

I. INTRODUCCIÓN

Las diferentes instituciones del sector público, entre ellas los gobiernos regionales son impulsores del desarrollo socioeconómico, dependiendo sus logros en cierta forma de los montos recaudados, para ello se requiere de un eficiente diseño de procesos y gestión administrativa; en los últimos años instituciones públicas nacionales e internacionales vienen implementando nuevas formas de gestión administrativa con la finalidad de generar una mejora en la recaudación de los diferentes impuestos y tributos; contribuyendo de esta manera a una disminución de la evasión tributaria.

En este sentido la investigación presenta como propósito proponer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022, con la finalidad de identificar las debilidades para fortalecerlas, sirviendo de aporte en aquellas instituciones públicas que no dispongan de una adecuada gestión administrativa, lo cual es importante, en virtud de que los gobiernos regionales representan el desarrollo económico y social de una región.

El estudio se ha diseñado con la estructura siguiente: (1) Introducción: aquí se realiza una exposición de importantes ideas que relatan la realidad con una amplia perspectiva del tema en análisis, se formula el problema y se pone en detalle los más destacados antecedentes de la investigación y las teorías vinculadas con la recaudación, la cobranza coactiva, entre otros conceptos, justificación de la investigación y la finalidad de la investigación. (2) Materiales y métodos: se menciona el tipo y diseño de investigación, población de estudio y muestra, variables del estudio, técnicas e instrumentos de recopilación de la información, procedimientos de análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación. (3) Resultados: Análisis e interpretación y discusión de resultados. (4) Conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática

A Nivel Internacional

En las diferentes economías del mundo, las instituciones públicas con cierta frecuencia desarrollan trabajos innovadores, entre ellos los relacionados con la recaudación tributaria y que sin discusión alguna persigue alcanzar un incremento de los ingresos, considerando en primer plano la recaudación de impuestos y tributos.

En Ecuador, Chávez, et al., (2018), diseñaron un plan de gestión de procesos y tácticas con el propósito de alcanzar un fortalecimiento en los procesos de recaudación de los tributos municipales permitiendo una mejora del beneficio económico de la organización, repercutiendo estos resultados en los servicios ofrecidos a la comunidad.

En Costa Rica, una fracción del derecho tributario que norma el proceso y los ordenamientos existentes entre el sujeto activo y el sujeto pasivo de la obligación tributaria, carece de una normativa ideal que permita la recuperación monetaria por vía coactiva de los contribuyentes deudores, por tal razón recurren a la legislación comparada. En este país, el Estado asume el dominio tributario dominante en todo el territorio, mientras que las municipalidades sólo ejercen un poder tributario dentro de su área geográfica demarcada. Al no contar con una normativa idónea del cobro coactivo, hace que los ingresos económicos sean muy bajos repercutiendo en escasas obras en beneficios a los ciudadanos. Por ello, dieron inicio al uso de técnicas de cobranza coactiva practicadas por las Instituciones recaudadoras de tributos e impuestos de otras economías y que han alcanzado resultados éxitos en la recaudación tributaria, como el caso chileno (Martínez, 2017). En este país, se subraya la estrategia de formación de una cultura fiscal sustentada en la noción de ciudadanía fiscal que significa adjudicarse el cumplimiento de los deberes tributarios, esperando como compensación el legítimo ejercicio de los derechos cívicos (Atria, 2017).

En Bolivia, Rocha (2016), después de analizar si los mecanismos y procedimientos empleados para rescatar la deuda por conceptos tributarios están teniendo éxito y/o se encuentra en los niveles proyectados; los resultados

demonstraron la efectividad del plan de cobranza coactiva empleada, mostrando cifras que permitieron afirmar una mejora de la recuperación de la deuda tributaria. A la vez se identificó mejoras en el comportamiento tributario de los ciudadanos pasivos reduciendo el porcentaje de obligaciones fiscales incumplidas.

En el país de Brasil, el órgano responsable de la administración tributaria identificada como la Procuraduría General de la Hacienda Nacional (PGFN), al presentar limitaciones para la recuperación de las deudas vencidas implementó un software OnBase para agilizar los procesos de cobranza. Así mismo se delinearon Normas de tipo coercitivo, direccionadas para los grandes deudores y con beneficios fiscales para aquellos que se sometían a su cumplimiento (Castillo, 2016).

A Nivel Nacional

En el Cuzco, Condori (2021), propone como estrategias diferentes procedimientos para un progreso en el recaudo de los impuestos tributarios. En Amazonas, Jiménez (2021), plantea diferentes estrategias de recaudación tributaria. En Lima, Palma (2020), demostró la existencia de una relación positiva entre las variables gestión de cobranza coactiva y los reclamos en el servicio de Administración Tributaria. También tenemos a Flores (2016), en Lima y Torres (2016) en Tacna, quienes proponen diferentes estrategias para mejorar las cobranzas coactivas

A Nivel Regional

En Piura, Temoche (2019) y Aguirre (2019), quienes, a través de diferentes investigaciones, demuestran la efectividad de la recaudación de tributos e impuestos prediales.

La presente investigación tiene como unidad de análisis al Gobierno Regional de Piura, esta, es una organización con personería jurídica, responsable de la administración superior de la región y que goza de autonomía política, económica y administrativa en los temas conferidos por las normas vigentes, destacando entre sus responsabilidades la gestión y administración de un Pliego Presupuestal". Se selecciona esta institución para nuestro estudio porque se evidencia que viene atravesando problemas relacionados con bajos niveles de

recaudación en la cobranza coactiva debido a que los procesos que se vienen aplicando no están dando los resultados esperados.

Las causas de la baja recaudación son varias, destacando primero la demora en el envío de expedientes a la Oficina de Recaudación por parte de las direcciones regionales, quienes son las que imponen las multas correspondientes a los administrados. Otra causa es el incorrecto registro contable del monto de la multa impuesta. Falta de personal en la Oficina de Recaudación.

Las consecuencias del poco ingreso recuperado a las cuentas del Gobierno Regional conllevan a que no se cumplan con las cuentas por pagar, demora en la compra de gastos administrativos. Entre otros.

Se está realizando la creación de un nuevo software que mejore el sistema de cobranza, el cual permitirá llevar un control en tiempo real con las direcciones regionales; los montos exactos de la multa, dirección, RUC y DNI correcto del administrado. Todo esto mejoraría la recaudación coactiva y con ello contratar mayor personal, así como asegurar el pago de los trabajadores.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. A nivel Internacional

Chávez, et al. (2018), en el país de Ecuador, desarrolló un estudio con el objetivo de contribuir a mejorar la gestión de cobro y recuperación de la deuda vencida por asuntos tributarios, la investigación es de tipo descriptiva y diseño no experimental. Se recolectaron datos que permitieron obtener resultados medibles sobre la recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones, alcanzando a diseñar estrategias que permitirán fortalecer el procedimiento de recaudación de los ingresos municipales. Además, se dinamizó el proceso de cobranza y el incrementó de los ingresos y de esta manera sumar con nuevos proyectos comunales que mejoren los estilos de vida de los ciudadanos.

Tumbaco (2017), enfocado en una empresa privada del país de Ecuador, desarrolló una investigación, a través de la cual buscó proponer un plan estratégico que dinamice la gestión del recupero de la cobranza pendiente. Se realiza un análisis de tipo cualitativo – cuantitativa, descriptivo, sustentado en clases, conceptos, variables, acontecimientos, comunidades o contextos presentados sin

la mediación directa del investigador, el método de investigación es el histórico-lógico, análisis- síntesis, inducción – deducción. El autor formula un plan con estrategias definidas para una eficiente administración de los activos monetarios por recaudar.

Moscoso y Cunalema (2017), en la investigación realizada en la sociedad ecuatoriana, se tuvo como objetivo el diseño de estrategias de recaudaciones flexibles hacia los contribuyentes. El estudio comprende una reestructuración de las operaciones del área de tesorería, siendo esta exploración de tipo descriptivo; los escritores demostraron efectividad de la propuesta al obtenerse una disminución en el índice de endeudamiento por impuestos y moras.

Rocha (2016), desarrolló una investigación en Bolivia, con el objetivo de analizar si los mecanismos y procedimientos empleados para recuperar la deuda tributaria tuvieron éxito. La metodología empleada fue hipotético-deductivo, analítico, de tipo descriptivo y explicativo. El autor muestra evidencia de la efectividad del plan de cobranza coactiva empleada en el proceso de recuperación de la deuda tributaria. Asimismo, mejoras en el comportamiento tributario de los ciudadanos pasivos reduciendo el porcentaje de obligaciones fiscales incumplidas.

1.2.2. A nivel Nacional

Condori (2021), en la ciudad del Cuzco promueve un estudio con el objetivo de realizar un análisis al conjunto de procedimientos que se desarrollan para la ejecución coactiva de los impuestos no cobrados. La investigación optó por una metodología con enfoque cuantitativo, describiendo hechos y situaciones de la realidad presentada. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a una población constituida por los colaboradores de la Municipalidad. Los resultados demostraron ineficiencia en la acción que se sigue a los trámites de ejecución coactiva, por lo que recomendaron reestructurar los procesos de cobranza.

Jiménez (2021), en la investigación realizada en el distrito de Utcubamba con el objetivo de evaluar técnicas de gestión administrativa para aumentar la recaudación tributaria. Tipo de investigación: descriptiva y explicativa con diseño no experimental. El producto del estudio indicó que la recaudación tributaria reporta

indicadores poco exitosos y que se realiza con deficiencia, recomendándose la implementación de maniobras saludables para la mejora de la recaudación.

Palma (2020), en su exploración ejecutada en la capital del Perú, presentó como objetivo, establecer la relación entre la Gestión de cobranza coactiva por compromisos no tributarios y los reclamos por servicios recibidos, la investigación busca conocer el “qué” del objeto de estudio, describiendo y explicando lo que se investiga; su enfoque es cuantitativo y diseño no experimental, transversal. La recopilación de la información fue mediante la técnica del cuestionario, en una muestra de 80 usuarios. Se demostró la relación lineal moderada entre las variables en estudio (Rho se Spearman = 0.610).

Huayta (2019), en el estudio desarrollado en la ciudad de Tacna, con el propósito de explorar la forma de como las estrategias empleadas para el recaudo obligatorio se corresponde con la recaudación tributaria de la institución municipal. El investigador demuestra que existe una correlación entre las variables estudiadas, recomendándose estrategias de educación tributaria para efectivizar las cobranzas.

Rodríguez (2016), en la investigación llevada a cabo en Loreto buscó determinar el nivel de eficiencia del proceso de recaudación de tributos en una de las municipalidades distritales. El estudio es de tipo cuantitativo y diseño no experimental con una representación muestral de 386 contribuyentes de la institución. La investigación explicó que los procesos de cobranza coactiva de los referidos tributos no están siendo realizados con efectividad por lo que recomiendan coordinaciones en la municipalidad a fin de que el trámite de la cobranza ordinaria (preventiva y pre coactiva) y coactiva sean llevadas adecuadamente.

1.2.3. A nivel Local

Sernaqué (2021), a través de una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental, desarrolló un estudio en la municipalidad del distrito de la Unión – Piura, donde persiguió determinar la forma en que la recaudación de tributos incide en la gestión de los resultados obtenidos. La muestra exigió la participación de un número de 20 colaboradores, obteniéndose como resultado, una correlación lineal alta (0.745) entre las variables estudiadas.

Temoche (2019), en la ciudad de Piura abordó un estudio respecto a la gestión de la institución responsable de la Administración Tributaria, proponiéndose como objetivo determinar el nivel de recaudación tributaria. La investigación es descriptiva, cualitativa y de diseño no experimental – transversal en la que participaron de 90 colaboradores de la entidad; los resultados explican que respecto a la recaudación de tributos se proyecta alta efectividad y sobre los arbitrios y alcabala se presentó una efectividad a nivel medio.

Marchan (2019), en una investigación ejecutada en los distritos de Piura y Talara, respecto a la Deducción agregada de rentas de trabajo e incremento de la recaudación, se propuso explicar los progresos en la recaudación de tributos mediante la aplicación de nuevas estrategias, en la pesquisa se describe y analiza la realidad presentada. El resultado expone que ante deficiencias presentadas se reportan avances en la recaudación tributaria. El estudio concluye que se identificaron contribuyentes que fueron beneficiados con devoluciones de impuestos indebidos, se confirmó además que, durante el periodo de estudio, al deducirse adicionalmente tres unidades impositivas tributarias (UIT) existió un acrecentamiento de la recaudación tributaria.

Aguirre (2019), en la investigación con enfoque contable, el autor propone como objetivo central: realizar mejorías a la cuenta de “recaudación” , luego de un análisis exhaustivo se llegó a la conclusión que la proposición presentada benefició a la empresa.

Becerra y Camacho (2019), en su estudio realizado en el sector privado relacionado con la cultura tributaria y las obligaciones tributarias que se registran en el personal médico de la clínica Santa Rosa del distrito de Sullana – Piura. Finalizada la investigación se arribó a que se presencia una correlación significativa y positiva entre cultura tributaria y obligaciones tributarias.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Procesos

Definición

Un proceso es definido como el conjunto de tareas o actividades planificadas y que presentan un orden y relacionadas recíprocamente entre sí, admitiendo elementos de ingreso durante su desarrollo e implica la intervención de recursos humanos y materiales, buscando alcanzar un objetivo identificado con anticipación (Fonseca, 2011).

Cerrón (2006), precisa, que es el conjunto de recursos y acciones interrelacionadas con la finalidad de alcanzar una transformación de los elementos de entrada y salida, entre los recursos se pueden considerar a los colaboradores, activos fijos tangibles e intangibles, métodos, entre otros.

Beltrán et al., (2002) considera que un proceso resulta ser “una continuación de actividades que generan valor añadido mientras se produce un determinado producto en base a algunas aportaciones”.

Para Beltrán et al., (2002) se hace obligatorio seguir una metodología que permita alcanzar el progreso continuo de los procesos deseados, esta metodología se sustenta en el tradicional ciclo de mejora continua de Deming, el cual precisa cuatro etapas: Primero, Planificar, que implica prever todos los recursos para alcanzar el objetivo; Hacer, que consiste en poner en práctica las acciones planificadas; Verificar, involucra el conjunto de acciones para alcanzar los objetivos. Actuar, que implica las acciones correctivas o se adopta las mejoras alcanzadas.

Diseño de Procesos

Según Giudice & Pereyra, (2005), los autores consideran, que el proceso es diseñado en función del modelo de desarrollo requeridas en la producción, debiendo tener en consideración el tipo de producto a procesar y las tecnologías empleadas durante el proceso.

Giudice & Pereyra, (2005), asumen, que un diseño se desarrolla en nuevas experiencias productivas, pero también en otras circunstancias que exigen un remodelación del proceso; se puede aludir como ejemplo el caso del desarrollo de un bien o servicio nuevo o el caso de modificaciones medulares de algo ya existente, cambios en las diferenciaciones significativas de la demanda, las permutaciones en las estrategias que perturban la producción, las realidades de un desempeño escaso, las exigencias impuestas por los competidores vigentes, la aparición de nuevas tecnologías, las variaciones en los costos fijos y variables, así como la posibilidad de disponer insumos requeridos.

1.3.2. Metodología para realizar un diseño

Según Giudice & Pereyra, (2005), en primera instancia, sostienen que el diseño de un proceso difiere de manera significativa de acuerdo a la actividad desarrollada como el empleo de equipamiento intenso o de mano de obra intensiva. En el primero de los casos, el proceso es determinado por el conjunto de técnicas y las ocupaciones de los colaboradores deben circunscribirse, en su mayor parte, a las descripciones de maniobra de los equipos.

En el caso de la mano de obra empleada de forma intensiva, esta determina el ritmo del proceso, el diseño es ejecutado mediante la siguiente metodología: Primero, el planteamiento del problema: Donde se definen los objetivos seguidos (disminución de costos, incremento del proceso, incorporación de un producto nuevo); en segundo lugar, se tiene el Relevamiento de información: referida al estudio del proceso vigentes tecnologías recientes, etc. Posteriormente se encuentra el Análisis y generación de alternativas: aquí se involucra el estudio del proceso y está en función de los conocimientos, la competitividad y práctica del diseñador; el análisis debe concluir en el momento que el costo incremental de pulir la alternativa disponible compensa el valor de las prosperidades factibles a alcanzar.

Giudice & Pereyra, (2005), consideran que en la realidad es sumamente complicado definir en qué momento se afinsa en ese punto, de otro lado la

Evaluación de las opciones generadas y elección de la más provechosa: Comprende el punto de vista técnico y el económico- financiero. Respecto a la Especificación: Establece el diseño en detalle de la opción seleccionada, la Implantación: abarca la aceptación de las medidas preparatorias para ejecutarla durante el nuevo proceso diseñado.

Seguimiento: Durante la etapa de seguimiento es necesario demostrar que el proceso cimentado, se encuentre firme; en las etapas siguientes como la de relevamiento, análisis, incubación de opciones y detalle se emplean herramientas graficas que faciliten el análisis e interpretación del proceso estudiado.

1.3.3. Recaudación

Según Granados (2008), durante la etapa de gestión de tributo, una de las actividades ejecutadas por la administración pública, es el proceso de recaudación, considerada como una función transcendental, motivo por el que Pérez de Ayala y Pérez de Ayala, 2000) expresan, que cuantificada la deuda de tipo tributaria (liquidación del tributo), se continúa con la diligencia de este, pudiendo emplearse dos alternativas, una de ellas es la forma voluntaria y la otra la coercitiva o llamada también ejecutiva. (Menéndez , 2000) por su parte, indica que la función de recaudación debe basarse en los principios de legalidad, uniformidad, unidad, oficialidad y seguridad jurídica.

En términos prácticos y sencillos, la recaudación significa la acción de articular de forma ordenada a elementos u objetos con un fin común y específico. El término recaudación es un vocablo empleado con frecuencia en la jerga contable y hace referencia a la sumatoria de elementos monetarios que buscan acopiar y gestionar mediante estrategias las diferentes instituciones públicas como municipios, gobiernos regionales y el gobierno central (Bembibre, 2011)

1.3.3.1. Tipos de Recaudación

Recaudación Fiscal:

El término recaudación fiscal, está relacionado con el acto ejecutado por una organización política compuesta por un conjunto de instituciones burocráticas sólidas, como es el Estado, con la finalidad de gestionar la recaudación obtenida producto del cobro de los tributos. Los fondos obtenidos por esta acción representan de cierta manera los beneficios que podría obtener la sociedad mediante la inversión pública que realice la institución pública en los sectores diferentes como salud, educación, medio ambiente, entre otros. (Bembibre, 2011).

Recaudación Tributaria:

Cuando se expresa el vocablo “recaudación” está referido a la sumatoria de actividades desarrolladas por la administración pública de forma impositiva enfocadas a recepcionar el pago del total de compromisos pendientes por los contribuyentes, con el fin de cancelarlas. Esta manifestación se encuentra comprendida dentro del marco normativo general como la Constitución política y del derecho tributario, de tal forma que la recaudación tributaria, resulta ser la gestión de las instituciones públicas para captar los tributos de los ciudadanos. (Dutti, 2012).

1.3.4. Multas Administrativas

Según Palomar y Fuertes (2016), una multa administrativa es el resultado de las infracciones al ordenamiento jurídico de parte de los ciudadanos pudiendo ser sancionados de forma pecuniaria y que consiste en la obligación del pago monetario establecido de forma previa por la organización competente como el municipio, el incumplimiento de estas puede derivar en sanciones penales. Así mismo sostienen que la multa administrativa es una potestad de la institución

recaudadora y que se ampara en el marco normativo y los principios de legalidad que otorga el Derecho penal,

1.3.5. Sanciones Administrativas

Villacorta (2017), considera que la sanción administrativa es un producto jurídico merecedor de una sanción de tipo administrativo y que deriva de la identificación de un acto infractor cometido por sujetos con personería natural o jurídica y que vulneran las disposiciones administrativas que competen a una institución pública como el municipio, este tipo de actos sancionadores busca un mejor comportamiento de los contribuyentes y su comprensión de que su contribución oportuna le permitirá beneficiarios comunitarios para la mejora de calidad de vida. En la sociedad peruana, las multas se aplican en función del nivel de gravedad y determinadas bajo un marco legal, considerando en el monto imponible tasas, moras y tiempos de pago, así como beneficios por pronto pago.

Al realizar un análisis referido a la categoría de multas que se imponen en el Perú, Villacorta explica que estas se clasifican en graves y muy graves y que aproximadamente la mitad del total de infracciones generadas fueron “graves”; además sostiene que las multas sancionadoras en casos resultan ser desproporcionadas y afectan la situación económica del ciudadano y de las empresas, pero existen también situaciones en las que las sanciones son muy poca disuasivas o el mecanismo de hacer efectiva la pena no es la adecuada de forma que quedan impagas. Por tal razón, considera la importancia de planificar esquemas que exijan al contribuyente el cumplimiento de las normas impuestas, pero también perciba el beneficio que le otorga la institución por su contribución.

1.3.6. Cobranza Coactiva

De acuerdo a la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT) resulta ser el procedimiento por el cual se solicita al deudor tributario hacer efectivo el pago de la deuda producto de una infracción a la normativa vigente, para ello se

establecen actividades en función del tiempo y que podría culminar con el embargo de los activos que posee la familia o empresa (SUNAT, 2015).

1.3.6.1. Tipos de Cobranza Coactiva

EL Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF) señala 3 tipos de Cobranza Coactiva:

1.- Embargo en forma de Intervención en recaudación

A fin de que se haga efectivo el pago de la deuda, se realiza esta forma de embargo y que genera una afectación directa a la economía del deudor, el proceso se inicia con la notificación correspondiente y dispuesta en el Artículo 104 del Código Tributario, el documento subraya plazos y montos establecidos para el cumplimiento.

2.- Embargo en forma de intervención en información

Este tipo de embargo exige que el ejecutor asigne a un representante que actúan como interventores informadores, debiendo recabar información de tipo económico del deudor y de la situación patrimonial de la organización con el propósito de hacer efectiva la cobranza pendiente de pago.

3.- Embargo en forma de intervención en administración de bienes

Para desarrollar este tipo de embargo es indispensable que el Ejecutor mediante una Resolución nombre a uno o varios responsables para actuar en calidad de interventores administradores y serán quienes buscarán recaudar la deuda mediante las utilidades que se generen resultado de la negociación de los bienes embargados. Legalmente, el trabajo de los interventores recaudadores, informadores y administradores están detallados en el artículo 17º del Reglamento de Cobranza Coactiva.

1.3.6.2. Procedimiento de la Cobranza Coactiva

SUNAT, (2014), expresa que este procedimiento se inicia con la notificación al deudor tributario, este acto es responsabilidad del Ejecutor Coactivo quien por medio digital o presencial entrega la Resolución de Ejecución Coactiva, mencionado documento contiene información detallada del deudor, el monto a pagar, interese y subraya los días hábiles para hacer efectivo el pago; así mismo indica las medidas correspondientes en caso no haga efectivo el pago de la deuda. La Resolución contempla que el ejecutado está obligado a la cancelación total de las costas y gastos generados por la gestión de la Cobranza Coactiva. Este tipo de cobranza está referido en el artículo 55° del TUO del Código Tributario y en el cual sostiene que una de las funciones del Ente recaudador a efectos de recuperar deudas tributarias tiene la facultad de establecer contratos con las entidades del sistema bancario y financiero.

1.3.6.3. Base legal

Para el caso de SUNAT, la cobranza coactiva se administra según las normas adjuntas en el Título II del Libro III del Código Tributario y por el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva regulado en la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT. Por su parte los gobiernos locales sustentan este procedimiento en la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera un diseño de procesos puede mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación científica:

El estudio presentado se realiza por que es necesario incorporar mejoras en el campo de la ciencia, pues obtendremos mejores Software, para la cobranza coactiva, y por ende servirá de mucha utilidad cuando, alumnos o profesionales

hagan mejoras en sus instituciones laborales. Por ello es muy necesario ir de la mano con la tecnología y así tener mejores conocimientos en cuanto al tema en investigación.

Justificación institucional:

Las mejoras que obtendrá el Gobierno Regional a través de esta investigación, es que aumentará el monto de ingresos económicos, un mejor control de los expedientes de los administrados y un correcto control de las direcciones regionales que imponen las multas.

Justificación social:

La investigación realizada desea contribuir a mejorar la oportunidad de pago de los administrados, pues llevaría a un mejor pago de sus multas, facilidades de hacerlas y así como mejorar los ingresos de rentabilidad. La Oficina de Recaudación podrá mantener a sus trabajadores y contratar a nuevos y éstos mejorar su calidad de vida.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo General.

Proponer un diseño de procesos para contribuir a mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.

1.6.2. Objetivos Específicos.

Describir el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022

Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022

Diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación desarrollada describe una realidad a través de la cual analiza y propone alternativas de solución a la recaudación tributaria. Hernández et al., (2017), este trabajo de tipo descriptivo busca conocer la incidencia que existe entre el diseño de procesos y la recaudación de las sanciones administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional de Piura.

Para Hernández et al., (2017), lo propositivo se compenetra en la forma cómo debería ser la realidad para alcanzar con efectividad los propósitos propuestos. En esta oportunidad se pretendió diseñar procesos que permitan mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional de Piura.

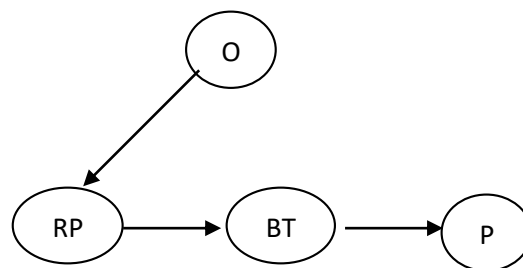
2.1.2. Diseño de investigación

Hernández et., (2017), refiere que dentro del proceso de investigación científica existen dos tipos de diseños; el primero es el experimental y el segundo no sustentado en la experimentación, el estudio realizado se enmarca dentro de este último. La investigación desarrollada y que adquirió los datos requeridos para el estudio se realizó en un único momento, indicaciones que exige un diseño transversal o transeccional, ello permitió la descripción, análisis e interrelación de las variables (Hernández et al., 2017)

Diseño empleado en el estudio realizado:

Donde:

O: Observación
 RP: Realidad Problemática
 BT: Base Teórica
 P: Propuesta



2.2. Población y Muestra

2.2.1. La población

Silva (2011), confiere que la letra “N” representa a la población de estudio y que comprende a la suma de individuos comprendidos por características comunes y que se encuentran en un espacio y tiempo determinado. El estudio efectuado tuvo como integrantes de la población al total (10) de colaboradores que laboran en el departamento de Recaudación del Gobierno Regional de Piura.

2.2.2. La muestra

Silva (2011), para este autor, la muestra es la representación de la población de estudio, es una porción de esta y para lo cual existen técnicas para su elección, siendo una de los mecanismos la forma aleatoria, pero en casos se presentará una población pequeña, está significará la muestra, como fue en esta experiencia.

2.3. Variables, Operacionalización.

Las variables en esta investigación son:

X: Diseño de procesos

Y: Recaudación

Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Independiente:	Diseño de procesos	Procedimiento.	Entrevista (Guía de entrevista)
	Características del diseño de procesos	del Monitoreo	Análisis documental (Ficha de análisis)

Diseño de procesos	Medición del diseño de procesos	Cobertura	Observación (Guía de observación)
Dependiente: Recaudación	Multas	Conocimiento legal	Entrevista (Guía de entrevista)
	Sanciones	Tipos de multas	Análisis documental (Ficha de análisis)
		Procedimiento	Observación (Guía de observación)

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

2.4.1. Técnicas

La Entrevista

Bernal (2016) considera que para la investigación existen un conjunto de estilos para la entrevista y que casi siempre está orientada al interés perseguido por el investigador, considerando sus variables y dimensiones del estudio, para esta experiencia investigativa se recopiló datos relacionados con los procesos de recaudación del Gobierno Regional de Piura. Este instrumento se aplicó al jefe de la oficina de Recaudación de la institución en estudio, con el interés de saber de buena tinta su dictamen respecto al proceso de recaudación y los resultados obtenidos a la fecha.

Análisis de Documental

Bernal (2016), considera que una investigación que analiza una realidad requiere interpretar información generada por otros autores que sean referentes en el mundo de la ciencia, pudiendo ser estas instituciones públicas o privadas, así como investigadores independientes. Se considera en esta técnica documentos escritos; físicos o digitales, videos y otros que expresen información histórica relevante.

Observación

Otra técnica interesante y empleadas para investigaciones descriptivas es la observación, para ello se requiere el uso de formatos que permitan recoger los datos necesarios para el estudio, la experiencia de este estudio empleo una observación estructurada, realizada en un contexto bajo condiciones no alteradas (Bernal, 2016).

2.4.2. Instrumentos

Guía de entrevista:

Es un instrumento que se basa en formular una guía de entrevista con preguntas abiertas al jefe de la oficina de Recaudación del Gobierno Regional de Piura, con relación a las multas administrativas y los niveles de recaudación.

Ficha de análisis

Este tipo de herramienta facilita la recolección de datos que posteriormente serán empleados para el registro de información detallada de acuerdo a su fuente (libros, revistas, videos, diarios, documentos digitales, etc.) de la cual se extrajeron los datos.

2.4.3. Validez:

El término validez está relacionado con el valor o medida por el cual un concepto se determina con precisión, es decir que los resultados que se obtengan en diferentes ensayos en una misma situación deberán ser los mismos (Marroquín, 2013)

El instrumento empleado para la investigación, fue validado por profesionales de amplio expertis en el tema tributario.

2.4.4. Confiabilidad:

La confiabilidad que otorga un instrumento de evaluación sobre una realidad debe otorgar un grado de precisión en los resultados obtenidos de forma que muestren consistencia en ensayos diferentes, pero realizados bajo las mismas

condiciones (Bernal, 2016). A fin de garantizar la consistencia del instrumento empleado se recurrió al coeficiente alfa de Cronbach, que resulta ser una de las técnicas más llanas y distinguidas para la medición de una firmeza interna.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Aplicados los instrumentos propuestos en la investigación, se procedió a una revisión minuciosa de cada uno de ellos, posteriormente se realizaron algunos ensayos a manera de prueba, luego de ello y utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel 19.0 se procesaron los datos obtenidos, llegando a obtener información de utilidad para el análisis, incluyendo tablas y gráficos.

2.6. Aspectos Éticos.

El investigador considera conveniente, para la presente investigación considerar los siguientes criterios:

Ambiente: en esta temática, se reflexiona respecto a los tratados que corresponden al deber y responsabilidad del individuo ante su habitad.

Confidencialidad: con la finalidad de certificar la privacidad de las personas que contribuyeron con la entrega de datos para el estudio, se ofreció a cada uno de ellos la reserva de sus datos proporcionados, señalando el fin estrictamente académico.

2.7. Criterios de Rigor Científicos.

La Transferibilidad o aplicabilidad

Los resultados obtenidos mediante la investigación son de uso exclusivo del autor y no se otorga facultades para que sean empleados y aplicados en contextos diferentes, sin embargo, podría ser referente para otras investigaciones siempre y cuando se conserven los derechos de propiedad del autor (Hernández et al., 2017).

Juicio de expertos.

Para fortalecer el estudio, se recurrió a una metodología de revalidación útil del instrumento empleado y conocido como “El juicio de expertos”, este se define como un veredicto de personas con una amplia experiencia y reconocidos en el medio por su trayectoria personal y/o profesional. Esta experiencia investigativa acudió a profesionales destacados y conocedores del tema tributario y que laboran en la universidad “Señor de Sipán” Al respecto (Hernández, et al., 2017); resalta la utilidad que tiene la valoración de esta técnica.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Analizar el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.

Para poder realizar un análisis del proceso existente de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva del gobierno Regional de Piura, se procedió a aplicar la técnica de la entrevista, mediante la cual se pudo entrevistar al ejecutor coactivo, y cuyo análisis se detalla:

Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al ejecutor coactivo del gobierno regional de Piura.

De los resultados de la entrevista al Ejecutor Coactivo se pudo determinar que, el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022, no están dando los resultados esperados, esto como producto de que simplemente se le notifica al deudor y no se emplean otros medios o mecanismos que permitan hacer más efectivo el trabajo de cobranza; Así mismo se logró identificar como parte de la problemática, que muchas veces las direcciones consignada en los expedientes de los deudores ya no son donde ellos viven, lo que no permite hacer efectiva la notificación.

Otro de los problemas encontrados es que el sistema que se utiliza, resulta inadecuado, no permite realizar ciertas funciones para poder almacenar información y de esta manera tener una base de datos actualizada, también se pudo apreciar que los procesos que se manejan muchas veces resultan muy engorrosos, se debería de simplificar para el bienestar de los administrados y de la institución; es por todo lo anteriormente mencionado que el proceso actual de cobranza es regular, porque no se están dando los resultados esperados, pero son conscientes que con un poco más de esfuerzo y dedicación, los resultados pueden mejorar

Procedimientos del formato N° 03 Oficina de Recaudación Unidad Ejecutora 001 Sede Piura

Nombre del Procedimiento:

Recepción de títulos ejecutivos, calificación, emisión y comunicación de la Resolución de Ejecución Coactiva en los Procedimientos que se ejerzan a nombre del Gobierno Regional Piura, para el acatamiento de lo señalado en la Ley N° 26979

Finalidad del Procedimiento:

Recepcionar los títulos ejecutivos que son exigibles, calificarlos e iniciar el procedimiento de Cobranza Coactiva, para exigir coactivamente el pago de una acreencia a favor del Gobierno Regional Piura, proveniente de las relaciones de tipo jurídico y de derecho gubernamental.

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I.-	Oficina de Trámite Documentario	1	1 días	Recepción de los títulos ejecutivos exigibles coactivamente y derivación a la Oficina de Recaudación
II.-	Oficina de Recaudación	2	1 días	Se recepciona y verifica los expedientes derivados de la Oficina de Trámite Documentario.

III.-	Oficina de Trámite Documentario	3	1 día	La Oficina de Recaudación da conformidad y se deriva al Ejecutor Coactivo para su calificación.
		4	7 días	Se califica los títulos ejecutivos y se ingresa al sistema de Cobranza Coactiva.
		5	1 día	En caso observarse un título ejecutivo que incumple con las exigencias establecidas en la norma de la materia, éste será devuelto a la Oficina de Recaudación para devolución a la entidad sancionadora.
		6	7 días	Una vez calificado el título ejecutivo, se ingresa al sistema de cobranza coactiva.
		7	2 días	Se procede a la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva, elaborada y suscrita por el Ejecutor y Auxiliar Coactivo y la cédula de notificación correspondiente.
		8	1 día	Se remite las Resoluciones de Ejecución Coactiva a la Oficina de Trámite Documentario para su notificación.
		9	5 días	La Oficina de Trámite Documentario efectúa la notificación personal con acuse de recibido en el domicilio del obligado. Alternativamente, se podrá notificar a través de los notificadores asignados al área de cobranza coactiva, los notificadores asignados a trámite documentario o mediante Courier.
		10	5 días	De NO ubicar el domicilio del obligado, se anunciará en el Diario Oficial "El peruano" y en el diario de mayor circulación en el país, salvo disposición distinta de la ley.
		11	2 días	La Oficina de Trámite Documentario remite los cargos de Notificación a la Oficina de Recaudación.
		IV.-	Oficina de Recaudación	
	Término			

**Análisis de los procedimientos del formato N° 03 Oficina de Recaudación
Unidad Ejecutora 001 Sede Piura**

Como podemos apreciar los título ejecutivos o expedientes, siguen una ruta de atención, la cual costa de 11 procesos y demoran 33 días, repartidos entre todos los procesos; se ha podido apreciar que los procesos que demoran más días son la secuencia número 4, la cual demora 7 días y la acción que se realiza es calificar los expedientes, para luego ser ingresados al sistema de Cobranza Coactiva, Así mismo la secuencia número seis que demora 7 días y la acción que se realiza es de que una vez calificado el título ejecutivo, se ingresa al sistema de cobranza coactiva, es decir se repite lo establecido en la secuencia 4. Por otro lado, la secuencia nueve, demora 5 días y establece que la Oficina de Trámite Documentario efectúa la notificación personal con acuse de recibido en el domicilio del obligado. Alternativamente, se podrá notificar a través de los notificadores asignados al área de cobranza coactiva, los notificadores asignados a trámite documentario o mediante Courier. Por último, la secuencia diez, al igual que la anterior demora 5 días y especifica que de NO ubicar el domicilio del obligado, se publicará en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.

Vemos que hay secuencias que son repetitivas, y otras que se pueden agrupar en una misma secuencia para simplificar los procesos y los días que toma realizar estas acciones

3.1.2. Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.

Par poder cumplir con el segundo objetivo, se aprovechó el momento que se realizó la entrevista al ejecutor coactivo, a quien se le pregunto si conocían el número exacto de los expedientes y montos adeudados, y el amablemente nos respondió que no recordaba exactamente pero nos dijo que ese dato lo tenían en una base de datos (Anexo 03) y ordeno a su asistente que me proporcione la mencionada información, y de donde pudimos apreciar que el número de expedientes es de 3,819 y el monto a recuperar hasta el 31 de diciembre 2020 es

de S/. 36'282,158.91 los mismo que serán cobrados vía cobranza coactiva por la Oficina de Recaudación.

3.1.3. Elaborar un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.

Para cumplir con el presente objetivo se elaboró una propuesta de simplificación de los procesos y del tiempo que demora cada uno de ellos la cual se detalla en el punto 3.3 de la presente investigación (aporte científico)

3.2. Discusión de Resultados

Culminado el desarrollo de la investigación y al ser analizada con otros estudios similares se ha podido evidenciar nuestra hipótesis, es decir si se elabora un diseño de procesos entonces se mejorará la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura.

Respecto al objetivo primero y que se encuentra relacionado con el análisis del proceso actual de recaudación, se pudo determinar que, el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022, no están dando los resultados esperados, esto como producto de que simplemente se le notifica al deudor y no se emplean otros medios o mecanismos que permitan hacer más efectivo el trabajo de cobranza; se logró identificar como parte de la problemática, que muchas veces las direcciones consignadas en los expedientes de los deudores ya no son donde ellos viven, lo que no permite hacer efectiva la notificación. Lo descrito anteriormente se ve amparado en el estudio desarrollado por González, (2015).

Así mismo, se pudo ver que el sistema que se utiliza, resulta inadecuado, ya que no permite realizar ciertas funciones para poder almacenar información y de esta manera tener una base de datos actualizada, también se pudo apreciar que los procesos que se manejan muchas veces resultan muy engorrosos y demandan

mucho tiempo. Por último, se ha podido ver que hay secuencias en los procesos, que son repetitivas, y otras que se pueden agrupar en una misma secuencia para simplificar los procesos y los días que toma realizar estas acciones. Coincide con la investigación de Huayta (2019), sobre un plan de implementación del sistema de rentas de una Municipalidad.

Investigaciones realizadas por Moscoso y Cunalema (2017), después de realizar un diagnóstico en cuanto a procedimientos de gestión también proponen innovadoras propuestas de la recaudación económica en cuanto a impuestos, tasas y contribuciones.

Rocha (2016), después de analizar si los mecanismos y procedimientos empleados para recuperar la deuda tributaria es eficiente demostraron la efectividad del plan de cobranza coactiva empleada en el proceso de recuperación de la deuda tributaria. Asimismo, mejoras en el comportamiento tributario de los ciudadanos pasivos reduciendo el porcentaje de obligaciones fiscales incumplidas.

Condori (2021), en su estudio presenta como propuesta a una sumatoria de procedimientos para la ejecución coactiva en el recaudo de tributos después de identificar la ineficiencia en el procedimiento de ejecución coactiva, por lo que recomendaron reformar los procesos, proponiendo como alternativas la cobranza de tipo preventiva y la pre-coactiva.

Con el segundo objetivo, es decir identificar el número actual de expedientes, tenemos que del análisis documental realizado se pudo apreciar que el número de expedientes es de 3,819 y el monto a recuperar hasta el 31 de diciembre 2020 es de S/. 36,282,158.91 los mismo que serán cobrados vía cobranza coactiva por la Oficina de Recaudación.

Y el tercer objetivo se propone diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022. Al respecto muchos autores plantearon diseño de proceso para ser efectivo con los objetivos de las entidades recaudadoras. Así tenemos, Jiménez (2021), en la investigación para mejorar la recaudación tributaria de la

municipalidad de Utcubamba. A Palma (2020), en la investigación sobre estrategias de cobranza coactiva y Huayta (2019), en la investigación realizada en Tacna, quien propone estrategias innovadoras sobre procesos de gestión para la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva.

3.3. Aporte Científico

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

A. Generalidades

Durante el último quinquenio la economía peruana atraviesa por un contexto de dificultades, de manera que indicadores como el PBI presentan cifras muy poco alentadoras, afectando de forma directa los niveles de empleo y en consecuencia el ingreso promedio de las familias ha disminuido, situación que los limita el cumplimiento de algunos compromisos como por ejemplo el pago de deudas tributarias.

El objetivo de la investigación consiste en establecer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura.

B. Introducción

La actual propuesta de diseño de procesos, para mejorar la recaudación, obedece a que existe una gran cantidad de expedientes en estado de cobranza coactiva, los que están perjudicando en cierta manera el trabajo de la oficina de recaudaciones del Gobierno Regional de Piura,

En un contexto de recursos escasos y donde los niveles de recaudación en el gobierno regional de Piura, a pesar de los esfuerzos realizados se han visto disminuidos durante los últimos años (2015 – 2021) se considera de importancia que la oficina de recaudaciones del Gobierno Regional de Piura, efectúe esfuerzos mayores por generar un incremento en el nivel de recaudaciones propias y que impulse el nivel de inversiones públicas de beneficio para la comunidad.

(CUADRO N° 1)

NUMEROS DE EXPEDIENTES POR COBRANZA COACTIVA

Expedientes por cobrar al 31.12.20		
DIRECCIONES REGIONALES:	N° EXP.	MONTO X COBRAR S/.
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	1,050	2,238,449.20
PRODUCCIÓN	430	8,162,448.54
TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO	2,336	25,669,490.88
ENERGÍA Y MINAS	3	211,770.29
TOTAL	3,819	36,282,158.91

Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

C. Objetivos de la propuesta:

Objetivo General

Diseñar procesos que permitan mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura

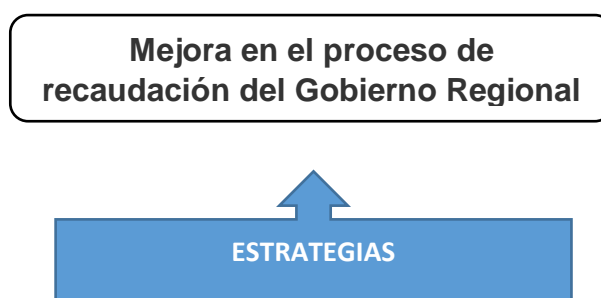
Objetivos específicos:

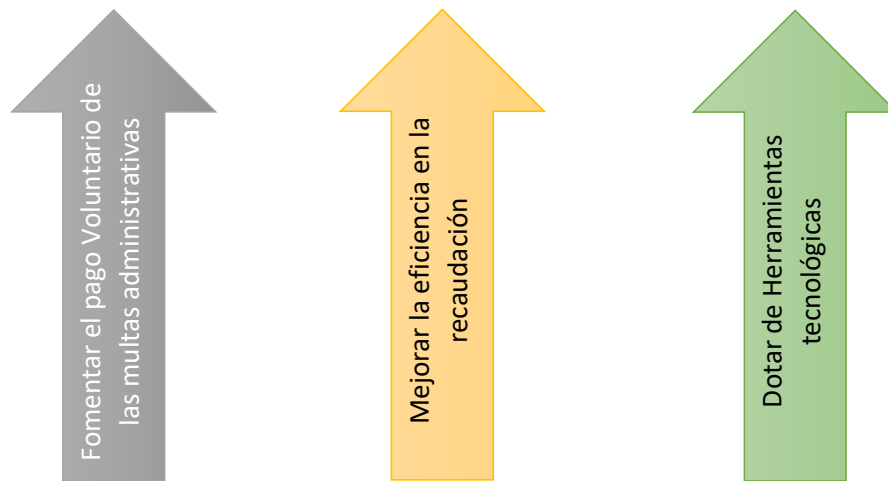
Sensibilizar a los deudores con la finalidad de que voluntariamente realicen el pago de las multas administrativas.

Establecer estrategias que contribuyan a mejorar el proceso de recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura.

Figura 1

Mejora en el proceso de recaudación del Gobierno Regional





Fomentar el pago Voluntario

Se busca despertar y consolidar la cultura de pago en los contribuyentes deudores, mostrando como referentes de puntualidad a las Autoridades involucradas en la aplicación de las políticas y normas como representantes del Gobierno Central. Para ello se proponen el desarrollo de actividades de sensibilización y promoción con mensajes que promuevan el uso transparente de los montos recaudados, priorizando sectores que requieran atención inmediata y de acuerdo a los planes que se implementen en el corto, mediano y largo plazo.

Mejorar la eficiencia en la recaudación

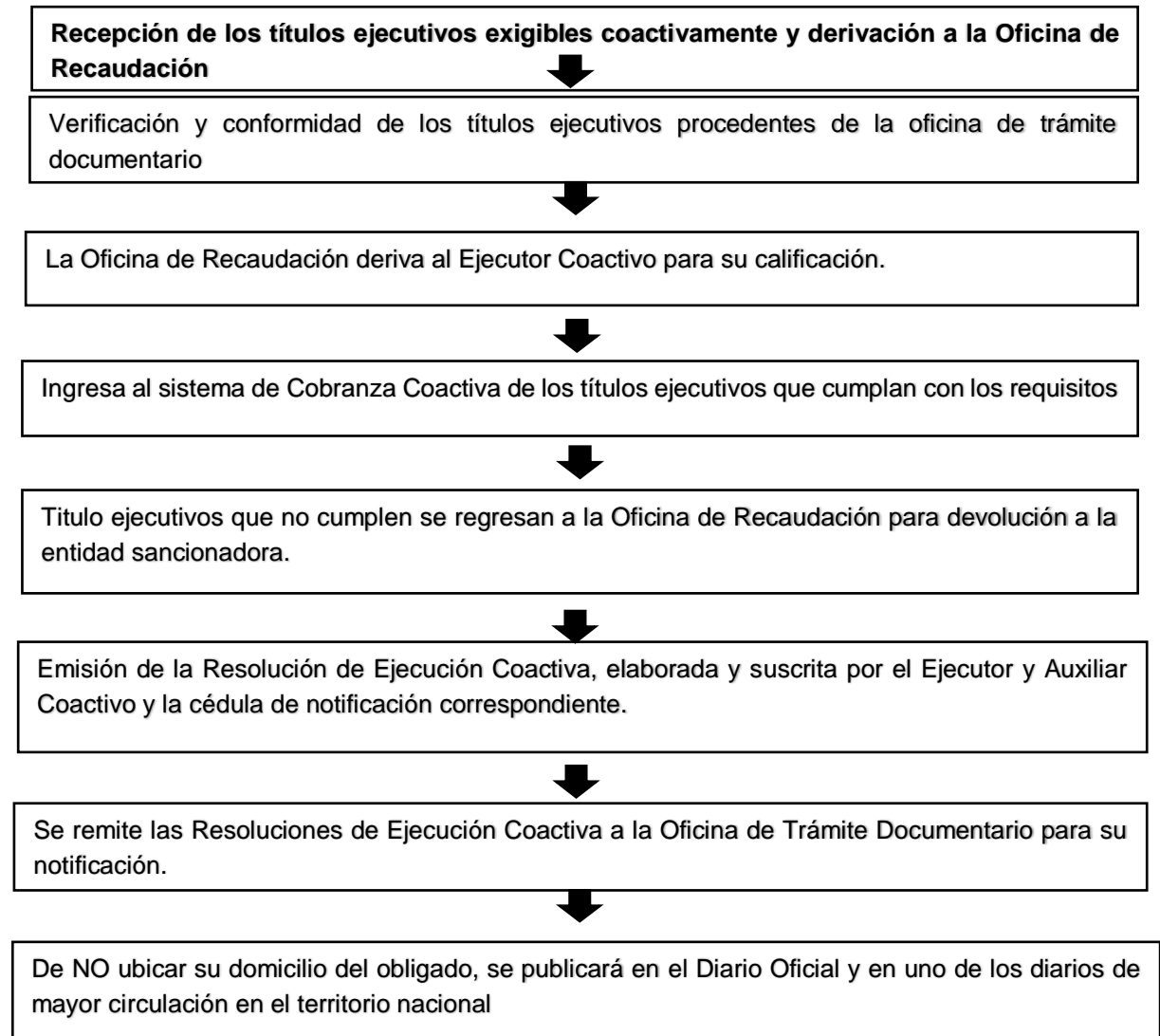
El propósito es incrementar los niveles de eficiencia en la recaudación de tributos, para el logro, se propone la generación de incentivos de tipo económico, como la disminución del monto a pagar por pago adelantado, por pronto pago (pago puntual); así como la entrega de vales promocionales que les permita obtener descuentos en servicios públicos y privados, para ello se realizaran convenios con este tipo de instituciones.

Herramientas tecnológicas

El propósito central de este objetivo estratégico es facilitar el acceso a las tecnologías de información y comunicación dotando al personal de la oficina de recaudación así como el de las diferentes direcciones regionales de equipos y software que les permita estar interconectados y manejen información en tiempo

real, lo que agilizará el trabajo y a la vez permitirá actualizar constantemente la base de datos de todas las empresas y personas que mantengan pendiente el pago de las multas administrativas.

PROPUESTA DE PROCESO FORMATO 3



(Cuadro N° 2)

NÚMERO DE EXPEDIENTES X COBRAR Y MONTO

Expedientes por cobrar en el año 2021		
DIRECCIONES REGIONALES:	N° EXP.	MONTO X COBRAR S/.
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	1,050	2,238,449.20
PRODUCCIÓN	430	8,162,448.54
TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO	2,336	25,669,490.88
ENERGÍA Y MINAS	3	211,770.29
SUB TOTAL	3,819	36,282,158.91

Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

(Cuadro N° 3)

MONTO COBRADO EN EL AÑO 2021

COBRANZA AÑO 2021	
MES	MONTO S/.
ENERO	274,961.64
FEBRERO	173,045.26
MARZO	199,705.22
ABRIL	100,221.43
MAYO	206,442.41
JUNIO	201,866.24
JULIO	194,124.76
AGOSTO	160,278.05
SEPTIEMBRE	275,719.35
OCTUBRE	272,859.48
NOVIEMBRE	193,623.41
DICIEMBRE	268,352.06
TOTAL	2'521,199.31

Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

Según el Plan de Trabajo de la Oficina de Recaudación, para el año 2021, la recaudación sería de S/. 3'000,000.00 soles. Evidenciando que no se llegó a la meta del 100%, pues se llegó a S/. 2'521,199.31 de recaudación el cual es 84%

(Cuadro N° 4)
Monto total cobrado por mes – Año 2021



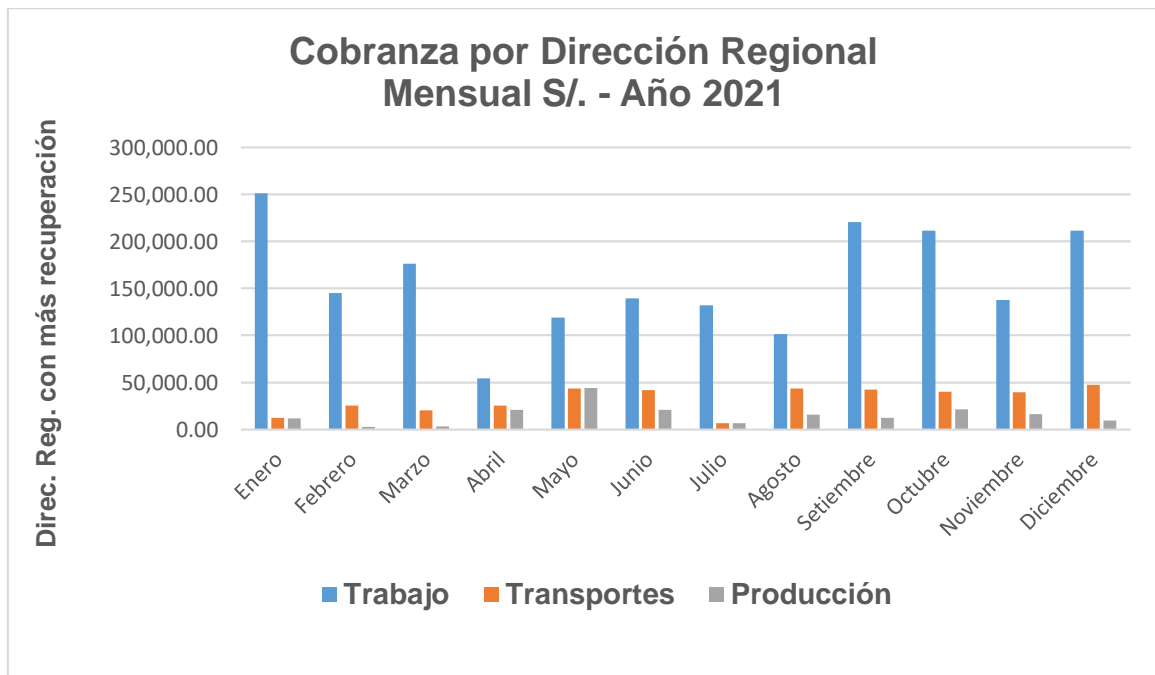
Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

(Cuadro N° 5)
Monto cobrado por Dirección Regional – mes por mes
Año 2021

Mes / Direc. Reg.	Trabajo	Transportes	Producción	Total S/.
Enero	251,424.46	12,132.63	11,404.55	274,961.64
Febrero	145,282.97	25,107.84	2,654.45	173,045.26
Marzo	176,184.34	20,143.70	3,377.18	199,705.22
Abril	54,122.02	25,526.50	20,572.91	100,221.43
Mayo	118,932.07	43,667.34	43,843.00	206,442.41
Junio	139,349.56	41,648.55	20,868.13	201,866.24
Julio	132,166.63	55,478.13	6,480.00	194,124.76
Agosto	101,222.52	43,204.24	15,851.29	160,278.05
Setiembre	220,755.49	42,508.64	12,455.22	275,719.35
Octubre	211,465.29	39,858.23	21,535.96	272,859.48
Noviembre	137,886.47	39,400.38	16,336.56	193,623.41
Diciembre	211,382.31	47,724.66	9,245.09	268,352.06
				2,521,199.31

Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

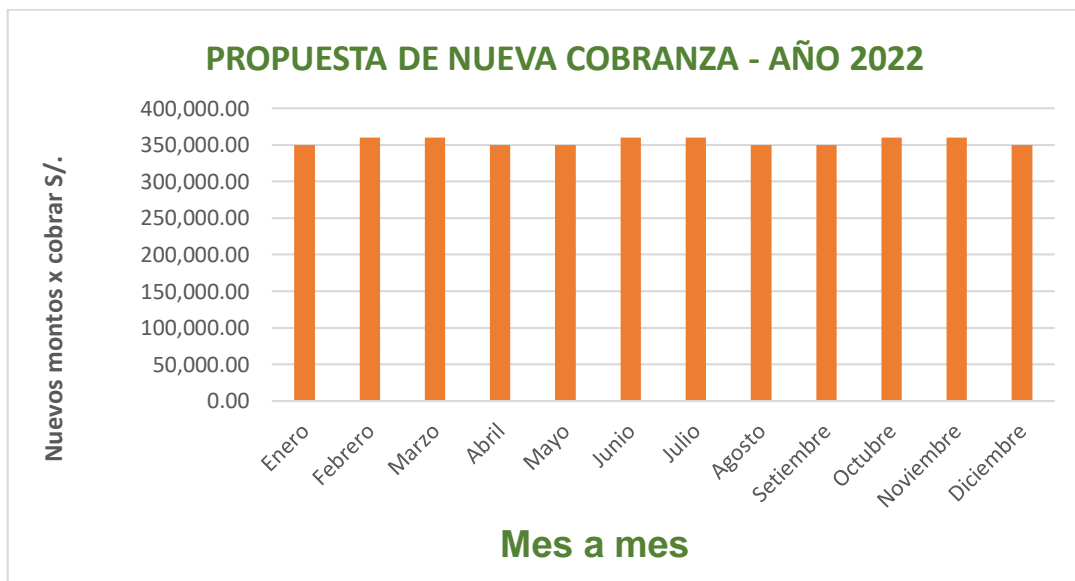
(Cuadro N° 6)



Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

Se concluye que, la Dirección Regional que más cobranza tiene, es la dirección Regional de Trabajo. Al igual que, es la Dirección Regional que más expedientes y montos tiene por cobrar.

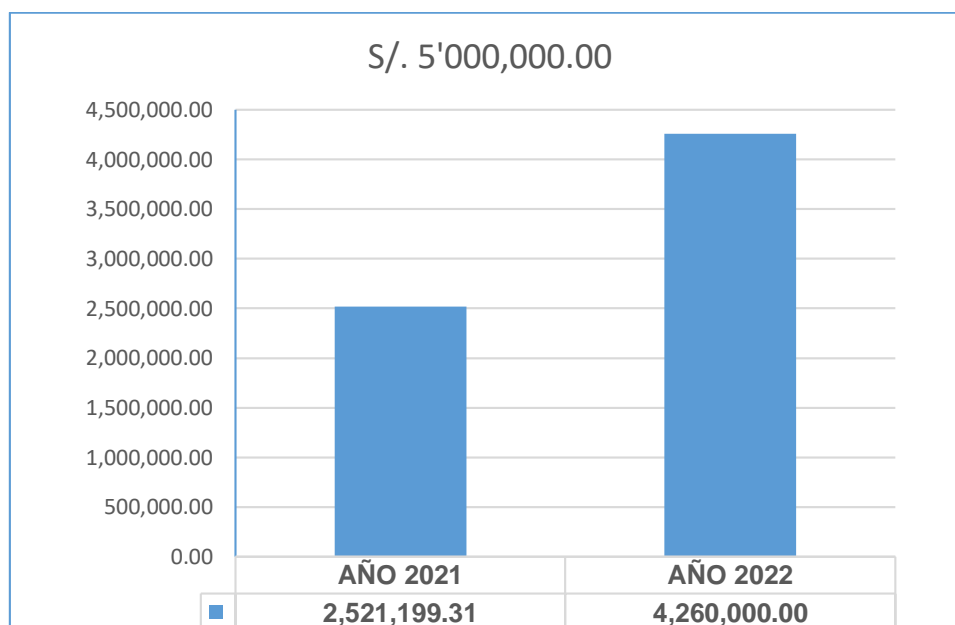
(Cuadro N° 7)



Fuente: Oficina de Cobranza Coactiva

Resultados de la propuesta

(Cuadro N° 8)



Con esta nueva propuesta aumentaría la recaudación de la Cobranza Coactiva en un **80% más**, dando mayores ingresos de Recursos Directamente Recaudados, favoreciendo inmensamente al Gobierno Regional de Piura.

Esto se evidencia que, del cuadro N° 4 y del cuadro N° 7 habría un importante de crecimiento en la recaudación.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

En lo que respecta a nuestro primer objetivo, se pudo determinar que, el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022, no están dando los resultados esperados, esto como producto de que simplemente se le notifica al deudor y no se emplean otros medios o mecanismos que permitan hacer más efectivo el trabajo de cobranza; se logró identificar como parte de la problemática, que muchas veces

las direcciones consignadas en los expedientes de los deudores ya no son donde ellos viven, lo que no permite hacer efectiva la notificación.

Así mismo, en lo referente a nuestro segundo objetivo, se logró identificar el número actual de expedientes, tenemos que del análisis documental realizado se puede apreciar que el número de expedientes es de 3,819 y el monto a recuperar hasta el 31 de diciembre 2020 es de S/. 2,521,199.31 los mismo que serán cobrados vía cobranza coactiva por la Oficina de Recaudación.

Por último, se concluye que como parte de la problemática encontrada es que la institución no cuenta con los equipos y programas que le permitan estar interconectados con las diferentes dependencias y direcciones regionales, así como también tener actualizado el padrón o base de datos de los deudores por multas administrativas, estas herramientas tecnológicas, contribuiría a mejorar los resultados del proceso de recaudación.

Recomendaciones.

Se hace de necesidad urgente que las autoridades y funcionarios del gobierno regional tomen decisiones respecto al contexto tributario actual, debiendo empezar el trabajo de gestión y entre sus actividades dar inicio a una campaña de información al contribuyente , haciendo uso de medios comunicación según el segmento de población, de manera que la información llegue a ellos y sea comprendida; los mensajes deben estar enfocados sobre la importancia que tienen los recursos que ellos aportan y el destino que van a tener a partir de la fecha.

Presentar una nueva imagen de la institución y de sus directivos, así como la presentación de propuestas de infraestructura a realizar con la recaudación obtenida, para ello se debe difundir con mensajes claros y sencillos y haciendo uso de medios tecnológicos las diferentes formas de pago; el empleo de las redes sociales será de mucha utilidad, para ello será necesario revisar estadísticas sobre el ranking del uso de las redes sociales en la región Piura.

REFERENCIAS

- Aguirre Benites, F. (2019). *Rediseño del registro contable del proceso de recaudación de ingresos en efectivo de una empresa*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4305>
- Atria, J. (2017). *Derecho y tributación en América Latina: entre problemas persistentes y nuevos desafíos*. Chile. Obtenido de <http://www.crolar.org/index.php/crolar/article/view/304/html>
- Becerra Pacherez, C., Camacho Piedra, J. (2019). *Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias, en médicos de la clínica Santa Rosa, Sullana - Perú, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2881>
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., Tejedor, F. (2002), *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología, Andalucía.
- Bembibre, C. (2011). *Recaudación fiscal*. <https://www.definicionabc.com/?s=Recaudaci%C3%B3n%20Fiscal>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (3ª edición). México: Pearson
- Castillo, F. M. (2016). *Foro Fiscal Iberoamericano*. Brasil. https://www.ceddet.org/wp-content/themes/ceddet/pdf/revistas/forofiscal/n16_boletin_foro_fiscal.pdf
- Cerrón, J.L. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos*. Fondo Editorial de la CMPSA, Trujillo.
- Chávez Silva, A., Coyago Lluay, W., Peña Suárez, D., & Navas Espín, R. (2018). *El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://bit.ly/3kv7BoW>
- Chuyes, J., & Carreño, M. (2014). Des Bernal (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Bellavista. Piura - Perú*. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/648/IND-CHU-VAR-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori Ccana, M. (2021). *Procedimiento de Ejecución Coactiva y la Recaudación del Impuesto Predial, de la Municipalidad Provincial de Canchis, Cusco, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63788/Condori_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deming, W. (1982), *Out of the Crisis*, M.I.T. Press, New York.

- Dutti, A. (2012). *La Actividad Financiera del Estado*.
https://www.monografias.com/usuario/perfiles/karla_ayestaran/monografias
- Fonseca, L. (2011). *Sistemas de Control interno para Organizaciones*. Lima.
 Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>
- Giudice, C., & Pereyra, A. (2005). *Diseño de Procesos*. La Plata - Argentina.
 Obtenido de <http://www.frlp.utn.edu.ar/materias/oindustrial/apunte3.pdf>
- Granados, G. (2008). *Recaudación de tributos como base de una reforma fiscal*. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill
- Huayta, H. (2019). *Gestión de cobranza coactiva y su influencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna 2010 - 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI_6be5d444132b9576bf31a74a256aa9a6/Details
- Jiménez Delgado, D. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Utcubamba – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8408/Jim%C3%A9nez%20Delgado%20Deyli.pdf?sequence=1>
- Marchan Torres, L. (2019). *Deducción adicional de rentas de trabajo e incremento de la recaudación en Piura y Talara*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4313>
- Marroquin, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de Lima*: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Menéndez, A. (2000). *Derecho Financiero y Tributario*. Valladolid.
- Mertinez, T. (2017). *El Cobro Coactivo en Sede Administrativa: Propuesta para su aplicación por parte de la Administración Tributaria costarricense*. Costa Rica. Obtenido de <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/El-Cobro-Coactivo-en-Sede-Administrativa-Propuesta-para-su-aplicaci%C3%B3n-por-parte-de-la-Administraci%C3%B3n-Tributaria-costarricense.pdf>
- Moscoso Córdova, J.L., Cunalema Días, E. X. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015*. [Tesis de pregrado - Universidad Técnica de Ambato]. <https://bit.ly/2XJ9NPD>

- OCDE (2019). *América Latina y el Caribe: los ingresos públicos repuntan en 2017 después de una caída en 2016*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.oecd.org/tax/taxpolicy/america-latina-y-el-caribe-los-ingresos-publicos-repuntan-en-2017-despues-deuna-caida-en-2016.htm>
- Palma Cuela, E. K. (2020). *Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63788/Condori_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomar, A., & Fuertes, J. (2016). *Sanciones y concurrencia de Sanciones. España*. <https://practico-administrativo.es/vid/sanciones-concurrencia-427620074>
- Pérez de Ayala, J., & Pérez de Ayala, M. (2000). *Fundamentos de derecho tributario*. Madrid.
- Rocha Montero, J. (2016). *Proceso de la recuperación de la deuda tributaria ejecutoriada por las unidades de cobranza coactiva del Servicio de Impuestos Nacionales*. [Tesis de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://bit.ly/2PDR7ws>
- Rodríguez Vela, O. (2016). *Estudio del proceso de recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Villa Belén durante los meses de enero a diciembre correspondiente a los ejercicios 2013 y 2014*. [Tesis de posgrado, Universidad Científica del Sur]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/377/RODRIGUEZ-1-Trabajo-Estudio.pdf?sequence=1>
- Sernaque Reyes, M. (2021). *Recaudación tributaria y su incidencia en la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de La Unión, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80402>
- Silva, A. (2011). *Determinando la población y la muestra*. <https://allanucats.files.wordpress.com/2011/01/tipo-de-muestreo.pdf>.
- Temoche Arellano, G. (2019). *Gestión de Recaudación Tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46407/Temochhe_AGC-SD.pdf?sequence=1
- Torres, F. (2016). *La ampliación de los principios tributarios en el procedimiento de cobranza coactiva contra los deudores tributarios en la Región Tacna en los años 2008 – 2011*. [Tesis de pregrado, Universidad de Tacna]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1080>

Tumbaco Zorrilla, L. (2017). *Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
<https://bit.ly/3fDg45z>

Villacorta, R. (2017). *Sanciones Administrativas*. Lima.
<https://lampadia.com/opiniones/ral-villacorta/sanciones-administrativas/>

ANEXOS

Anexo 01

ENTREVISTA DIRIGIDA AL EJECUTOR COACTIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

1. ¿Qué procesos se aplican para la cobranza coactiva?

Actualmente se procede a notificar a los administrados deudores, cuyo expediente ya está en proceso de cobranza coactiva. Esto es que la dirección regional que puso la multa ya terminó y agotó el proceso administrativo (3 meses) para que puedan cobrar dicha multa

2. ¿Esta notificación, cómo se realiza?

La notificación se realiza a través del personal (2 trabajadores) notificador, quien se dirige a la dirección del administrado, la misma que está registrada en el expediente que envía la dirección regional; procediendo a tener conocimiento de que está debiendo cierta cantidad de dinero por la multa impuesta y que está en proceso coactivo.

3. ¿Están dando los resultados esperados?

No como debería de ser, pero con relación a años anteriores se ha experimentado una leve mejora en los procesos de la cobranza coactiva, pero no son los resultados esperados, esto puede mejorar siempre y cuando se haga un trabajo en equipo y coordinado, contando con el apoyo de todos los niveles de la institución, así como el de las diferentes gerencias regionales.

4. ¿Qué problemas tiene este proceso?

El problema es que no llegamos a todos los administrados, las direcciones no son las que figuran en el expediente, el administrado ya no vive en la dirección indicada o ha hecho como muchos, se han acogido a Contencioso administrativo, quiere decir que se ha ido el reclamo al poder judicial. Así mismo, el software que tenemos debería ser más completo y moderno, para de esta manea tener actualizada la base de datos de los deudores. Por otro lado, los procesos que se manejan muchas veces resultan muy engorrosos, se debería de simplificar estos procesos, y debido a esto muchos administrados desisten de seguir con el trámite regular, ya que esta demora mucho.

5. ¿Usted ha solicitado a la Alta Dirección los recursos para la mejora de implementación?

Hemos solicitado mayor presupuesto, esto para tener un software moderno, contratar más personal, tener mínimo una camioneta, entre otros. Pero nos dicen que no hay plata.

6. ¿Cómo califica, entonces, el proceso actual de la cobranza?

Lo calificaría como regular, porque no se están dando los resultados esperados, sabemos que con un poco más de esfuerzo y dedicación, los resultados pueden mejorar

Anexo 02

FORMATO N° 03

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.- CÓDIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA: 001 – Sede Piura

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Oficina de Recaudación

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : Recepción de títulos ejecutivos, calificación, emisión y notificación de Resolución de Ejecución Coactiva en los Procedimientos que se ejerzan a nombre del Gobierno Regional Piura, para el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 26979

4.- CÓDIGO DE LA UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO: 480500 - 1

5.- FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO : Recepcionar los títulos ejecutivos que son exigibles, calificarlos e iniciar el procedimiento de Cobranza Coactiva, para exigir coactivamente el pago de una acreencia a favor del Gobierno Regional Piura, proveniente de relaciones jurídicas de derecho público.

6.- CLASIFICACIÓN

6.1 SUSTANTIVO: **6.2 ADJETIVO:**

7.1 VIGENTE

7.2 PROPUESTO

8.- TIEMPO DE DURACIÓN

Días	Semanas	Meses
30		

9.- FRECUENCIA (veces que se realiza el Procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
		50	

10 REQUISITOS:

- a. Debe corresponder a obligaciones no tributarias exigibles coactivamente, provenientes de relaciones jurídicas de derecho público.
- b. La obligación debe estar establecida mediante acto administrativo emitido conforme a Ley.
- c. Que no haya sido objeto de recurso impugnatorio alguno en la vía administrativa.

11. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I.-	Oficina de Trámite Documentario	1	1 días	Recepción de los títulos ejecutivos exigibles coactivamente y derivación a la Oficina de Recaudación
II.-	Oficina de Recaudación	2	1 días	Se recepciona y verifica los expedientes derivados de la Oficina de Trámite Documentario.
		3	1 día	La Oficina de Recaudación da conformidad y se deriva al Ejecutor Coactivo para su calificación.
		4	7 días	Se califica los títulos ejecutivos y se ingresa al sistema de Cobranza Coactiva.
		5	1 día	En caso observarse un título ejecutivo por no cumplir con los requisitos establecidos en la norma de la materia, éste será devuelto a la Oficina de

III.-	Oficina de Trámite Documentario	6	7 días	Recaudación para devolución a la entidad sancionadora.
		7	2 días	Una vez calificado el título ejecutivo, se ingresa al sistema de cobranza coactiva.
		8	1 día	Se procede a la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva, elaborada y suscrita por el Ejecutor y Auxiliar Coactivo y la cédula de notificación correspondiente.
		9	5 días	Se remite las Resoluciones de Ejecución Coactiva a la Oficina de Trámite Documentario para su notificación.
		10	5 días	La Oficina de Trámite Documentario efectúa la notificación personal con acuse de recibido en el domicilio del obligado. Alternativamente, se podrá notificar a través de los notificadores asignados al área de cobranza coactiva, los notificadores asignados a trámite documentario o mediante Currier.
IV.-	Oficina de Recaudación	11	2 días	De NO ubicar su domicilio del obligado, se publicará en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. La Oficina de Trámite Documentario remite los cargos de Notificación a la Oficina de Recaudación.
Término				

12.-FECHA DE ELABORACIÓN

Día	Mes	Año
03	11	2021

13.- RESPONSABLE:

C.P.C. Juan Amaro Saavedra Chumacero

14.- NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGÁNICA

Mg. Abog. DANIEL HUANCA CASTILLO

ANEXO 3

Nº de Origen	Nº año	Nº unidad organ	Nombre de Unidad Orgánica	RUC O DNI	Razon social	Monto notificado
99	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20441938846	DIVING DEL PERU SAC	59.290,00
247	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20522473571	TERMINALES PORTUARIOS EUROPA	28.297,50
249	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20100010136	COSMOS AGENCIA MARITIMA SAC	34.650,00
371	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20136165667	PESQUERA HAYDUK S.A.	20.737,50
452	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20293755770	SAKANA DEL PERU S.A.	80.850,00
490	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20505607831	PESQUERA RIBAUDO S.A.	12.127,50
140	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20483783583	CNC S.A.C	1.500,00
142	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20517439623	LAYHER PERU S.A.C.	1.500,00
143	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20101414940	INDUSTRIAS EL CISNE S.A.C.	1.500,00
144	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20146736875	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE Tarma	1.500,00
145	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20525877788	PATYMON EMPRESA INDIVIDUAL	19.355,00
146	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20529758163	HIDROBIOLOGICOS HUANCAS SEQUE	12.442,00
147	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20601028949	CONSORCIO PUENTES DEL NORTE	4.000,00
148	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20526618972	I.E. INSTITUCION EDUCATIVA VIRRE	4.000,00
149	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20526938535	RECREATIVOS FARGO SAC	4.252,50
151	2016	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20392581376	INVERSIONES PERUCREDY CASH S	39.500,00
CONTINÚA						
54	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	42518868	SULLON REQUENA PEDRO MANUEL	3.950,00
53	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	2618031	LI RUBIO ELIO RICARDO	4.050,00
51	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	45744175	DE LA CRUZ CORDOVA LUCIANO I	3.950,00
26	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	16693444	CONTRERAS ABANTO JONNY	3.950,00
28	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	35507890	IPANAQUE MOGOLLÓN MANUEL	3.950,00
29	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	45435529	AVENDAÑO SILUPU JULIO LUCIANO	3.950,00
30	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	17634160	ACOSTA FARFAN JOSE EDILBERTO	3.950,00
31	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	2732815	NEIRA CESPEDES ALFONSO OLIVO	3.950,00
33	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	3664894	ATOCHÉ RAMÍREZ DANIEL ORLANDO	3.950,00
34	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	3493765	LORO MORALES ORLANDO DAVID	3.950,00
36	2017	7	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE	3883807	CALDERON DEYRA WALTER	3.950,00
141	2017	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20100002036	KOMFORT S.A.	1.500,00
167	2017	1	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO	20525877788	PATYMON EMPRESA INDIVIDUAL	19.355,00
6	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	3465939	PERICHE LLENQUE MARCELINO ER	92.704,50
5	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	3461162	PINGO LORO MARIANO	92.704,50
4	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	3463551	PUESCAS QUEREVALU JACOBO	92.704,50
3	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	44551145	RUIZ ROSAS CRISTHIAN DANIEL	92.704,50
2	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	3463088	QUEREVALU QUEREVALU SANTIAGO	92.704,50
1	2017	2	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	3466713	CHERRE NUNURA GUILLERMO	92.704,50
427			TOTAL			2,602,942.42

INDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1. Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0109-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 23 de marzo de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0085-2022/FACEM-DC-USS de fecha 23/03/2022, presentado por el Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 23/03/2022, donde se solicita la actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/DPD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 38° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR la actualización del Proyecto de Tesis, del egresado de la EAP de Contabilidad, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ROMÁN BANCES JUAN CARLOS	DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA AÑO 2022.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0847-FACEM-USS-2018, de fecha 18/07/2018, numeral 15.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeity Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481630 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXOS 2. Carta de Autorización para desarrollo de Investigación



GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Piura, 22 MAR 2022

CARTA N° 144 - 2022/GRP-480300

Señor(a)

JUAN CARLOS ROMÁN BANCES

jromanbances@gmail.com

Piura.-

ASUNTO : Autorización para aplicación de cuestionario(s) para realización de trabajo de investigación

REF. : Solicitud S/N (HRyC N° 05583)

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita se brinden las facilidades para proceder a la aplicación de cuestionario(s) para la realización de trabajo de investigación, denominado: "Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022".

Al respecto, este Despacho autoriza brindarle las facilidades para la aplicación de cuestionario(s) para la realización de trabajo de investigación realizando la aplicación de los mismos de manera presencial a los trabajadores nombrados y contratados de la Sede Central del Gobierno Regional Piura que vienen asistiendo de manera presencial en la Oficina de Recaudación.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Oficina de Recursos Humanos - OHR

Abog. Diana Vanessa Neylida García
JEFA

ANEXOS 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
¿De qué manera un diseño de procesos puede mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el gobierno regional Piura año 2022?	Proponer un diseño de procesos para contribuir a mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022 • Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022 • Diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022. 	Un diseño de procesos mejora la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el gobierno regional de Piura	(VI) Diseño de procesos	Diseño de procesos Características del diseño de procesos Medición del diseño de procesos	Procedimiento Monitoreo Cobertura	Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental Observación (Guía de observación) Entrevista
				(VD) Recaudación	Multas Sanciones	Conocimiento legal Tipos de multas Procedimiento	(Guía de entrevista) Análisis documental (Ficha de análisis) Observación (Guía de observación)

Anexos 4. Validación de expertos

Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Lupe Cachoay Sánchez, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juan Carlos Román Bances, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2018

Mg. Lupe Cachoay Sánchez
DNI N° 16630888

Instrumento de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CPCC. Lupe Cachay Sánchez .Hg.
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Auditoría y Finanzas
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	D.T.C. USS.
Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017		
DATOS DELTESISTA		
	NOMBRES	JUAN CARLOS ROMAN BANCES
	ESPECIALIDAD	ESCUELA PRPFESIONAL DE CONTABILIDAD
	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	Establecer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.
	ESPECIFICOS	<p>Analizar el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 6 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
ENTREVISTA AL EJECUTOR COACTIVO DE LA OFICINA DE RECAUDACIÓN		
1. ¿Qué procesos se aplican para la cobranza coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Cómo se realiza la Notificación de Cobranza Coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____

Instrumento de validación

3. ¿Están dando los resultados esperados la Cobranza Coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Qué problemas tiene el proceso de Cobranza Coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Ha solicitado Usted, a la Alta Dirección del Gobierno Regional los recursos para la mejora de la implementación de la oficina de Cobranza Coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cómo califica Usted, el proceso actual de cobranza coactiva?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JURADO EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, S. NORBI VASQUEZ MOLINOCA, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juan Carlos Román Bances, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2018

Mg. 
DNI N° 19215341

Instrumento de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. CDC S. NORBI VASQUEZ MOCHUCA
PROFESIÓN		CONTADOR PUBLICO
ESPECIALIDAD		TRIBUTACION, COSTOS / FINANZAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		28.
CARGO		DOCENTE.
Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017		
DATOS DELTESISTA		
NOMBRES		JUAN CARLOS ROMÁN BANCES
ESPECIALIDAD		ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<p>GENERAL</p> <p>Establecer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 6 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ENTREVISTA AL EJECUTOR COACTIVO DE LA OFICINA DE RECAUDACIÓN		
1. ¿Qué procesos se aplican para la cobranza coactiva?		TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Cómo se realiza la Notificación de Cobranza Coactiva?		TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

Instrumento de validación

3. ¿Están dando los resultados esperados la Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Qué problemas tiene el proceso de Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Ha solicitado Usted, a la Alta Dirección del Gobierno Regional los recursos para la mejora de la implementación de la oficina de Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cómo califica Usted, el proceso actual de cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>X</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>Las preguntas relacionadas al proceso de cobranza coactiva, concuerdan con los requerimientos en el proceso de investigación.</i>
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC Mg. CUBAS CARRANZA JANOT, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juan Carlos Román Bances, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017"

CERTIFIC O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2018


Mg. CPC CUBAS CARRANZA JANOT ISABEL
DNI N° 16408684

Instrumento de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. CPC CUBAS CARRANZA JIMET IRABEL
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICA - MAGISTRO ADM.
ESPECIALIDAD		ADMINISTRACIÓN - GERENCIA EMPRESARIAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		03 AÑOS DOCENCIA
CARGO		DOCENTE
Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017		
DATOS DELTESISTA		
NOMBRES		JUAN CARLOS ROMAN BANCES
ESPECIALIDAD		ESCUELA PRPFESIONAL DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<p>GENERAL</p> <p>Establecer un diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar el proceso actual de la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Identificar el número actual de expedientes para la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p> <p>Diseñar procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas via cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2017.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 6 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ENTREVISTA AL EJECUTOR COACTIVO DE LA OFICINA DE RECAUDACIÓN		
1. ¿Qué procesos se aplican para la cobranza coactiva?		TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2 ¿Cómo se realiza la Notificación de Cobranza Coactiva?		TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

Instrumento de validación

3. ¿Están dando los resultados esperados la Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Qué problemas tiene el proceso de Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Ha solicitado Usted, a la Alta Dirección del Gobierno Regional los recursos para la mejora de la implementación de la oficina de Cobranza Coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cómo califica Usted, el proceso actual de cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <input checked="" type="checkbox"/> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	LOS PROCESOS EN COBRANZA COACTIVA ESTÁN CONTENIDOS EN EL CÓDIGO TRIBUTARIO, SIN EMBARGO CONSIDERO VÁLIDAS LAS PREGUNTAS EN LA BÚSQUEDA DE MEJORAS
3. OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO

ANEXOS 5. REPORTE DEL TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA

AUTOR

Juan Carlos Román Bances

RECuento de palabras

8493 Words

RECuento de caracteres

47770 Characters

RECuento de páginas

35 Pages

Tamaño del archivo

215.4KB

Fecha de entrega

Dec 3, 2022 8:09 AM GMT-5

Fecha del informe

Dec 3, 2022 8:10 AM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

ANEXOS 6. ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **N° 0109 – 2022/FACEM-USS**, del estudiante, **JUAN CARLOS ROMÁN BANCES**, Bachiller en Contabilidad, **DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA AÑO 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **10%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 03 de Diciembre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068345

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, sólo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 07 de agosto del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

JUAN CARLOS ROMÁN BANCES con DNI N° 02850724, en mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS ADMINISTRATIVAS VÍA COBRANZA COACTIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA AÑO 2022**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito, autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JUAN CARLOS ROMÁN BANCES	02850724	