



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO**

TESIS

TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS
COACTIVAS Y RECAUDACIÓN COACTIVA, DEL ÁREA DE
SUBGERENCIA DE EJECUTORÍA COACTIVA,
MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS, LIMA – PERÚ, 2024

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

JEANFRANCO MARTIN VARGAS LUQUE
CÓDIGO ORCID N° 0009-0008-2922-2607

DOCENTE ASESOR:

Dr. MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-9812-6714

CHINCHA, 2024



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 4 de noviembre de 2024

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que el bachiller **VARGAS LUQUE JEANFRANCO MARTÍN**, con DNI Nro. **77800233**; de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **DERECHO**, ha cumplido con presentar su TESIS titulada: **“TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS COACTIVAS Y RECAUDACIÓN COACTIVA, DEL ÁREA DE SUBGERENCIA DE EJECUTORÍA COACTIVA, MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS, LIMA – PERÚ, 2024”** con mención:

APROBADO(A)

Por lo tanto, queda expedita para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

GISELLA PATRICIA JARA BRICEÑO
NOTARIA DE LIMA
Av. José Olaya 600 - 506 Chorrillos
251-5381/ 252-0441
notariajara.com.pe

Yo, JEANFRANCO MARTÍN VARGAS LUQUE, identificado(a) con DNI N° 77800233, en mi condición de estudiante del programa de estudios de DERECHO, de la Facultad de FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS COACTIVAS Y RECAUDACIÓN COACTIVA, DEL ÁREA DE SUBGERENCIA DE EJECUTORÍA COACTIVA, MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS, LIMA – PERÚ, 2024", declaro bajo juramento que:

- a) La investigación realizada es de mi autoría
- b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d) Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f) La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

17%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 29 de noviembre de 2024.


Vargas Luque, Jeanfranco Martín
DNI N° 77800233

Este documento no ha sido redactado en esta notaria

CERTIFICO. QUE LA(S) FIRMAS(S) QUE APARECE(N)
EL ANVERSO DE ESTA FOJA CORRESPONDE(N) A
JEANFRANCO MARTIN VARGAS
WQUE

IDENTIFICADO(A)(S) CON: DNI N° 77800233 =

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL
CONTENIDO DEL DOCUMENTO. Art. N° 108.D.Leg.N°1049
LIMA. **29 NOV. 2024**




GISELLA PATRICIA JARA BRICEÑO
NOTARIA DE LIMA



F	
B	98664

NÚMERO DE CONSULTA: <u>0108627826</u>
FECHA TRANSACCIÓN: 29 NOV. 2024
AUTENTICACIÓN IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA RENIEC

Sistema de Autenticación e Identificación Biométrica de la Identidad

(index.do#wrap)

Resultado de la Consulta Biométrica



Información Personal

DNI	77800233
Primer Apellido	VARGAS
Segundo Apellido	LUQUE
Nombres	JEANFRANCO MARTIN

✓ Volver a Realizar otra Verificación
(/identifica3/verification.do)

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

Número de Consulta

0108627826

Operador

72892151 - Gloria Stephanie
Tassara Becerra

Fecha y Hora

29-11-2024 09:52:38

Entidad

10079614888 - JARA BRICEÑO
GISELLA PATRICIA

Dedicatoria

Con mucho afecto extiendo los reconocimientos de esta investigación a mis Maestros, debido a que han sido los portavoces del conocimiento que ha dado lugar a que pueda incluirme en el grupo de los profesionales de excelencia.

Agradecimiento

Al Creador Supremo, ya que es quien nos ha dado la vida.

A mis padres, por ser el vínculo entre Dios y mi existencia.

A mis maestros, por haberme otorgado los fundamentos para ser un profesional.

A mis asesores, por haber contribuido a que este trabajo de investigación sea de excelencia.

A mis amigos y compañeros, por haberme dado el calor humano necesario y suficiente para disfrutar y compartir todos mis logros.

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

La metodología empleada consistió en el enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios a modo de instrumentos de recojo de información, muestra censal de 31 trabajadores que forman parte del personal de la Subgerencia de ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Chorrillos.

Los resultados mostraron que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = 0,569**, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa.

Se concluyó que la temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversa y significativamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Palabras clave: personal temporal, recaudación coactiva.

Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between the temporality of the coercive collection staff and coercive collection, in the area of the Coercive Enforcement Sub-management, of the Municipality of Chorrillos, Lima - Peru, 2024.

The methodology used consisted of the quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-section, correlational level, hypothetical-deductive method, survey technique, questionnaires as information collection instruments, census sample of 31 workers who are part of the staff of the Coercive Enforcement Sub-management of the Municipality of Chorrillos.

The results showed that at a significance level of 0.05 a p-value = 0.001 and a Pearson R correlation = 0.569** were obtained, so the alternative hypothesis was accepted.

It was concluded that the temporality of the coercive collection personnel is inversely and significantly related to coercive collection, in the area of the Coercive Enforcement Sub-management, of the Municipality of Chorrillos, Lima – Peru, 2024.

Keywords: temporary staff, coercive collection.

Índice general

Portada	i
Constancia	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice general	x
Índice de tablas académicas	xii
Índice de figuras	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo general	18
2.5. Objetivos específicos	19
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	52
IV. METODOLOGÍA	54
4.1. Tipo y nivel de investigación	54
4.2. Diseño de la investigación	55
4.3. Hipótesis general y específicas	57
4.4. Identificación de las variables	58
4.5. Matriz de operacionalización de variables	61
4.6. Población – Muestra	63
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	64
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	68

V. RESULTADOS	70
5.1. Presentación de resultados	70
5.2. Interpretación de resultados	73
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	75
6.1. Análisis inferencial	75
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
7.1. Comparación de resultados	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	96
Anexo 1: Matriz de consistencia	97
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	99
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	105
Anexo 4: Base de datos	111
Anexo 5: Tabulación de la base de datos	113
Anexo 6: Autorización para la realización del estudio	116
Anexo 7: Consentimientos informados	117
Anexo 8: Evidencia fotográfica	120
Anexo 9: Informe de Turnitin al 28% de similitud	128

Índice de tablas académicas

Tabla 1	Niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad	70
Tabla 2	Niveles de la variable Recaudación coactiva municipal	71
Tabla 3	Tabla cruzada de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad y la variable Recaudación coactiva municipal	72
Tabla 4	Prueba de Shapiro-Wilk para las variables de estudio	75
Tabla 5	Correlación R de Pearson para las variables de estudio	76
Tabla 6	Correlación R de Pearson para la Dimensión 1: Inestabilidad laboral y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal	77
Tabla 7	Correlación R de Pearson para la Dimensión 2: Cumplimiento Normativo y Abuso de Contratación y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal	78
Tabla 8	Correlación R de Pearson para la Dimensión 3: Efectos Negativos en la Calidad del Servicio y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal	79

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencia relativa de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad	70
Figura 2	Frecuencia relativa de los niveles de la variable Recaudación coactiva municipal	71
Figura 3	Frecuencia relativa cruzada de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad y la variable Recaudación coactiva municipal	73

I. INTRODUCCIÓN

En la administración pública, específicamente en los gobiernos locales, la adecuada gestión y administración de los recursos tributarios son pilares fundamentales para el sostenimiento presupuestal de un municipio, de los servicios públicos que provee y la cobertura de estos. En este marco, la cobranza coactiva es una herramienta clave para asegurar la recaudación y cumplimiento de los ciudadanos con sus obligaciones tributarias, de esta forma la oficina responsable de estas funciones fortalece las finanzas municipales. La Municipalidad de Chorrillos, ubicada en Lima – Perú, enfrenta desafíos en la optimización y gestión de sus procesos de cobranza, lo que implica la necesidad de evaluar diversas variables que impactan en su eficacia.

El presente estudio se centra en determinar relación que existe entre la temporalidad del personal de la oficina encargada de la cobranza coactiva y la recaudación coactiva en la Municipalidad Distrital de Chorrillos. La temporalidad del personal, entendida como la duración del vínculo laboral y/o civil del personal de cobranza coactiva de la entidad, se considera un factor crítico que puede causar efecto en las estrategias de cobranza. La estabilidad laboral, la experiencia acumulada y el conocimiento sobre el contexto tributario local son aspectos que podrían influir en la capacidad del personal para interactuar con los contribuyentes y lograr una exitosa recaudación.

A través de este análisis, se busca proporcionar una comprensión más profunda de cómo la duración del vínculo contractual del personal de cobranza coactiva afecta la recaudación y cobranza coactiva, lo que podría ofrecer importantes recomendaciones para la gestión del recurso humano en los gobiernos locales y las oficinas encargadas de la cobranza coactiva. Así, esta investigación no solo contribuirá académicamente, sino que también ofrecerá herramientas para mejorar la estrategia y eficiencia en la recaudación coactiva, fomentando un uso más eficaz de los recursos públicos en la Municipalidad de Chorrillos. En este sentido, identificar la

relación entre estas variables resulta crucial para el diseño e implementación de políticas que optimicen adecuadamente la gestión tributaria e impulsen el desarrollo sostenible de la comunidad local a través del municipio.

Por consiguiente, esta tesis se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes capítulos:

En esta investigación se abordaron aspectos relacionados con el problema identificado, el cuál será descrito en el Capítulo II, donde se presenta la pregunta de investigación general, así como las preguntas específicas que guiarán el presente estudio. Además, se establecen tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación, así como su justificación e importancia.

En el Capítulo III. Marco teórico, se revisaron antecedentes, se presentaron bases teóricas y se definió el marco conceptual que sustenta el presente estudio.

En el Capítulo IV. Metodología, se detalló el tipo y nivel de investigación, el diseño, la hipótesis general y las hipótesis específicas, la identificación de las variables, la matriz de operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como las técnicas de análisis y procesamiento de datos que se emplearan.

Finalmente, se tiene los apartados referentes a los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos necesarios para complementar la información presentada en el presente estudio.

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel global, la temporalidad en el empleo público es un fenómeno que ha adquirido relevancia debido a su impacto en la calidad de los servicios públicos y la estabilidad laboral. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la temporalidad en el empleo puede afectar negativamente la eficiencia de las administraciones públicas, lo que impacta en la capacidad de estas entidades para recaudar ingresos y la aplicación de estrategias de cobranza. La falta de estabilidad laboral puede llevar a una alta rotación de personal, lo que dificulta el cómputo de experiencia y conocimientos en la materia, los cuales son necesarios para realizar funciones tales como la cobranza coactiva. Esto repercute en una menor efectividad en la recaudación de ingresos públicos, un aspecto crítico para el financiamiento de servicios esenciales en las comunidades (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

A nivel nacional, en el Perú, la temporalidad del personal de cobranza coactiva en los gobiernos locales afecta a la recaudación tributaria. A pesar de la importancia de la recaudación coactiva para el financiamiento de proyectos de inversión, muchas entidades recurren a la contratación temporal de personal, lo que puede generar inestabilidad y falta de continuidad en los procesos de cobranza. Esto se refleja en la alta morosidad tributaria que enfrentan las municipalidades, que, según datos del Ministerio de Economía y Finanzas, se ha mantenido en niveles preocupantes, afectando la capacidad del gobierno local para proporcionar servicios públicos y garantizar la cobertura de estos (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2022).

A nivel regional, en Lima, es aún más compleja, ya que los gobiernos locales enfrentan desafíos significativos en la gestión la cobranza coactiva debido a la temporalidad del personal. Según un estudio realizado por la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE, 2023), la inestabilidad laboral del personal que realiza funciones en materia de cobranza coactiva

ha contribuido a una baja efectividad en la recaudación de ingresos. La falta de conocimientos técnicos, experiencia y rotación frecuente del personal dificultan la implementación de estrategias efectivas para la cobranza coactiva, lo que repercute en una disminución de los recursos disponibles para el desarrollo local.

A nivel local, la Municipalidad de Chorrillos, al igual que muchos otros gobiernos locales en el Perú, enfrentan desafíos en la gestión de la recaudación tributaria, específicamente en las oficinas encargadas de la cobranza coactiva. A pesar de los esfuerzos por implementar estrategias de recaudación y cobranzas, la realidad muestra que aún se presentan deficiencias significativas. Un aspecto clave en este problema es la temporalidad del personal, que puede influir en el desempeño y los resultados de la recaudación. La temporalidad del personal podría estar relacionada con políticas internas de la entidad, asignación presupuestal, y/o con la incertidumbre en la estabilidad laboral, lo está relacionado con el derecho laboral en la gestión pública. Esto podría afectar no solo la moral del personal municipal, sino también la continuidad de las estrategias de recaudación y cobranza. La efectividad de las estrategias de cobranza podría verse comprometida por la inexperiencia e incertidumbre de continuidad del personal, que puede no estar completamente familiarizado con las regulaciones tributarias locales y las mejores prácticas en cobranza. Esto podría resultar en una recaudación deficiente de ingresos. Una baja recaudación coactiva puede limitar la capacidad de la Municipalidad para ejecutar proyectos de inversión y prestación de servicios públicos, lo que a su vez afectaría la calidad de vida de los ciudadanos y la percepción sobre la eficiencia en las operaciones del municipio.

Por tanto, el propósito del presente estudio es determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación entre la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

O.E.2:

Determinar la relación entre el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

O.E.3:

Determinar la relación entre los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación.

Justificación teórica

La investigación científica busca establecer y comprender la relación entre dos variables, en este caso, la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva en el contexto de la administración tributaria. Este estudio se fundamenta en teorías de gestión del talento humano y administración tributaria que sugieren que el capital humano, su experiencia y su permanencia en el cargo pueden influir en la eficacia de la recaudación. Diferentes estudios que anteceden la presente han abordado la importancia de contar con personal capacitado y con

experiencia en la recaudación de ingresos en las entidades públicas, lo que proporciona un marco teórico sólido para la presente investigación.

Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, la investigación tiene el potencial de contribuir a la mejora de las estrategias de cobranza coactiva en la Municipalidad de Chorrillos. Al identificar la existencia de la relación entre la temporalidad del personal encargado de la cobranza coactiva y la efectividad de la recaudación, se pueden diseñarse recomendaciones para la contratación y retención de personal municipal, así como estrategias de capacitación que impacten positivamente en las estrategias de cobranza. Esta información es crucial para la toma de decisiones y la optimización de los recursos públicos, lo que a su vez contribuirá al desarrollo local, prestación de servicios públicos y la percepción de los ciudadanos.

Justificación metodológica

La investigación utiliza un diseño correlacional, que es adecuado para explorar y analizar la interrelación entre las variables sin manipularlas. Se utilizarán técnicas cuantitativas, las que permitirán un análisis estadístico meticuloso de los datos recopilados, garantizando la validez y fiabilidad de los resultados. La elección de este enfoque metodológico obedece al propósito de identificar patrones y tendencias que podrían no detectarse sin un análisis sistemático, y facilitar la aplicación de los resultados en otros contextos y niveles de gobierno dentro de la gestión pública.

2.6.2. Importancia.

(a) Contribución al conocimiento: Esta investigación profundizará en la comprensión sobre cómo factores como la temporalidad del personal impactan en la eficacia de la cobranza coactiva, lo que puede ser relevante no solo para la Municipalidad Chorrillos, sino también para otros gobiernos locales en el Perú, diversas entidades y otros contextos similares.

(b) Mejora de la gestión pública: Los resultados podrían ser utilizados para implementar políticas públicas más efectivas en la gestión del recurso humano en las oficinas encargadas de la cobranza coactiva, lo que podría mejorar la recaudación tributaria y, por ende, la prestación y cobertura de los servicios públicos.

(c) Base para futuras investigaciones: Los resultados de este estudio podrán constituirse como una base para investigaciones futuras que estudien otras variables vinculadas o afines con la administración tributaria y la eficacia de la cobranza coactiva.

(d) Impacto en políticas públicas: Comprender sobre la relación entre las variables estudiadas puede contribuir en el diseño e implementación de políticas públicas más efectivas, mejorando así la responsabilidad y la transparencia en la gestión pública.

2.7. Alcances y limitaciones

Esta investigación tiene un alcance relevante, ya que permitirá identificar con claridad la relación entre la temporalidad del personal y la recaudación coactiva. A través de un enfoque cuantitativo y una muestra de 31 trabajadores, se logra una comprensión profunda de cómo la incertidumbre laboral podría afectar negativamente en la recaudación proveniente de la cobranza coactiva. Este estudio no solo contribuye académicamente, sino que también ofrece recomendaciones prácticas para mejorar la gestión del recurso humano en los gobiernos locales, lo que puede resultar en una gestión más eficiente del presupuesto institucional.

En cuanto a las limitaciones, es importante destacar que, a pesar de los desafíos inherentes a la investigación, se han implementado estrategias para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados. El diseño de los ítems de la encuesta permite medir con precisión las relaciones entre las variables. Además, el enfoque no experimental permite observar fenómenos en su contexto natural, proporcionando relevancia en futuras investigaciones.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

La revisión de fuentes tanto físicas como virtuales ha permitido identificar estudios que se relacionan con cada una de las variables, siendo estos valiosos aportes:

3.1.1. Internacionales.

Shanks (2024), en su artículo científico *Trabajadores de agencias temporales en los servicios sociales personales: realizan tareas básicas en la periferia*, estableció lo siguiente. Objetivo: Mejorar la comprensión sobre cómo se utilizan los trabajadores de agencias temporales (TAWs) en los servicios sociales personales (PSS) en Suecia e identificar su impacto en las condiciones laborales de los TAWs, así como el ambiente de trabajo de los empleados. Metodología: Se realizaron entrevistas cualitativas con treinta y cuatro TAWs, gerentes y trabajadores sociales permanentes con el fin de recolectar datos sobre el uso y la percepción de los TAWs en el PSS. Resultados: Los resultados indicaron que los TAWs fueron contratados principalmente para tareas fundamentales y, con frecuencia, para trabajos exigentes. Para satisfacer la demanda de una administración de casos rápida, a menudo se priorizaron las tareas urgentes sobre los aspectos de apoyo del trabajo social. Los empleados permanentes informaron que los efectos positivos del uso de los TAWs incluyeron la reducción de la carga de trabajo y la llegada de nuevos conocimientos, mientras que los efectos negativos abarcaron el estancamiento en el desarrollo laboral, la deterioración de la dinámica grupal y trabajo adicional. Además, se observó que los TAWs a menudo se encontraban en la periferia de la organización, siendo contratados de manera ad-hoc y durante momentos de crisis. Conclusiones: Se sugirió que las condiciones organizacionales que se buscaba mejorar mediante la contratación de TAWs, paradójicamente, eran poco propicias para crear las mejores condiciones para un uso exitoso de estos trabajadores temporales.

Chukwunwike et al. (2022), en su artículo científico *Responsabilidad gubernamental e ingresos fiscales: evidencia de Nigeria*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Analizar la relación entre la rendición de cuentas del gobierno y los ingresos fiscales en Nigeria, además de determinar si existe una relación causal entre ambas variables. Metodología: La investigación utilizó datos secundarios proporcionados por el Índice de Percepción de la Corrupción (CPI) como proxy de la rendición de cuentas gubernamental y los ingresos fiscales totales generados por el Servicio Federal de Ingresos de Nigeria (FIRS) desde 1995 hasta 2020. Para el análisis, se emplearon métodos estadísticos, específicamente la estimación de mínimos cuadrados ordinarios (OLS) y la prueba de causalidad de Granger, para explorar tanto la relación entre las variables como su posible causalidad. Resultados: Los hallazgos revelaron que no existe una relación predictiva significativa entre la rendición de cuentas del gobierno y los ingresos fiscales. Adicionalmente, se determinó que no hay evidencia de que la tributación influya en la rendición de cuentas gubernamental, ni viceversa. Los hallazgos indicaron que, en el contexto de Nigeria, los ciudadanos no cumplen voluntariamente con sus obligaciones fiscales; en cambio, se ven obligados a hacerlo. Asimismo, se observó que la falta de rendición de cuentas del gobierno genera desobediencia civil, a la cual el gobierno responde con coerción hacia los ciudadanos. Conclusiones: La rendición de cuentas del gobierno no impacta significativamente en el aumento de los ingresos fiscales a través del cumplimiento voluntario de impuestos en Nigeria. La situación actual sugiere que, en lugar de fomentar la cooperación ciudadana en materia fiscal, se depende de medidas coercitivas.

Durach, Wiengarten y Pagell (2022), en su artículo científico *El efecto de los trabajadores temporales y los comités de empresa en la innovación de procesos*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Investigar los efectos de los trabajadores temporales y los comités de empresa en las innovaciones de procesos en las plantas de fabricación. Metodología: Los autores utilizaron datos secundarios recopilados por el Instituto de Investigación del Empleo (IAB) de la Agencia Federal de Empleo de

Alemania. Se llevaron a cabo una serie de análisis de regresión utilizando datos de panel de 11 años, abarcando el período de 2009 a 2019, con un total de 11,641 observaciones de plantas de fabricación por año. Resultados: Los hallazgos sugirieron que el uso de trabajadores temporales, en un inicio, promovía la innovación de procesos; sin embargo, a un nivel excesivamente alto, perjudicaba la capacidad de las empresas para innovar. Además, los resultados establecieron que los comités de empresa tuvieron un impacto positivo en la innovación y amortiguaron el efecto curvilíneo que se había encontrado respecto a los trabajadores temporales. Conclusiones: Se concluyó que la gestión equilibrada del uso de trabajadores temporales podía favorecer la innovación dentro de las empresas, y que la inclusión de comités de empresa no sólo potenciaba este efecto, sino que también mitigaba los posibles efectos negativos asociados al uso excesivo de trabajadores temporales en los procesos de innovación.

Vos y Voets (2021), en su artículo científico *Explicación de los modos (alternativos) de prestación de servicios de los municipios a lo largo del tiempo. La importancia de las presiones coercitivas*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Superar las limitaciones de la investigación existente sobre las modalidades de entrega de servicios en los municipios, que generalmente es estática y no considera el impacto de las políticas gubernamentales centrales. Metodología: Se empleó un diseño de estudio de múltiples casos de carácter longitudinal, que incorporó la teoría institucional nueva. Este enfoque permitió una exploración más profunda de los modos de entrega a lo largo del tiempo, analizando también factores de isomorfismo coercitivo que aportan un mayor poder explicativo junto a las motivaciones tradicionales de elección pública y costos de transacción. Resultados: Además de las motivaciones fiscales y económicas en la búsqueda de eficiencia, las decisiones tomadas por los municipios a lo largo del tiempo estaban profundamente influenciadas por las presiones coercitivas (y su evolución) del gobierno central en relación con las características del servicio de recolección de residuos. Conclusiones: Las modalidades de entrega de servicios en los municipios están fuertemente

moldeadas por factores externos, especialmente las presiones coercitivas provenientes del gobierno central, lo que sugiere que una comprensión más completa de la elección de modalidades de entrega debe considerar el contexto político y las dinámicas a largo plazo.

Goldstein, Sances y You (2020), en su artículo científico *Ingresos explotadores, aplicación de la ley y calidad del servicio gubernamental*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Examinar si las actividades de recaudación de ingresos por parte de los departamentos de policía locales comprometían las funciones de investigación criminal. Metodología: Se realizó un análisis empírico que incluía diversas estrategias para evaluar la relación entre el porcentaje de ingresos obtenidos de tarifas, multas y confiscaciones de activos y las tasas de resolución de delitos violentos y contra la propiedad. Para esto, se empleó un método de instrumentación para fines de ingresos basado en el tiempo de desplazamiento. Resultados: Se observó que los departamentos de policía en ciudades con una mayor dependencia de ingresos provenientes de tarifas presentaban tasas de resolución de delitos violentos y contra la propiedad. Este efecto fue especialmente marcado en ciudades pequeñas, donde las asignaciones de los policías tienen a ser menos especializadas. La relación observada fue robusta a diferentes estrategias empíricas. Conclusiones: Los resultados sugirieron que los cambios institucionales, como la disminución de la dependencia de los gobiernos municipales en multas y tarifas para la generación de ingresos, son fundamentales para modificar el comportamiento policial y mejorar la provisión de seguridad pública.

3.1.2. Nacionales.

Saavedra (2024), en su tesis *Nivel de percepción sobre las condiciones laborales y de la rotación de los fiscalizadores de la gerencia de fiscalización y control de una municipalidad limeña, año 2022*, estableció lo siguiente. Objetivo: Determinar si las condiciones laborales se relacionan con la rotación de los trabajadores en una municipalidad limeña, 2022. Metodología: Enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental; corte transversal; nivel correlacional; método hipotético-deductivo; técnica

de la encuesta; cuestionarios, como instrumentos; muestra censal de 229 fiscalizadores de la municipalidad. Resultados: Mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor $< 0,05$ y una correlación $r = 0.861^{**}$, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa. Conclusiones: Las condiciones laborales se relacionan directamente con la rotación de los trabajadores en la municipalidad materia de la investigación.

Alvarez y Cuba (2023), en su tesis *La cobranza coactiva y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Sebastián – Cusco, periodo 2020*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Determinar la incidencia de la cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Sebastián, periodo 2020. Metodología: Enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental; corte transversal; nivel correlacional; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; cuestionarios, como instrumentos; muestra censal de 40 servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, conformada por las subgerencias de fiscalización tributaria, recaudación tributaria y control de deuda de la municipalidad distrital de San Sebastián. Resultados: Mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor $> 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Conclusiones: La cobranza coactiva no incide en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad materia de la investigación.

Serrano (2023), en su tesis *Rotación de personal y desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad provincial de Amazonas*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de servidores públicos de una municipalidad provincial de Amazonas. Metodología: Enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental; corte transversal; nivel correlacional; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; cuestionarios, como instrumentos; muestra de 98 servidores, considerando el régimen CAS N° 1057, Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo

Nº 728. Resultados. Mediante la prueba Rho de Spearman, y analizando correctamente lo ítems inverso, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación = -0.804**, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Conclusiones: La rotación de personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la municipalidad provincial materia de la investigación.

Cubas (2022), en su tesis *Cobranza coactiva y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022*, estableció lo siguiente. Objetivo: Determinar la relación entre cobranza coactiva y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja año 2022. Metodología: Enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental; corte transversal; nivel correlacional; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; cuestionarios, como instrumentos; muestra probabilística de 69 contribuyentes de la ciudad de Rioja. Resultados: Mediante la prueba R de Pearson, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor > 0,05, lo que permitió aceptar la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Conclusiones: La cobranza coactiva no se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad materia de la investigación.

Alberto *et al.* (2021), en su artículo científico *Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo*, establecieron lo siguiente. Objetivo: Determinar la relación entre las estrategias de recaudación y la recaudación tributaria, en la percepción de trabajadores del área de administración de la MPCH. Metodología: Enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental; corte transversal; nivel correlacional; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; cuestionarios, como instrumentos; muestra censal de 20 funcionarios y/o servidores, de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Chanchamayo. Resultados: Mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia se obtuvo un p-valor > 0,05, lo cual permitió aceptar la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Conclusiones: Las estrategias tributarias no se relacionan con la

recaudación del impuesto predial en la municipalidad materia de la investigación.

2.1.3. Locales o regionales.

En las bases de datos consultadas, no se encontraron antecedentes locales o regionales.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad.

Definición de temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

La temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad se refiere a la duración y las condiciones bajo las cuales se contrata a los empleados encargados de llevar a cabo las actividades de cobranza de deudas y obligaciones pendientes por parte de los contribuyentes hacia la municipalidad. Esta temporalidad puede estar determinada por varios factores (Acosta Montedoro, 2024):

(a) Naturaleza del cargo: En algunos casos, los puestos de cobranzas coactivas pueden ser temporales, designados para cumplir con metas específicas o proyectos concretos, como la implementación de un nuevo sistema de cobranza.

(b) Contratación: Esto puede incluir nombramientos anuales, contratos a plazo fijo, o incluso empleo por proyectos. Dependiendo de la normativa interna de la municipalidad y de las disposiciones legales, los contratos pueden renovarse o cesar al finalizar el periodo estipulado.

(c) Carga laboral: La temporalidad puede verse afectada por la carga de trabajo estacional. Por ejemplo, en momentos del año donde se espera un aumento en las cobranzas, la municipalidad podría decidir contratar personal adicional de forma temporal.

(d) Ley y normativa: Las leyes locales o regionales pueden establecer límites respecto a la temporalidad del personal contratado, así como los derechos y obligaciones que tienen tanto los empleados como la administración municipal.

(e) Evaluación de desempeño: A menudo, el personal de cobranzas puede ser contratado a prueba por un periodo determinado, evaluándose su rendimiento antes de decidir si se les ofrece un contrato más permanente.

(f) Capacitación y formación: Debido a la especialización requerida para las cobranzas coactivas, el personal puede recibir capacitación antes de comenzar, y esto puede influir en el periodo durante el cual se mantendrán por contrato (Acosta Montedoro, 2024).

Es importante que la definición de la temporalidad del personal de cobranzas coactivas esté claramente establecida en la normativa interna de la municipalidad, así como en los contratos laborales, para evitar conflictos laborales y asegurar un adecuado manejo de las cuentas y de los recursos humanos en esta área. Para abordar el vínculo contractual de personal municipal en el Perú y su temporalidad, especialmente en el contexto de cobranzas coactivas, es fundamental considerar ciertas normas legales relevantes que se rigen esta materia (Acosta Montedoro, 2024).

Ley Orgánica de Municipalidades

La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972) la norma marco que regula la organización y funcionamiento de los gobiernos locales en el Perú. Esta ley establece las bases para estructuración y las diferentes modalidades de contratación del personal municipal, incluyendo aspectos sobre la formalización de contratos de trabajo y las responsabilidades de los funcionarios municipales. Específicamente, en el artículo 44 de la mencionada norma, se establece que los contratos deben ser formalizados conforme a la ley laboral vigente, y que cualquier contrato que contravenga

esta disposición es declarado nulo, lo que implica que las municipalidades deben seguir procedimientos claros y transparentes para la contratación (El Peruano, 2003).

Contratación de personal

Las municipalidades tienen la facultad de contratar personal bajo diversas modalidades, incluyendo contratos a plazo fijo y contratos de servicios. El decreto legislativo 1057 (Congreso de la República, 2008) y su Reglamento (El Peruano, 2008), regulan el régimen de contratación administrativa de servicios (CAS), donde se establece las condiciones bajo las cuales se pueden realizar estas contrataciones. Esta ley busca asegurar que los procesos de selección sean transparentes, y a su vez respetar los derechos laborales del personal municipal.

Cobranzas coactivas

En materia de cobranza coactiva, los gobiernos locales tienen la facultad de ejecutar acciones en marco del control y cobranza de las deudas tributarias. La Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva (Ley N.º 26979) ley que regula los procedimientos de la ejecución coactiva, faculta a los gobiernos locales contratar personal especializado para llevar a cabo estas acciones (Congreso de la República, 2004), además de su Reglamento (Ministerio de Economía y Finanzas, 2003). Es importante que el personal contratado para estas funciones cumpla con las normativas vigentes y esté debidamente capacitado para evitar malas prácticas y garantizar en el desarrollo de sus funciones.

Resoluciones y normativas específicas

Además de la normativa previamente mencionada, cada municipalidad puede emitir actos resolutive y normativa específica que regulen la contratación de personal en su jurisdicción. Por ejemplo, la Resolución de Alcaldía N.º 0770-2024-A/MPP de la Municipalidad Provincial de Piura (Congreso de la República, 2024) es un ejemplo de cómo los gobiernos locales establecen sus propios lineamientos para la

contratación de personal municipal, incluyendo aspectos relacionados con la permanencia y el desempeño.

Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

El Contrato Administrativo de Servicios (CAS) es una modalidad de contratación utilizada en el sector público, utilizada en los diferentes niveles de gobierno, tales como las municipalidades. Este régimen tiene características tanto positivas como negativas que afectan a al personal municipal.

Características positivas del Contrato CAS

(a) Acceso a derechos laborales

A diferencia de otros regímenes, el régimen CAS reconoce derechos laborales, como el acceso a vacaciones, gratificaciones y acceso a la seguridad de su integridad a través de EsSalud (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martín, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021; El Comercio, 2022).

(b) Evaluación y capacitación

Los trabajadores bajo este régimen están sujetos a evaluaciones de rendimiento y podrán acceder a capacitaciones especializadas, lo que contribuye a su desarrollo profesional (El Comercio, 2022; SUNAT, 2024).

(c) Flexibilidad en la contratación

Permite a las municipalidades contratar personal de manera más ágil y adaptativa, lo que es útil para cubrir necesidades temporales o específicas sin los rigores de un proceso de selección más largo (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martín, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021).

(d) Posibilidad de renovación

Los contratos pueden renovarse, lo que brinda cierta continuidad laboral siempre que haya disponibilidad presupuestal (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021; El Comercio, 2022).

(e) Derechos de sindicación

Los trabajadores bajo el régimen CAS tienen derecho a organizarse y participar en huelgas, lo que les permite defender sus intereses laborales (El Comercio, 2022).

Características negativas del Contrato CAS

(a) Temporalidad

Aunque se ha modificado para permitir contratos de tiempo indeterminado, en muchos casos, el CAS sigue siendo utilizado para labores temporales, lo que puede generar inestabilidad laboral para los trabajadores (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021).

(b) Limitaciones en la carrera pública

Los contratos CAS no forman parte del régimen de carrera pública, lo que significa que los trabajadores no tienen acceso a la estabilidad y beneficios que brinda este régimen (El Comercio, 2022; SUNAT, 2024).

(c) Menor protección laboral

A pesar de algunos derechos reconocidos, los trabajadores CAS pueden enfrentar condiciones laborales menos favorables en comparación con aquellos en régimen de carrera pública, como menores beneficios en caso de despido (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021; SUNAT, 2024).

(d) Dependencia presupuestal

La renovación de los contratos está sujeta a la disponibilidad presupuestal, lo que puede resultar en incertidumbre sobre la continuidad del empleo (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021).

(e) Falta de promoción

La naturaleza del contrato puede limitar las oportunidades de promoción dentro del sector público, ya que muchos trabajadores CAS son contratados para tareas específicas y no se les garantiza un camino claro hacia posiciones más elevadas (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021).

El contrato CAS en los diferentes niveles de gobierno ofrecen una serie de ventajas en términos de acceso a derechos laborales y flexibilidad, pero a su vez presenta desventajas relacionadas al vínculo contractual, su duración y la incertidumbre de su continuidad.

Beneficios del contrato CAS al personal municipal

El Contrato Administrativo de Servicios (CAS) ofrece ciertos beneficios específicos que facilitan su funcionamiento y una eficiente gestión de recursos humanos. A continuación, se detallan los principales beneficios (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021; El Comercio, 2022; SUNAT, 2024; Acosta Montedoro, 2024):

(a) Flexibilidad en la contratación: Las municipalidades pueden contratar personal de manera más ágil y flexible, lo que les permite responder rápidamente a necesidades determinadas o indeterminadas sin los rigores de un proceso de selección más largo.

(b) Reducción de carga administrativa: Al utilizar el régimen CAS, las municipalidades pueden simplificar la gestión administrativa relacionada

con la contratación de personal, lo que permite una mayor eficiencia en los procesos de contratación y selección de personal.

(c) Acceso a personal capacitado: El régimen CAS permite adecuar el perfil personal con las competencias necesarias para cumplir funciones específicas, lo que contribuye a una gestión más eficiente.

(d) Evaluación de desempeño: Los trabajadores bajo el régimen CAS están sujetos a evaluaciones de rendimiento, lo que permite identificar a los empleados más eficaces, mejorando así la productividad laboral.

(e) Capacitación y desarrollo: El sector público pueden beneficiarse de la capacitación y formación continua de los trabajadores CAS contribuyendo al desarrollo de habilidades y competencias que son valiosas para la gestión pública.

(f) Derechos laborales reconocidos: Aunque el régimen CAS no otorga todos los beneficios de constituir una carrera pública, sí reconoce los derechos tales como las vacaciones, gratificaciones y acceso un seguro de salud, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral y retención del personal.

(g) Posibilidad de contratos indefinidos: Con actualización normativa vigente, el contrato CAS puede ser de tiempo indeterminado, lo que brinda mayor estabilidad a los trabajadores y a las entidades en la planificación del recurso humano y una eficiente gestión presupuestal.

(h) Oportunidades de sindicación: Los trabajadores CAS tienen derecho a organizarse y participar en acciones de sindicalización, lo que fomenta un ambiente laboral colaborativo y participativo (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021; El Comercio, 2022; SUNAT, 2024; Acosta Montedoro, 2024).

El contrato CAS proporciona a las entidades del estado una herramienta valiosa para gestionar el recurso humano, permitiendo

flexibilidad, eficiencia y acceso a profesionales capacitados, al mismo tiempo que asegura derechos laborales básicos para los empleados.

Desventajas del contrato CAS en cuanto la temporalidad

Los contratos CAS suelen ser temporales y pueden extinguirse fácilmente, lo que genera incertidumbre en la continuidad laboral. Esto puede afectar la moral y el compromiso del personal contratado. La naturaleza temporal del contrato puede limitar las oportunidades de desarrollo profesional y avance dentro de la estructura municipal, ya que los trabajadores CAS no siempre tienen acceso a los mismos beneficios que los empleados permanentes (Medina, 2024).

(a) Prórroga automática

Si el trabajador continúa laborando después del vencimiento del contrato sin que previamente se haya formalizado su prórroga o renovación, el plazo de dicho contrato se entiende automáticamente ampliado por el mismo plazo del contrato o prórroga que esté por vencer. Esta prórroga automática puede generar responsabilidad para los funcionarios que la generaron y requiere que la entidad informe al trabajador sobre la no prórroga con al menos 5 días hábiles de anticipación al vencimiento del contrato (Morón, 2008; Atarama, 2008; Martin, 2009; Jara, 2017; Díaz, 2021).

(b) Eliminación del Régimen CAS

Recientemente, el Congreso aprobó la eliminación del régimen CAS, estableciendo que a partir de ahora ninguna entidad del Estado podrá contratar personal bajo esta modalidad. Si bien la implementación sería progresiva en un plazo de 5 años, la eliminación del CAS implica un reto en términos de estabilidad laboral para los trabajadores contratados bajo este régimen (Rivera, 2024).

La temporalidad de los contratos CAS, la prórroga automática en caso de continuidad laboral, y la reciente decisión de eliminar este régimen, generan desventajas en cuanto a la estabilidad y certidumbre del vínculo laboral para los trabajadores de las municipalidades contratados bajo esta modalidad.

Teorías

Teoría de la temporalidad en la gestión pública local

La teoría de la temporalidad en la gestión pública local hace referencia a la naturaleza y las implicaciones del empleo en las entidades públicas, especialmente en el contexto de los diferentes niveles de gobierno. Esta teoría aborda cómo la duración del vínculo contractual afecta a la estabilidad laboral, la eficiencia administrativa y la calidad del servicio público (Rosa, 2019).

La teoría de la temporalidad en la gestión pública local se centra en la suscripción de contratos con un plazo temporal y su impacto en la estructura del empleo público. Reconoce que, aunque la temporalidad puede ser una herramienta útil que contribuye a la gestión del presupuesto institucional, en situaciones de emergencia o escenarios, su uso excesivo puede llevar a problemas de inestabilidad laboral y a una deficiencia en la calidad de los servicios que provee la entidad (Rosa, 2019).

Caracterización de la temporalidad

(a) Características del empleo temporal

El empleo temporal en la gestión pública se caracteriza por ser no permanente, lo que implica que el personal municipal pueda ser contratado para situaciones específicas o para cubrir necesidades temporales. Esto puede incluir la contratación de personal que realiza la cobranza coactivas, donde la demanda de servicios y aplicación de estrategias es variable (Rosa, 2019).

(b) Causas de la temporalidad

La temporalidad en la gestión pública puede ser atribuida a varios factores, como la insuficiencia de presupuesto, políticas internas y la falta de planificación estratégica en la gestión del recurso humano. Estas condiciones someten a las entidades públicas a recurrir a contratos temporales para cumplir con necesidades inmediatas (Rosa, 2019).

(c) Impacto en la gestión pública

La temporalidad puede impactar de forma positiva como negativa. Por un lado, permite a las entidades a adaptarse rápidamente a cambios producto de la demanda de servicios públicos. Por otro lado, el uso excesivo de contratos temporales puede resultar en un recurso humano con incertidumbre sobre su continuidad y en una disminución en la calidad de los servicios públicos, ya que el personal municipal puede no tener el mismo nivel de compromiso que los empleados permanentes (Rosa, 2019).

Explicación de la teoría

La teoría de la temporalidad sugiere que, aunque el contrato temporal puede ser necesario en ciertas circunstancias, debe utilizarse de manera cuidadosa para evitar su exceso e impacto en las operaciones de la entidad. Esto incluye la necesidad de establecer procesos de estabilización y consolidación del empleo temporal, garantizando que las contrataciones sean más justas y coherentes. Además, es fundamental la implementación de estrategias de planificación del recurso humano para reducir la dependencia de contratos temporales (Rosa, 2019; Acosta Montedoro, 2024).

Dimensiones

Dimensión 1. Inestabilidad laboral

La temporalidad del personal de cobranzas coactivas puede llevar a una incertidumbre laboral. Los contratos temporales generan inestabilidad

sobre la continuidad de su empleo, lo que podría afectar la motivación y el compromiso del personal. Esta inestabilidad puede resultar en un desempeño inferior en la recaudación, ya que los trabajadores pueden estar menos inclinados a invertir tiempo en su trabajo ya que no tienen seguridad sobre su futuro laboral (Rosa, 2019; Acosta Montedoro, 2024).

Dimensión 2. Cumplimiento normativo y abuso de contratación

La temporalidad puede generar un ambiente donde exista un posible abuso en la contratación, donde las entidades recurren a contratos temporales para cubrir necesidades específicas en lugar de realizar procesos de selección con el debido planeamiento debería antecederle. Esto podría infringir las normativas laborales y generar problemas legales. La falta de planificación en la gestión del recurso humano puede resultar en la creación de puestos interinos de larga duración, lo que implica un incumplimiento del derecho laboral y puede llevar a procedimientos administrativos sancionadores (Rosa, 2019; Acosta Montedoro, 2024).

Dimensión 3. Efectos negativos en la calidad del servicio

La temporalidad del personal de cobranza coactiva puede impactar negativamente en la calidad del servicio del fomento de la cultura tributaria y acercamiento a la comunidad. La falta de continuidad y la rotación frecuente de personal pueden resultar en un conocimiento limitado de los procedimientos de cobranza, afectando la eficacia de las acciones de cobranza. Además, la falta de formación y desarrollo profesional del personal municipal puede contribuir a una disminución en la calidad del servicio prestado (Rosa, 2019; Acosta Montedoro, 2024).

3.2.2. Variable Recaudación coactiva municipal.

Normas legales de la recaudación coactiva

La recaudación coactiva en Perú está regulada principalmente por la Ley N° 26979 (Congreso de la República, 2004), que establece el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva

(Congreso de la República, 2008). Esta ley detalla los procedimientos, derechos y obligaciones de las partes involucradas en el proceso de cobranza coactiva, se menciona las facultades de los ejecutores coactivos y las medidas de embargo.

Otras normativas relevantes incluyen el Código Tributario (SUNAT, 2023) y diversas ordenanzas municipales que pueden establecer procedimientos específicos o condiciones para la recaudación coactiva.

Definición de recaudación coactiva municipal

La cobranza coactiva en el Perú es un proceso administrativo que permite a las entidades públicas cobrar deudas tributarias que no han sido pagadas voluntariamente por los contribuyentes. Este mecanismo es necesario para asegurar una consistencia presupuestal y se cuente con los recursos necesarios para brindar servicios públicos y obras (Acosta Montedoro, 2024).

Recaudación coactiva

La recaudación coactiva se define como la facultad que tienen las entidades encargadas de la cobranza coactiva para exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante procedimientos administrativos. Este proceso incluye la notificación de deudas, la emisión de actos resolutive de ejecución coactiva y la posibilidad de embargar bienes del deudor en caso de incumplimiento (Gobierno del Perú, 2023).

Cobranza coactiva

La cobranza coactiva se refiere a la autoridad que tiene del órgano encargado de la Administración Tributaria para llevar a cabo la recaudación de las deudas tributarias a través de acciones de cobranza. Esto incluye la posibilidad de embargar los bienes muebles o inmuebles de los contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones tributarias, con el objetivo de recuperar de forma parcial o total de las deudas pendientes (Gobierno del Perú, 2023).

Ejecutoría coactiva

La ejecutoría coactiva se encarga de la recuperación de las deudas económicas mediante el proceso de ejecución coactiva. Esto abarca diversas obligaciones financieras, que incluyen el Impuesto Predial, tasas por servicios, así como multas de carácter tributario y administrativo (Gobierno del Perú, 2023).

El encargado del procedimiento de ejecución coactiva es el ejecutor coactivo, quien tiene la responsabilidad de interactuar en todo el proceso y de implementar las acciones de embargo necesarias para recuperar el monto adeudado. Este proceso cuenta con el apoyo de un asistente coactivo (Gobierno del Perú, 2023).

Según lo establecido en la Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, el Ejecutor Coactivo tiene la autoridad para ordenar las medidas de embargo que se indican en dicha normativa. Estas medidas pueden incluir (Gobierno del Perú, 2023):

(a) El secuestro o depósito de los bienes del deudor, ya sea en su residencia o en cualquier otro establecimiento.

(b) La inscripción de los bienes muebles e inmuebles en los registros públicos.

(c) La retención de fondos en cuentas bancarias o derechos de crédito, así como de las rentas que los inquilinos paguen al deudor.

(d) La intervención en la información, administración o cobro; entre otras acciones (Gobierno del Perú, 2023).

El ejecutor coactivo puede establecer un embargo una vez que se ha inaugurado un procedimiento de ejecución coactiva y ha transcurrido el plazo legal de siete días hábiles desde la notificación de la resolución que inicia el procedimiento y solicita el pago, siempre que el deudor no haya saldado su deuda. La resolución de inicio del procedimiento debe estar

correctamente emitida y notificada; esta es la única comunicación que exige la Ley, por lo que no se requiere una notificación adicional para poder agregar un embargo (Gobierno del Perú, 2023).

Si el contribuyente no procede al pago de sus obligaciones fiscales, se llevará a cabo la ejecución forzada de las medidas de embargo impuestas, lo que puede culminar en la subasta pública de los bienes afectados (Gobierno del Perú, 2023).

El ejecutor coactivo no tiene la obligación de ofrecer facilidades de pago para las deudas que están bajo cobranza coactiva y que han sido sujetas a alguna medida cautelar de embargo. Los contribuyentes solo podrán acceder a planes de pago o beneficios tributarios de carácter general que sean establecidos mediante Ordenanzas Municipales (Gobierno del Perú, 2023).

Clasificación de la recaudación coactiva

La recaudación coactiva puede clasificarse en:

(a) por tipo de deuda, como impuestos, tasas y contribuciones;

(b) por etapa del proceso:

- Previo a la ejecución: Notificación y requerimiento de pago.

- Ejecución: Embargo de bienes y ejecución de medidas cautelares (Gobierno del Perú, 2023).

Dimensiones de la recaudación coactiva

Las dimensiones de la recaudación coactiva incluyen:

(a) Legal: Basada en normas que regulan el procedimiento de cobranza coactiva.

(b) Administrativa: Implica la gestión y ejecución de procesos por parte de la administración tributaria.

(c) Financiera: Impacto en el flujo de recursos para la municipalidad (Gobierno del Perú, 2023).

Recaudación del impuesto predial

La recaudación del impuesto predial y arbitrios municipales es un proceso clave para las municipalidades, ya que les permite obtener recursos para financiar servicios públicos y obras (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que desarrolla la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros municipales y culmina con la cancelación total del tributo determinado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Los principales objetivos de la gestión de cobranza son (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015):

(a) Cumplimiento voluntario del pago: Generar condiciones para que el contribuyente realice el pago de forma voluntaria, evitando recurrir a medios coactivos.

(b) Incremento de la recaudación: Permitir a la municipalidad contar con mayores recursos para financiar bienes y servicios públicos.

(c) Generación de percepción de riesgo: Explicar las consecuencias del incumplimiento para generar conciencia sobre la obligación de pagar.

(d) Generación de conciencia tributaria: Promover la interiorización de los deberes tributarios por parte del contribuyente (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Una acción fundamental es reconocer correctamente a los contribuyentes del impuesto predial para (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015):

(a) Identificar exactamente a quienes cuentan con predios en la localidad.

(b) Asignar un código único de identificación al contribuyente, que puede ser el número de DNI o RUC.

(c) Inscribir a los contribuyentes en el registro municipal, manteniendo actualizada la información sobre sus predios y datos personales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015) (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Cobranza ordinaria y coactiva

La gestión de cobranza incluye dos modalidades (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015):

(a) Cobranza ordinaria: Acciones de notificación, información y persuasión para lograr el pago voluntario.

(b) Cobranza coactiva: Procedimiento administrativo que permite exigir el pago de la deuda mediante medidas como el embargo de bienes (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

La cobranza coactiva está regulada por la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, que otorga facultades a los ejecutores coactivos municipales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Recaudación coactiva municipal en Chorrillos

La recaudación coactiva municipal es un proceso administrativo que permite a las municipalidades recuperar deudas tributarias a través de medidas coercitivas. En el caso de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, este proceso está regulado por diversas normativas y procedimientos establecidos en su legislación tributaria (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

Características de la recaudación coactiva municipal

(a) Inicio del proceso

La recaudación coactiva se inicia con la notificación de una Resolución de Ejecución Coactiva (REC) al deudor tributario. Esta resolución contiene un mandato de pago y establece un plazo para que el deudor cumpla con su obligación. Si no se realiza el pago dentro de este plazo, la municipalidad puede proceder con medidas de embargo (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

(b) Medidas de embargo

La municipalidad tiene la facultad de ordenar embargos sobre bienes del deudor para asegurar el pago de la deuda. Estas medidas pueden incluir la retención de cuentas bancarias y embargos sobre propiedades. El plazo para ejecutar estas medidas es de siete días hábiles después de la notificación de la REC (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

(c) Tipos de tributos

Los tributos municipales en Chorrillos incluyen arbitrios por servicios como el barrido de calles, la recolección de residuos sólidos y el mantenimiento de áreas verdes. Estos arbitrios son tasas que se cobran por la prestación de servicios públicos y son obligatorios para todos los propietarios de inmuebles en el distrito (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

(c) Normativa legal

La recaudación coactiva se encuentra respaldada por el Código Tributario y diversas ordenanzas municipales con competencias a nivel regional y local, estas regulan el régimen tributario y las tasas aplicables según el tipo de procedimiento. Por ejemplo, la Ordenanza N° 148-MDCH establece el régimen tributario de los arbitrios municipales, y otras

ordenanzas complementan la normativa vigente (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

(d) Facultades del Ejecutor Coactivo

El Ejecutor Coactivo de la municipalidad es el encargado de llevar a cabo las acciones necesarias para la recuperación de la deuda. Esto incluye la notificación de resoluciones, la ejecución de embargos y la coordinación con entidades bancarias para el cumplimiento de las medidas de embargo reguladas por la normativa vigente (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

Proceso de recaudación coactiva municipal

El proceso de recaudación coactiva en Chorrillos se desarrolla en varias etapas (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab):

(a) Notificación: Se notifica al deudor la REC, dándole un plazo para el pago.

(b) Embargo: Si el deudor no realiza el pago correspondiente se procede a embargar bienes o cuentas a través de mecanismos legales.

(c) Levantamiento de embargo: Una vez pagada la deuda, el deudor debe ingresar su solicitud de levantamiento de las medidas de embargo, presentando los recibos de pago correspondientes y formato de solicitud.

(d) Beneficios tributarios: La municipalidad también puede establecer beneficios tributarios con el objetivo de incentivar al cumplimiento de las obligaciones tributarias, como descuentos, exoneraciones y/o facilidades de pago, en períodos específicos (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

La recaudación coactiva es una herramienta fundamental para la gestión financiera de la Municipalidad de Chorrillos, ya que asegura la

recuperación de ingresos necesarios para la prestación de servicios públicos y el desarrollo local. La correcta implementación de este proceso contribuye a la sostenibilidad presupuestal y al cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes (Municipalidad de Chorrillos, 2024ab).

Teorías

Teoría de la responsabilidad fiscal

Esta teoría sostiene que los gobiernos locales deben ser responsables en la gestión de sus recursos y en la recaudación de impuestos. La ejecución coactiva es vista como una herramienta para garantizar que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones tributarias, promoviendo así la sostenibilidad financiera de la entidad (Amaya, 2002).

El trabajo de Uriel Alberto Amaya (2002) sobre la teoría de la responsabilidad fiscal resultó en una visión profunda y complementaria de su publicación anterior, en la que abordaba los fundamentos constitucionales del control fiscal. Este estudio se destacó por su valor científico y académico, presentando un análisis claro y brillante. A través de esta investigación, se investigó uno de los aspectos más relevantes en la gestión fiscal: la responsabilidad, que no solo afecta a quienes administran las finanzas públicas, sino también a aquellos interesados en la efectividad del gasto. El texto se configuró como un tratado sobre el derecho regulador de la responsabilidad fiscal, que se caracterizó no solo por su indudable calidad, sino también por su pertinencia, dado su lanzamiento en un contexto político, social y jurídico altamente relevante. Desde la perspectiva política, enfatiza la necesidad de que la correcta gestión fiscal fuera un objetivo prioritario para los poderes públicos y los partidos. Desde un punto de vista social, se subrayó la exigencia de que el gasto, además de ser transparente y alejado de la corrupción, debía coadyuvar al bienestar general de la ciudadanía. En marco del derecho, se planteó la necesidad de que los legisladores y funcionarios públicos

respondieran de manera ágil y efectiva a los desafíos que conllevaba la gestión fiscal y la exigencia de responsabilidad asociada a ella.

Teoría de la decisión tributaria

La teoría de la decisión tributaria, según el texto de Cristiano Carvalho, se centra en cómo las decisiones relacionadas con la tributación son influenciadas por diversos factores económicos, legales y sociales. A continuación, se presenta una definición y caracterización de esta teoría basada en el contenido del documento. La teoría de la decisión tributaria se refiere al marco conceptual que analiza cómo los diferentes actores involucrados en el sistema tributario (legisladores, contribuyentes, agentes fiscales y jueces) toman decisiones que afectan la recaudación y la gestión de los tributos. Esta teoría se basa en la interrelación entre la economía y ordenamiento jurídico, y busca entender las motivaciones y consecuencias de las decisiones tributarias en un contexto económico y social (Carvalho, 2013).

La teoría de la decisión tributaria se caracteriza por (Carvalho, 2013):

(a) Interdisciplinariedad: La teoría enlaza elementos de la economía y el derecho, lo que permite una comprensión más precisa de cómo se configuran las decisiones tributarias en diferentes contextos.

(b) Actores clave: Identifica a los principales actores en el proceso de toma de decisiones tributarias, incluyendo al legislador, el contribuyente, el agente fiscal y el juez. Cada uno de estos actores tiene un papel específico y sus decisiones están interrelacionadas.

(c) Racionalidad y comportamiento: La teoría explora cómo la racionalidad de los actores influye en sus decisiones, considerando factores como la percepción del riesgo, el costo-beneficio y las expectativas en torno a las sanciones y los incentivos.

(d) Estructura normativa: Examina cómo el marco legal y las normas fiscales afectan las decisiones de los contribuyentes y de los agentes

fiscales, así como la interpretación y aplicación de la ley por parte de los jueces.

(e) Justicia y eficiencia: La teoría también aborda cuestiones de justicia fiscal, equidad y eficiencia, analizando cómo las decisiones tributarias pueden contribuir a un sistema fiscal más justo y eficiente.

(f) Decisiones estratégicas: Incluye el análisis de decisiones estratégicas a través de la teoría de juegos, considerando cómo las decisiones de un actor pueden influir en las decisiones de otros en el contexto tributario (Carvalho, 2013).

Esta teoría proporciona un marco relevante para entender la complejidad de las decisiones tributarias y su impacto en la economía y la sociedad (Carvalho, 2013).

Teoría de la equidad vertical y horizontal

Esta teoría se relaciona con la justicia en el sistema tributario. La ejecución coactiva debe aplicarse de manera que se mantenga la equidad entre los contribuyentes, asegurando que quienes tienen mayor capacidad de pago contribuyan proporcionalmente más. La equidad es un principio relacionado con la justicia, que se logra a través de la capacidad de contribuir económicamente, concepto que Adam Smith ya había mencionado en 1776 como capacidad de pago. Este principio se aborda generalmente desde dos perspectivas: horizontal y vertical (Costa, 2017).

La equidad horizontal implica que las personas que se encuentran en una situación similar en términos de capacidad contributiva deben pagar la misma cantidad de impuestos. Por ello, es crucial que el sistema impositivo sea personal, considerando la capacidad del contribuyente en su totalidad, y, por tanto, debe ser general. Por otro lado, la equidad vertical establece que las personas con diferentes niveles de capacidad contributiva deben pagar montos distintos. Para ello se utilizan tasas progresivas, donde la alícuota aumenta de manera más que proporcional con el crecimiento de la base impositiva. Esto contrasta con un sistema

regresivo, donde la proporción del ingreso destinado a impuestos disminuye al aumentar la base. La progresividad también se logra a través de mínimos no imponibles, que representan el monto básico necesario para la subsistencia del contribuyente (Costa, 2017).

Estos conceptos, en su mayoría, no se aplican a las personas jurídicas o entidades. Sin embargo, si se considera la capacidad contributiva únicamente en función de los ingresos o capitales, se podría argumentar que se extiende a las personas jurídicas, aunque de manera parcial y con inequidades al no considerar la unidad económica en su totalidad. Al enfocar la capacidad contributiva en las personas, se utilizan indicadores como la renta y el patrimonio. La ideal sería combinar estos dos elementos, ya que ambos reflejan la realidad económica de las personas. La renta justifica el patrimonio y viceversa, lo que facilita la administración tributaria (Costa, 2017).

En la literatura sobre capacidad contributiva, se sostiene que este término se refiere a la capacidad económica para cumplir con las obligaciones fiscales, considerando la situación personal del contribuyente. Es esencial identificar indicadores objetivos que permitan medir esta capacidad, vinculados al hecho imponible y su cuantificación. En el caso del impuesto sobre la renta personal, la perspectiva tradicional se centra en las personas físicas, considerando indicadores como el ingreso mínimo para subsistir, los gastos de salud y educación, así como las cargas familiares. Aquellos que no tienen ingresos suficientes para cubrir estas necesidades no contarían con la capacidad contributiva necesaria para tributar. En contraste, quienes superan estas exigencias tienen una capacidad contributiva suficiente que les obligaría a tributar, y las diferentes capacidades de pago se miden a través de la progresividad de las tasas impositivas (Costa, 2017).

Cuando se considera la situación personal del contribuyente, se enfoca en las personas físicas, dejando a un lado a las entidades, independientemente de su personalidad jurídica. En los impuestos que se trasladan a los precios, la capacidad contributiva puede reflejarse a través

del nivel de adquisiciones, afectando directamente al consumidor final. Sin embargo, esta forma de imposición presenta complejidades respecto a la capacidad de los contribuyentes para pagar impuestos de manera acorde a su capacidad contributiva, similar a lo que ocurre con los impuestos directos. Las dimensiones de la capacidad contributiva son dinámicas, varían según el país y el contexto, y dependen de factores económicos, sociales y políticos (Costa, 2017).

Los elementos que componen la capacidad contributiva deben ser medibles, y para abarcar su totalidad, se debe incluir todas las rentas, incluidas las obtenidas en el extranjero. Por lo tanto, la capacidad contributiva, según la visión clásica, se aplica principalmente a impuestos sobre la renta y patrimonio, considerados directos. Los impuestos al consumo, en cambio, gravan situaciones específicas que no permiten un análisis global. Esto lleva a la conclusión de que el principio de capacidad contributiva no puede aplicarse a impuestos de carácter real. Si este principio está simbolizado constitucionalmente en países como España e Italia, entonces en aquellos con un sistema tributario que depende de impuestos al consumo, la constitucionalidad puede verse comprometida (Costa, 2017).

Así, la capacidad contributiva y la equidad son aplicables principalmente a personas físicas y grupos familiares en los impuestos personales sobre la renta o patrimonio, pero no se extienden a las personas jurídicas. En el caso de impuestos que gravan actividades específicas, la capacidad contributiva se evaluaría únicamente en relación a esos actos, desconectada de la situación personal global. La igualdad es un principio clave que establece que todos los individuos son iguales ante la ley, aspecto que se refleja en las constituciones de muchos países. En el ámbito tributario, esto se traduce en la igualdad frente a las cargas fiscales, prohibiendo el tratamiento discriminatorio entre aquellos en iguales condiciones (Costa, 2017).

Desde la perspectiva doctrinal, se discute si la capacidad contributiva forma parte del principio de igualdad. Algunos autores

sostienen que es un principio independiente y de igual jerarquía que otros principios legales. Es posible que un sistema tributario desconocedor de la capacidad contributiva no viole el principio de igualdad, siempre que no imponga tratamientos desiguales. El estado debe implementar y supervisar la aplicación justa de estos principios dentro de la legislación tributaria (Costa, 2017).

Dimensiones.

Dimensión 1. Dimensión legal

Esta dimensión se refiere al marco normativo que regula la recaudación coactiva. Incluye las leyes y regulaciones que establecen los procedimientos y mecanismos que el estado debe seguir para llevar a cabo la cobranza de deudas tributarias. La efectividad de la recaudación coactiva depende en gran medida de la claridad y la robustez de este marco legal, así como de la capacidad de los agentes fiscales para aplicar la ley de manera justa y eficiente (Carvalho, 2013).

Dimensión 2. Dimensión administrativa

La dimensión administrativa abarca la organización y los procesos internos de los municipios para gestionar la recaudación coactiva. Esto incluye la implementación de sistemas de información que permitan rastrear deudas, la capacitación del personal encargado de la cobranza y la utilización de herramientas tecnológicas que faciliten el proceso. Una administración eficiente puede mejorar significativamente la tasa de recaudación de deudas tributarias (Carvalho, 2013).

Dimensión 3. Dimensión social

Esta dimensión considera la percepción y el comportamiento de los contribuyentes frente a la recaudación coactiva. La aceptación social de las medidas de cobranza y la confianza en la administración tributaria son factores cruciales. Si los contribuyentes perciben que el sistema es justo y que los recursos recaudados se utilizan adecuadamente para el bienestar

común, es más probable que cumplan con sus obligaciones tributarias. La comunicación y la educación tributaria también juegan un papel significativo en esta dimensión (Carvalho, 2013).

3.3. Marco conceptual

Cumplimiento normativo y abuso de contratación.- Implica que las entidades públicas deben respetar las leyes y regulaciones laborales vigentes al contratar personal; sin embargo, en ocasiones se abusa de la contratación temporal, utilizando reiteradamente contratos cortos en puestos permanentes, lo cual vulnera los derechos de los trabajadores y contraviene el espíritu de la ley (Zelaschi, 2006; Llique y Beyá, 2016; Montaña et al., 2020).

Dimensión administrativa.- Organización y procesos internos de los municipios para gestionar la recaudación coactiva (Carvalho, 2013).

Dimensión legal.- Marco normativo que regula la recaudación coactiva. Incluye las leyes y regulaciones que establecen los procedimientos y mecanismos que los municipios deben seguir para llevar a cabo la cobranza de deudas tributarias (Carvalho, 2013).

Dimensión social.- Percepción y comportamiento de los contribuyentes frente a la recaudación coactiva (Carvalho, 2013).

Efectos negativos en la calidad del servicio.- Consecuencia de la inestabilidad laboral y la rotación frecuente de personal, afectando la calidad del servicio público, ya que los trabajadores temporales suelen estar menos capacitados, motivados e identificados con la institución, lo que se traduce en un servicio deficiente a los ciudadanos. Además, la falta de continuidad en el personal dificulta el seguimiento adecuado de los casos (Maglio et al., 2010).

Inestabilidad laboral.- Falta de estabilidad y seguridad en el empleo, caracterizada por contratos temporales, rotación frecuente de puestos, y la amenaza constante de perder el trabajo (Zelaschi, 2006;

Llique y Beyá, 2016; Montaña, Soto y Vargas, 2020), lo cual genera incertidumbre y malestar en los trabajadores, afectando negativamente su salud mental y bienestar (Maglio, Injoque-Ricle y Leibovich de Figueroa, 2010).

Recaudación coactiva municipal.- Proceso administrativo que permite a las municipalidades cobrar deudas tributarias que no han sido pagadas voluntariamente por los contribuyentes (Gobierno del Perú, 2023; Acosta Montedoro, 2024).

Recaudación coactiva.- Facultad que tienen las entidades de la administración tributaria para exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante procedimientos administrativos (Gobierno del Perú, 2023).

Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad.- Duración y condiciones bajo las cuales se contrata a los empleados encargados de llevar a cabo las actividades de cobranza de deudas y obligaciones pendientes por parte de los contribuyentes hacia la municipalidad (Acosta Montedoro, 2024).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque

Cuantitativo.

El enfoque de la investigación es fundamental en la construcción del conocimiento en cualquier disciplina, ya que determina la perspectiva desde la cual se aborda el objeto de estudio. Estos enfoques son marcos teóricos y metodológicos que guían el proceso investigativo y otorgan dirección y coherencia a la búsqueda de respuestas científicas. Pueden variar desde lo cuantitativo hasta lo cualitativo, e incluso integrar ambas perspectivas, siendo herramientas clave para el diseño y ejecución de investigaciones de calidad (Vizcaíno, Cedeño y Maldonado, 2023).

El enfoque cuantitativo se caracteriza por enfatizar la investigación mediante la medición y el análisis numérico de datos; incluye una recopilación sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un riguroso análisis mediante técnicas estadísticas; se enfoca en obtener resultados cuantitativos que conllevan a relaciones causales y patrones de comportamiento a gran escala. Su fortaleza radica en su capacidad para generar resultados que pueden ser generalizados y comparados entre grupos o variables diferentes, lo cual lo convierte en herramienta valiosa especialmente en estudios que requieren mediciones objetivas y evaluación de efectos cuantificables (Vizcaíno et al., 2023).

Tipo.

Básico.

El tipo de investigación es la clasificación del estudio considerando sus objetivos y aplicaciones prácticas (Fainete, 2023).

El tipo básico o investigación básica, conocida también como investigación pura o fundamental, se enfoca en ampliar el conocimiento

científico y teórico sobre un área determinada sin considerar su aplicación práctica inmediata. Su objetivo es comprender los fenómenos naturales o sociales, descubrir principios generales y establecer teorías, con el fin de expandir el acervo de conocimientos en una disciplina específica y no centrarse en resolver problemas específicos (Ballestín y Fàbregues, 2019; Cruz, 2020).

Nivel

Correlacional.

El nivel o alcance correlacional implica la búsqueda de una relación estadística entre dos o más variables, sin demostrar una relación de causa y efecto necesariamente (Ramírez y Callegas, 2020). Busca determinar si existe correlación o estadística entre dos o más variables, es decir, se busca establecer si cambios en una variable se relacionan con cambios en otra variable. No hay variables independientes ni dependientes (Hernández y Mendoza, 2018). Implica la existencia de un coeficiente de correlación, el cual mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, lo cual puede variar de -1 (correlación negativa perfecta) a 1 (correlación positiva perfecta), con 0 indicando ausencia de correlación (Vizcaíno et al., 2023).

4.2. Diseño de la investigación

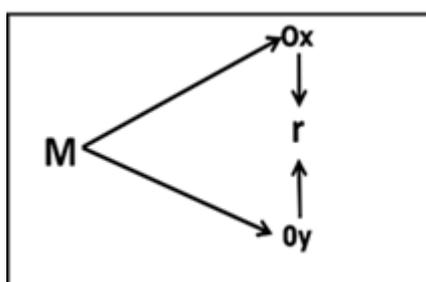
No experimental, corte transversal.

El diseño de investigación es la base fundamental de todo el proceso investigativo, actuando como una guía que orienta la selección de métodos, la recolección de datos y la interpretación de resultados. Es esencial para garantizar la rigurosidad y efectividad en el abordaje de los objetivos de la investigación, proporcionando una estructura clara y precisa para la realización de la indagación. Su correcta formulación influye de forma significativa en la validez y relevancia de los resultados obtenidos, permitiendo a los investigadores abordar sus preguntas de manera ordenada y precisa (Vizcaíno et al., 2023).

El diseño de investigación no experimental es aquel que no incluye la aleatorización ni el control de variables. Se caracteriza por observar eventos o fenómenos tal como ocurren de forma natural, sin la manipulación activa de variables. Este tipo de diseño se utiliza cuando no es posible realizar un diseño experimental completo, pero se busca obtener información sobre la relación entre variables o fenómenos. Algunos ejemplos de diseños no experimentales son estudios descriptivos, estudios correlacionales y estudios explicativos (Vizcaíno et al., 2023).

El corte es el espacio temporal en el cual se va a llevar a cabo la investigación y se establece en momentos. Si la toma de información de una investigación se realiza en un determinado momento se denomina corte transversal; si la toma de información de una investigación se ha de llevar en varios momentos se denomina corte longitudinal. No obstante pueda haber otras divisiones, se asume un año como un momento, sin que tenga que considerarse todos los días que lo definen, sino uno o varios de ellos seguidos, para el corte transversal (Hernández et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018; Supo, 2020; Acosta Montedoro, 2023).

Diseño



Donde:

M: Muestra

Ox: Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

Oy: Recaudación coactiva municipal

r: Relación entre las variables.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general.

La temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

La inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H.E.2:

El cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H.E.3:

Los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1:

Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

Dimensiones:

Dimensión 1. Inestabilidad laboral.

Dimensión 2. Cumplimiento normativo y abuso de contratación.

Dimensión 3. Efectos negativos en la calidad del servicio.

Indicadores:

Dimensión 1: Inestabilidad laboral

1. **Incertidumbre sobre la continuidad del empleo:** Evaluación de si el personal de cobranzas coactivas siente que su empleo es incierto debido a la naturaleza temporal de sus contratos. Esto se relaciona directamente con la percepción de estabilidad laboral y su impacto en la motivación y compromiso.

2. **Impacto de la temporalidad en la motivación:** Análisis de cómo la temporalidad de los contratos afecta la motivación del personal. Se puede investigar si los empleados temporales se sienten menos inclinados a invertir en su trabajo, lo que podría reflejarse en su desempeño en la cobranza de deudas.

Dimensión 2: Cumplimiento normativo y abuso de contratación

1. **Uso inadecuado de contratos temporales:** Investigación de si las municipalidades utilizan contratos temporales para necesidades estructurales, lo que podría indicar una violación de las normativas laborales. Este indicador puede ayudar a identificar prácticas de contratación inapropiadas.

2. **Riesgo de abuso laboral:** Evaluación de si el personal contratado temporalmente está expuesto a un mayor riesgo de abuso en su relación laboral, lo que puede incluir condiciones de trabajo desfavorables o falta de derechos laborales.

Dimensión 3: Efectos negativos en la calidad del servicio

1. **Rotación de personal y calidad del servicio:** Examen de cómo la alta rotación de personal de cobranzas coactivas afecta la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Esto puede incluir la falta de conocimiento sobre procesos y políticas que impactan la efectividad de la cobranza.

2. **Formación y desarrollo profesional:** Análisis de si los empleados temporales reciben menos formación y desarrollo profesional, lo que podría repercutir negativamente en la calidad del servicio que ofrecen. Esto es crucial para entender cómo la falta de estabilidad laboral puede influir en la capacidad del personal para realizar su trabajo de manera efectiva.

Variable 2:

Recaudación coactiva municipal

Dimensiones:

Dimensión 1. Dimensión legal.

Dimensión 2. Dimensión administrativa.

Dimensión 3. Dimensión social.

Indicadores:

Dimensión legal

1. **Claridad y accesibilidad de la normativa:** Evaluación de si la normativa que regula la recaudación coactiva es clara y accesible para

los contribuyentes. Esto es fundamental para garantizar que los deudores tributarios comprendan sus derechos y obligaciones durante el proceso de cobro.

2. **Protección de los derechos de los deudores:** Análisis de si las leyes actuales son suficientes para proteger los derechos de los deudores tributarios durante la recaudación coactiva. Es importante que exista un equilibrio entre la eficiencia de la recaudación y el trato justo a los contribuyentes.

Dimensión administrativa

1. **Capacitación del personal:** Examen de si la administración tributaria cuenta con personal capacitado para llevar a cabo procesos de recaudación coactiva. La capacitación constante del personal es fundamental para mejorar la eficacia del cobro de deudas.

2. **Efectividad de los sistemas de información:** Evaluación de si los sistemas de información utilizados por la administración tributaria son efectivos para el seguimiento de las deudas. Contar con herramientas tecnológicas adecuadas puede facilitar y agilizar la recaudación coactiva.

Dimensión social

1. **Percepción de justicia en el proceso:** Análisis de si los contribuyentes tienen una percepción positiva sobre la justicia del proceso de recaudación coactiva. Es importante que la administración tributaria comunique de manera efectiva las obligaciones y derechos de los contribuyentes.

2. **Uso adecuado de los recursos recaudados:** Examen de si los recursos recaudados se utilizan adecuadamente para el bienestar de la comunidad. Esto puede influir en la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales y en la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad	D.1: Inestabilidad laboral	- Incertidumbre sobre la continuidad del empleo - Impacto de la temporalidad en la motivación	1 a 5	Ordinal	Bajo 15 - 35 Medio 36 - 55 Alto 56 - 75	X ₁
	D.2: Cumplimiento normativo y abuso de contratación	- Uso inadecuado de contratos temporales - Riesgo de abuso laboral	6 a 10			
	D.3: Efectos negativos en la calidad del servicio	- Rotación de personal y calidad del servicio - Formación y desarrollo profesional	11 a 15			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Recaudación coactiva municipal	D.1: Dimensión legal	- Claridad y accesibilidad de la normativa - Protección de los derechos de los deudores	1 a 5	Ordinal	Bajo 15 - 35 Medio 36 - 55 Alto 56 - 75	X ₂
	D.2: Dimensión administrativa	- Capacitación del personal - Efectividad de los sistemas de información	6 a 10			
	D.3: Dimensión social	- Percepción de justicia en el proceso - Uso adecuado de los recursos recaudados	11 a 15			

4.6. Población – Muestra

Población.

Está compuesta por el personal de la Subgerencia de ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Chorrillos, que compone 31 trabajadores, los cuales son:

Subgerente (1)

Ejecutores coactivos (2)

Auxiliar coactivo (2)

Asesores legales (1)

Coordinadores de cobranza (1)

Gestores de cobranza de campo (20)

Notificadores (1)

Verificadores de campo (2).

La población en investigación se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que comparten características comunes y son objeto de estudio (Arias y Covinos, 2021). Es fundamental delimitar y comprender adecuadamente este concepto, ya que no se trata simplemente de un conjunto numérico, sino de una entidad estructurada que requiere una identificación detallada y precisa (Hernández et al., 2014; Cerda, 2021). La correcta identificación de la población es crucial para determinar las técnicas estadísticas apropiadas, especialmente al trabajar con poblaciones finitas (Morillas, 2007), lo que garantiza la validez y confiabilidad de la investigación.

Muestra

Censal.

La muestra censal es la misma población que se considera como muestra a fin de ser analizada en base a estadígrafos inferenciales. Como la población es tratada con estadística descriptiva, al hacerse muestra puede ser tratada con estadísticos (estadígrafos, pruebas), es decir, con estadística inferencial, probabilística (Acosta Montedoro, 2022).

Muestreo

No probabilístico.

El muestreo no probabilístico es la selección de elementos de la población considerando que dentro de ella hay ciertos elementos que tienen cero probabilidades de ser seleccionados o la probabilidad de selección no puede ser determinada, y la representatividad completa no es el objetivo primordial o es difícil acceder a la población total (Hernández, 2021).

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Método hipotético-deductivo y técnica de la encuesta.

El método de investigación se define como el modo o la forma en que una actividad se organiza con el fin de alcanzar un objetivo. Es el medio de cognición utilizado para reflejar en el pensamiento el objeto de estudio. Los métodos de investigación son las diferentes maneras en que el investigador puede interactuar con el objeto de estudio, y son determinados por este último. Cada método contribuye a la búsqueda y mejora del conocimiento sobre la realidad, y cada uno tiene una forma particular de acercamiento al objeto de estudio, lo que puede dar lugar a diferentes criterios de clasificación (Rodríguez y Pérez, 2017).

El método hipotético-deductivo es un procedimiento en el cual se utilizan hipótesis como punto de partida para realizar deducciones. Se comienza con una hipótesis derivada de principios, leyes o datos empíricos,

y mediante la aplicación de reglas de deducción, se llega a predicciones que luego son verificadas empíricamente. Si las predicciones se corresponden con los hechos, se confirma la veracidad de la hipótesis inicial, mientras que en caso de contradicciones, se demuestra la inconsistencia lógica y se reformula la hipótesis (Rodríguez y Pérez, 2017).

La técnica de investigación es el procedimiento específico inmerso en un método que sirve para la recopilación, análisis e interpretación de los datos de forma más detallada (Arias, 2020).

La encuesta es una técnica de investigación que implica la aplicación de un cuestionario, mientras que el cuestionario es el instrumento utilizado para recolectar los datos en una encuesta (Arias, 2020).

Instrumento

Cuestionario con escala Likert para cada una de las variables.

El instrumento de investigación es la herramienta específica usada para la recopilación de datos; y varía según el método y técnica de investigación (Arias, 2020).

La encuesta es el proceso general de recopilación de datos a través de preguntas estructuradas y sistemáticas, mientras que el cuestionario es el documento específico que contiene las preguntas diseñadas para obtener la información deseada. La encuesta es la metodología o técnica de investigación que se lleva a cabo para obtener datos de manera organizada, mientras que el cuestionario es el medio físico o digital que se utiliza para realizar las preguntas a los participantes (Arias, 2020).

Un cuestionario con una escala Likert es un instrumento de recojo de información con una escala de calificación utilizada para medir opiniones, actitudes o comportamientos. Consiste en una declaración o una pregunta, seguida de una serie de cinco o siete declaraciones de respuesta. Los encuestados eligen la opción que mejor se corresponde con cómo se sienten acerca de la declaración o pregunta. Debido a que a los

encuestados se les presenta una gama de posibles respuestas, las escalas de Likert son excelentes para capturar el nivel de acuerdo o sus sentimientos con respecto al tema de una manera más matizada (Bhandari y Nikolopoulou, 2022).

Instrumento para la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

Ficha técnica:

Nombre: Encuesta sobre la Temporalidad del Personal de Cobranzas Coactivas en Municipalidades

Autor: Marcos Walter Acosta Montedoro, Doctor en Ciencias de la Educación, Segunda Especialidad en Formación Magisterial, Magíster en Docencia y Gestión Educativa, Ingeniero CIP, Científico, Experto en creación, diseño y adaptación de instrumento de recojo de información científica de diversas áreas del conocimiento, Catedrático y Expositor

Año: 2024

Procedencia: Elaboración propia

Número de ítems: 15 ítems

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Tipo de escala: Politómica

División: La variable tiene 3 dimensiones.

Validación: La validación se dio de acuerdo con el criterio de juicio de expertos.

Población objetivo: Personal de la Subgerencia de ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Chorrillos, año 2024.

Objetivo: Medir la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad.

Calificación:

Completamente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Completamente en desacuerdo = 1.

Instrumento para la variable Recaudación coactiva municipal

Ficha técnica:

Nombre: Encuesta sobre Recaudación Coactiva Municipal

Autor: Marcos Walter Acosta Montedoro, Doctor en Ciencias de la Educación, Segunda Especialidad en Formación Magisterial, Magíster en Docencia y Gestión Educativa, Ingeniero CIP, Científico, Experto en creación, diseño y adaptación de instrumento de recojo de información científica de diversas áreas del conocimiento, Catedrático y Expositor

Año: 2024

Procedencia: Elaboración propia

Número de ítems: 15 ítems

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Tipo de escala: Politómica

División: La variable tiene 3 dimensiones.

Validación: La validación se dio de acuerdo con el criterio de juicio de expertos.

Población objetivo: Personal de la Subgerencia de ejecutoria coactiva de la Municipalidad de Chorrillos, año 2024.

Objetivo: Medir la variable Recaudación coactiva municipal.

Calificación:

Completamente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Completamente en desacuerdo = 1.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Se realizó el análisis y procesamiento de datos mediante el uso de herramientas informáticas como SPSS, R o Excel (Perdigón y Pérez, 2022).

Se hizo la validación de los instrumentos, mediante juicio de expertos. Luego, se hizo una prueba piloto con trabajadores municipales equivalentes pero de otra municipalidad cercana, para realizar la prueba de confiabilidad. Se procedió a realizar la encuesta correspondiente y hacer la tabulación en hojas de cálculo de Excel. Con los datos de la tabulación de ambas variables, y mediante el uso de software SPSS, se realizó la prueba de normalidad para saber si había distribución normal o no de los datos, con la finalidad de determinar el tipo de estadígrafo a utilizar para las pruebas de hipótesis correspondientes.

Se hizo dos tipos de análisis: (a) descriptivo, a fin de hallar las frecuencias de las respuestas para cada una de las variables, mediante el uso del software Excel y SPSS; y (b) inferencial, para realizar la prueba de

confiabilidad, la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis correspondientes, mediante el uso del software SPSS. El análisis inferencial es el que permitiría establecer los objetivos de la investigación; el análisis descriptivo sería de acompañamiento.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1

Niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	6,5	6,5	6,5
	Medio	7	22,6	22,6	29,0
	Alto	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Figura 1

Frecuencia relativa de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

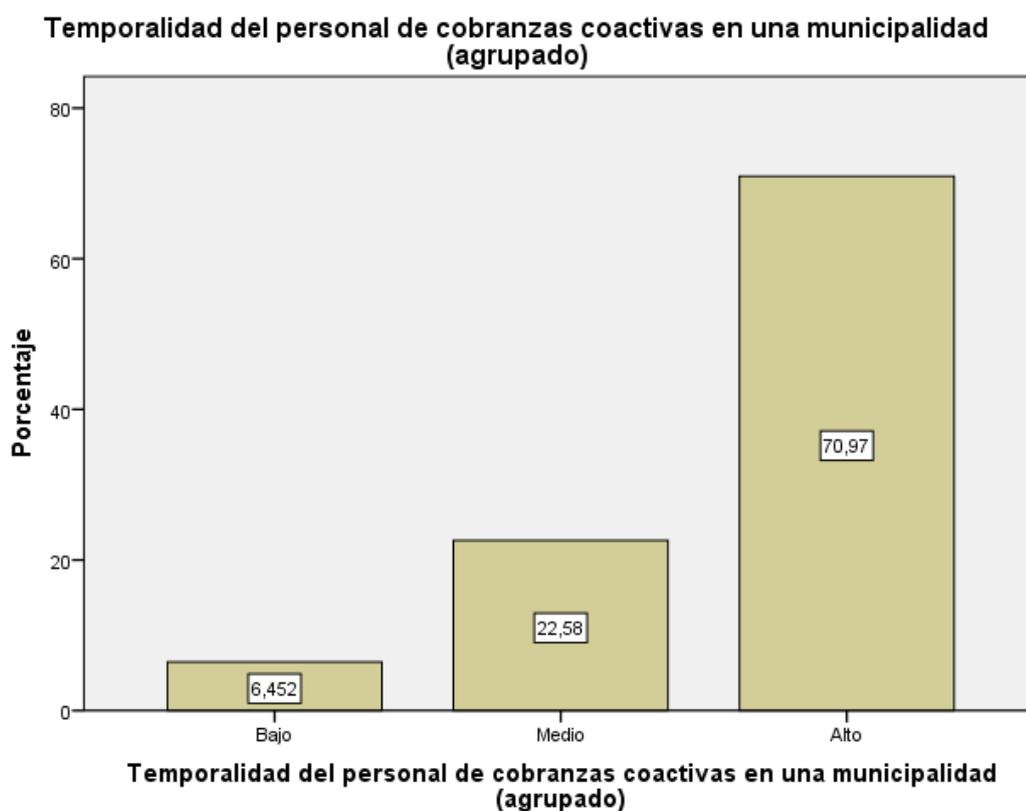


Tabla 2

Niveles de la variable Recaudación coactiva municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	2	6,5	6,5	6,5
	Alto	29	93,5	93,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Figura 2

Frecuencia relativa de los niveles de la variable Recaudación coactiva municipal

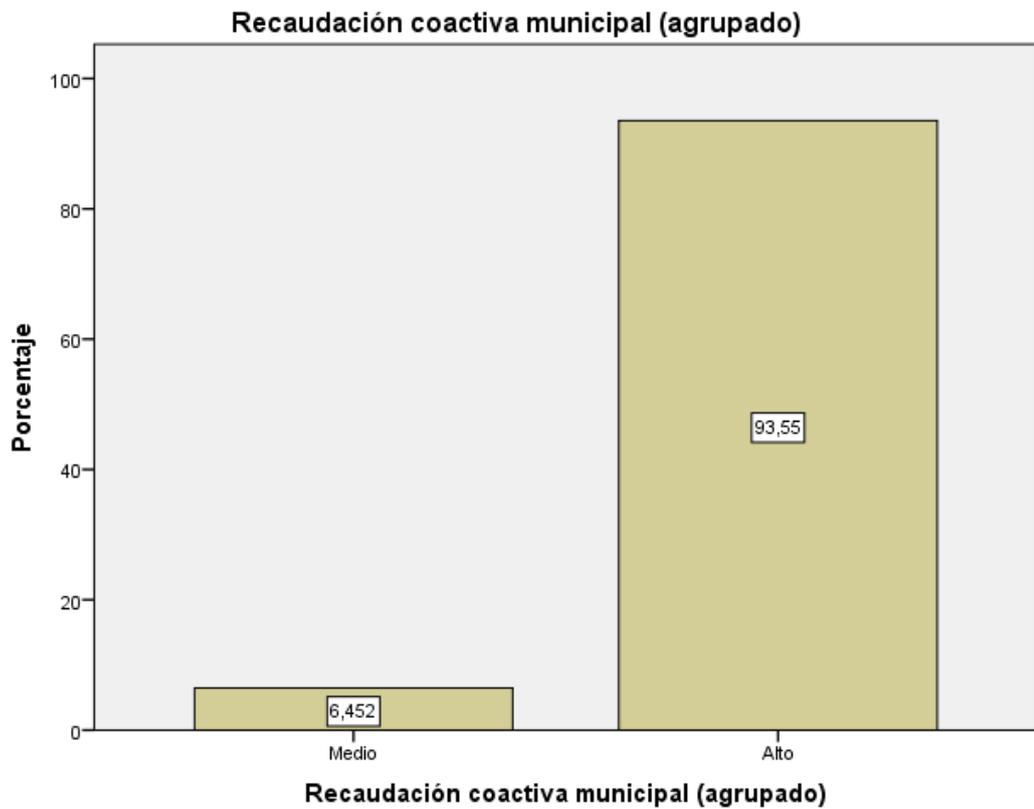


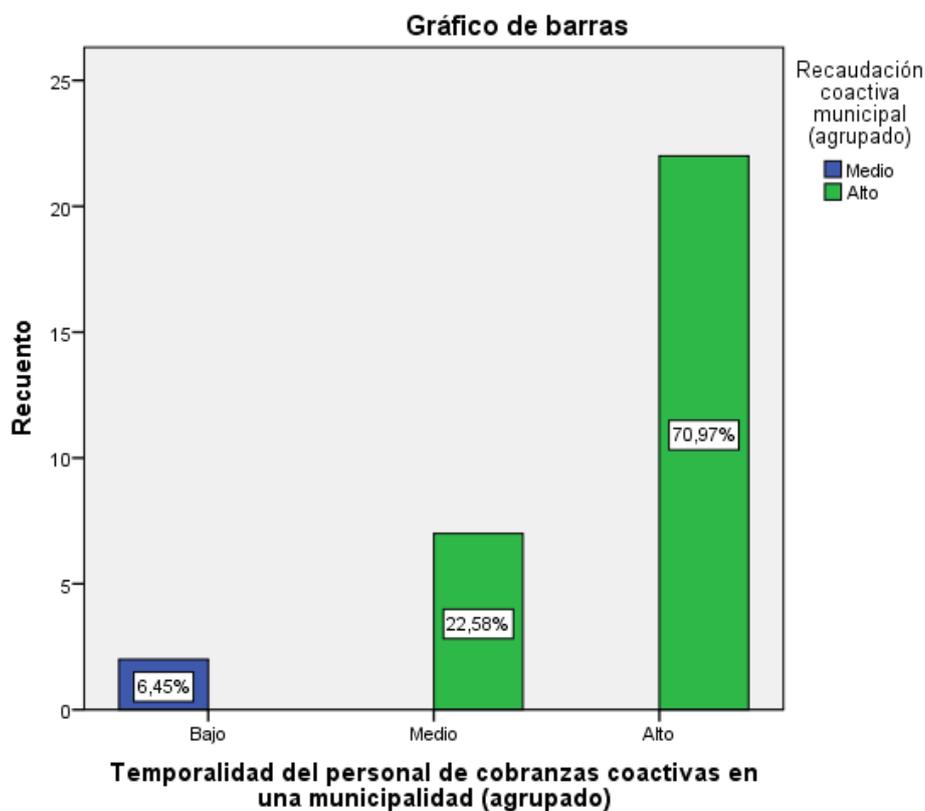
Tabla 3

Tabla cruzada de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad y la variable Recaudación coactiva municipal

			Recaudación coactiva municipal (agrupado)		Total
			Medio	Alto	
Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad (agrupado)	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	6,5%	0,0%	6,5%
	Medio	Recuento	0	7	7
		% del total	0,0%	22,6%	22,6%
	Alto	Recuento	0	22	22
		% del total	0,0%	71,0%	71,0%
Total	Recuento		2	29	31
	% del total		6,5%	93,5%	100,0%

Figura 3

Frecuencia relativa cruzada de los niveles de la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad y la variable Recaudación coactiva municipal



5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 1 y figura 1 se observa que, con respecto a la variable Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad, la mayoría, el 71%, se encuentra en un nivel alto; seguido del 22,6% que se encuentra en el nivel medio; y, finalmente, el 6,4% se encuentra en el nivel bajo.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que, con respecto a la variable Recaudación coactiva municipal, la mayoría, el 93,5%, se encuentra en un nivel alto; seguido del 6,5% que se encuentra en el nivel medio.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 71% del nivel alto de la temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad representa el nivel alto de la recaudación coactiva municipal, considerándose este hecho como lo más resaltante de la comparación.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

6.1.1. Prueba de normalidad.

Tabla 4

Prueba de Shapiro-Wilk para las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad	,911	31	,014
Recaudación coactiva municipal	,944	31	,106

En la tabla 4 se observa que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor $> 0,05$, lo que indica la existencia de distribución normal en una de las variables, por lo que se requiere de pruebas paramétricas para el establecimiento de las pruebas de hipótesis, siendo la más apropiada el estadígrafo R de Pearson.

6.1.2. Pruebas de hipótesis.

H₀: La temporalidad del personal de cobranzas coactivas no se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H₁: La temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Tabla 5*Correlación R de Pearson para las variables de estudio*

		Recaudación coactiva municipal
Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,569** ,001 31

En la tabla 5 se observa que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que la temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa.

Primera hipótesis alternativa

H₀: La inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas no se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H₁: La inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa.

Tabla 6

Correlación R de Pearson para la Dimensión 1: Inestabilidad laboral y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal

		Recaudación coactiva municipal
Dimensión 1:	Correlación de Pearson	-,393*
Inestabilidad laboral	Sig. (bilateral)	,029
	N	31

En la tabla 6 se observa que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,029 y una correlación R de Pearson = -0,393*, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Segunda hipótesis alternativa

H₀: El cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas no se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H₁: El cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Tabla 7

Correlación R de Pearson para la Dimensión 2: Cumplimiento Normativo y Abuso de Contratación y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal

		Recaudación coactiva municipal
Dimensión 2:	Correlación de Pearson	-,563**
Cumplimiento Normativo y Abuso de Contratación	Sig. (bilateral) N	,001 31

En la tabla 7 se observa que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,563**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa.

Tercera hipótesis alternativa

H₀: Los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas no se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

H₁: Los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Tabla 8

Correlación R de Pearson para la Dimensión 3: Efectos Negativos en la Calidad del Servicio y la variable variables de estudio Recaudación coactiva municipal

		Recaudación coactiva municipal
Dimensión 3: Efectos	Correlación de Pearson	-,569**
Negativos en la Calidad	Sig. (bilateral)	,001
del Servicio	N	31

En la tabla 8 se observa que a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Con respecto a la hipótesis general, a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que la temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa. Por su parte, Saavedra (2024), en su tesis cuyo objetivo fue determinar si las condiciones laborales se relacionan con la rotación de los trabajadores en una municipalidad limeña, 2022, utilizó una metodología similar a la empleada en la presente investigación, es decir, de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios, como instrumentos, muestra censal de 229 fiscalizadores de la municipalidad. Obtuvo como resultados, mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0,05, un p-valor < 0,05 y una correlación $r = 0.861^{**}$, por lo que aceptó la hipótesis alternativa. Concluyó que las condiciones laborales se relacionan directamente con la rotación de los trabajadores en la municipalidad materia de la investigación. Por el contrario, Alvarez y Cuba (2023), en su tesis cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Sebastián, periodo 2020, usó una metodología similar a la ya anteriormente mencionada, orientada a una muestra censal de 40 servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, conformada por las subgerencias de fiscalización tributaria, recaudación tributaria y control de deuda de la municipalidad distrital de San Sebastián. Como resultados encontró, mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0,05, un p-valor > 0,05, por lo que aceptó la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Concluyó que la cobranza coactiva no incide en la recaudación del impuesto predial en la

municipalidad materia de la investigación. Por otra parte, Serrano (2023), en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de servidores públicos de una municipalidad provincial de Amazonas, usó una metodología similar a la ya antes mencionada, orientada a una muestra de 98 servidores, del régimen CAS N° 1057, Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728. Sus resultados mostraron, mediante la prueba Rho de Spearman, y analizando correctamente lo ítems inversos, a un nivel de significancia de 0,05, un p-valor = 0,000 y una correlación = 0.804**, por lo que aceptó la hipótesis nula. Concluyó que la rotación de personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la municipalidad provincial materia de la investigación. Por otro lado, Cubas (2022), en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre cobranza coactiva y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja año 2022, utilizó una metodología similar a la ya anteriormente mencionada, orientada a una muestra probabilística de 69 contribuyentes de la ciudad de Rioja. Obtuvo como resultados, mediante la prueba R de Pearson, a un nivel de significancia de 0,05, un p-valor > 0,05, lo que le permitió aceptar la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Concluyó que la cobranza coactiva no se relaciona con la recaudación tributaria en la municipalidad materia de la investigación. Finalmente, Alberto et al. (2021), en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre las estrategias de recaudación y la recaudación tributaria, en la percepción de trabajadores del área de administración de la Municipalidad provincial de Chanchamayo, usó una metodología similar a la ya anteriormente mencionada, orientada a una muestra censal de 20 funcionarios y/o servidores, de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Chanchamayo. Obtuvo como resultados, mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia, un p-valor > 0,05, lo cual le permitió aceptar la hipótesis nula, al no haber correlación entre variables. Concluyó que las estrategias tributarias no se relacionan con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad materia de la investigación.

Con respecto a la primera hipótesis alternativa, a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = -0,029 y una correlación R de Pearson = 0,393*, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Esta hipótesis alternativa plantea que existe una relación entre la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva. La literatura sugiere que la temporalidad en el empleo público afecta negativamente la eficiencia de las administraciones, lo que repercute en su capacidad para recaudar ingresos. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), esta inestabilidad puede conducir a una alta rotación de personal, dificultando el cómputo de la experiencia necesaria para realizar acciones de cobranza coactiva (OIT, 2021). Esto se traduce en una menor efectividad en la recaudación, un aspecto crítico para el financiamiento de servicios esenciales en las comunidades. De manera similar, Chukwunwike et al. (2022) analizaron la relación entre la rendición de cuentas gubernamental y los ingresos fiscales en Nigeria, encontrando que la falta de responsabilidad gubernamental no incentivaba el cumplimiento fiscal voluntario, lo cual llevó al uso de medidas coercitivas para recaudar ingresos. Este hallazgo se relaciona con los resultados de la presente investigación, ya que es posible que la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas en la Municipalidad de Chorrillos estaría afectando negativamente la efectividad recaudatoria al generar condiciones poco propicias para la eficiencia en la cobranza coactiva. Además, Durach, Wiengarten y Pagell (2022) estudiaron el impacto del uso de trabajadores temporales en la innovación de procesos en plantas de manufactura, concluyendo que un uso excesivo de personal temporal dificulta la capacidad de poder innovar, ya que la estabilidad en la contratación es clave para mantener un ambiente productivo. De forma análoga, en el contexto de la Municipalidad de Chorrillos, la alta rotación de personal en cobranzas coactivas podría estar afectando la calidad de los servicios que provee el municipio, lo cual repercute directamente en la recaudación. Estos estudios refuerzan la

importancia de la estabilidad laboral y la adecuada gestión del recurso humano como factor crítico para la efectividad en gestión pública.

Referente a la segunda hipótesis alternativa, a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,563**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa. En cuanto a esta hipótesis alternativa, se investiga la relación entre el cumplimiento normativo y el abuso en la contratación del personal de cobranzas coactivas y la recaudación. El incumplimiento normativo podría resultar en prácticas inadecuadas que afectan directamente a los servicios públicos. Estudios han demostrado que el personal temporal, que a menudo carece de capacitación adecuada, tiende a no cumplir con las regulaciones vigentes, lo que puede llevar a una recaudación ineficaz (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2022). La gestión adecuada del talento humano es esencial para mejorar los resultados en la recaudación.

Con respecto a la tercera hipótesis alternativa, a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024. Nótese que la relación es significativa. Esta hipótesis alternativa se centra en los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas y su relación con la recaudación. La calidad del servicio es fundamental para mantener una buena relación con los contribuyentes. La falta de estabilidad laboral puede llevar a un personal poco familiarizado con las normativas tributarias y las mejores prácticas en cobranza. Investigaciones indican que un

personal bien capacitado y con estabilidad laboral ofrece un mejor servicio al cliente, lo que se traduce en una mayor efectividad en la recaudación (Asociación de Municipalidades del Perú, 2023). Por lo tanto, es crucial abordar estos aspectos para mejorar los resultados fiscales. Por su parte, Goldstein et al. (2020), en su artículo científico cuyo objetivo fue examinar si las actividades de recaudación de ingresos por parte de los departamentos de policía locales comprometían las funciones de investigación criminal, llevó a cabo un análisis empírico que incluía diversas estrategias para evaluar la relación entre la proporción de ingresos procedentes de tarifas, multas y confiscaciones de activos y las tasas de resolución de delitos violentos y contra la propiedad en diferentes ciudades. Se utilizó un método de instrumentación para fines de ingresos basado en el tiempo de desplazamiento. Encontró que los departamentos de policía en ciudades que recaudaban una mayor proporción de sus ingresos a partir de tarifas tenían tasas significativamente más bajas de resolución de delitos violentos y contra la propiedad. Este efecto fue más notable en ciudades más pequeñas, donde las asignaciones de los oficiales de policía no tendían a ser altamente especializadas. La relación observada fue robusta a diferentes estrategias empíricas. Los resultados sugirieron que los cambios institucionales, como la disminución de la dependencia de los gobiernos municipales en multas y tarifas para la generación de ingresos, son fundamentales para modificar el comportamiento policial, así como mejorar la provisión de seguridad pública y la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversa y significativamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024; a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**.

2. La inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024; a un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,029, con una correlación R de Pearson = -0,393*.

3. El cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversa y significativamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024; a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,563**.

4. Los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversa y significativamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024; a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,001 y una correlación R de Pearson = -0,569**.

Recomendaciones

1. Establecer contratos a largo plazo. La municipalidad de Chorrillos debe considerar la implementación de contratos laborales más estables para el personal de cobranza, lo que podría mitigar la relación inversa observada entre la temporalidad y la recaudación coactiva. Esto permitiría

una mayor continuidad en la gestión y un mejor conocimiento del proceso tributario por parte del personal.

2. Implementar programas de retención y desarrollo profesional. Se recomienda desarrollar estrategias que fomenten la estabilidad laboral, como programas de capacitación y oportunidades de desarrollo profesional, para reducir la rotación del personal y mejorar la efectividad en la recaudación.

3. Crear un marco normativo claro para las contrataciones. Es esencial establecer políticas claras que regulen las contrataciones temporales, asegurando que se realicen de manera justa y conforme a las normativas laborales, lo que podría mejorar la calidad del servicio y la recaudación.

4. Mejorar los procesos de capacitación y evaluación del personal. La municipalidad de Chorrillos debe implementar un sistema robusto de capacitación inicial y continua, así como evaluaciones periódicas del desempeño del personal de cobranzas, para asegurar que se mantenga un nivel adecuado de calidad en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Montedoro, M. A. (2024). *Capacitación, asistencia técnica y asesoría externa en investigación científica para Derecho*. Lima, Perú: Red-Mundo.
- Acosta Montedoro, M. W. (2022). Metodología para investigaciones correlacionales. En: *Capacitación, asistencia técnica y asesoría externa en investigación científica*; Lima, Perú: Editorial Red-Mundo.
- Acosta Montedoro, M. W. (2023). *Capacitación, asistencia técnica y asesoría externa en investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Red-Mundo.
- Alberto-García, C. J., Lavado-Puente, C. S., Huaranga-Rivera, H. V. y Silva-Acosta, G. Z. (2021). Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. *Dominio De Las Ciencias*, 7(3), 360–380. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1923>.
- Alvarez, S. y Cuba, M. (2023). *La cobranza coactiva y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Sebastián – Cusco, periodo 2020* [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. Disponible en: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7670/253T20230305_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Amaya, U. (2002). *Teoría de la responsabilidad fiscal. Aspectos sustanciales y procesales*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Asociación de Municipalidades del Perú. (2023). *Estudio sobre la efectividad de la cobranza coactiva en las municipalidades de Lima*. AMPE. <https://www.amp.org.pe>.
- Atarama, M. (2008). Comentarios al régimen de contratación administrativa de servicios. En: *Revista Jurídica del Perú. Derecho Privado y Público N° 94*. Perú: Normas Legales.
- Ballestín, B. y Fàbregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Editorial UOC.
- Bhandari, P. y Nikolopoulou, K. (2022). *What Is a Likert Scale? | Guide & Examples*. Scribbr. Recuperado de: <https://www.scribbr.com/methodology/likert-scale/>, el 18 de julio de 2023.
- Carvalho, C. (2013). *Teoría de la decisión tributaria*. SUNAT. Recuperado de <https://repositorio.sunat.gob.pe/bitstreams/b60cb243-3eee-4038-9f62-9374bbd257ee/download>.
- Cerda, H. (2021). *Los elementos de investigación*. Magisterio.
- Chukwunwike, O. D., Ofoegbu, G. N., Amara, F. M. y Okafor, R. G. (2022). Government Accountability and Tax Revenue: Evidence from Nigeria. *African Journal of Business and Economic Research*, 16(4).
- Congreso de la República. (2004). *Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, Ley N° 26979*. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1394289/Ley%2026979.pdf.pdf?v=1603229791>.
- Congreso de la República. (2008). *Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios. Decreto Legislativo N° 1057*. Disponible en:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861868/Decreto_Legislativo_1057.pdf?v=1592495571.

Congreso de la República. (2008). *Decreto Supremo N° 018-2008-JUS (EP, 06-12-2008). Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva*. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1394292/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0%20018-2008-JUS.pdf.pdf?v=1603229953>.

Congreso de la República. (2024). *Resolución de Alcaldía N.º 0770-2024-A/MPP de la Municipalidad Provincial de Piura*. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6717538/5830231-ra0770-2024.pdf?v=1722463492>.

Costa, C. (2017). *Los principios de equidad, capacidad contributiva e igualdad – Breve síntesis conceptual*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. Recuperado de: <https://www.ciat.org/los-principios-de-equidad-capacidad-contributiva-e-igualdad-breve-sintesis-conceptual/>, el 2 de agosto de 2024.

Cruz, P. (2020). *Modelos epistemológicos de la medicina moderna*. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas. Universidad Salazar.

Cubas, F. (2022). *Cobranza coactiva y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96189/Cubas_VFH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Díaz, K. (2021). *El régimen CAS o «la persistencia en el error»*. Blog de Maestría en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaderechodeltrabajo/2021/08/03/>

el-regimen-cas-o-la-persistencia-en-el-error/, el 1 de agosto de 2024.

Durach, C. F., Wiengarten, F. y Pagell, M. (2022). The Effect of Temporary Workers and Works Councils on Process Innovation. *International Journal of Operations and Production Management*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2022-0427>.

El Comercio. (2022). *¿Qué es el contrato CAS, quiénes lo usan y cuáles son sus beneficios?* Recuperado de: <https://elcomercio.pe/respuestas/que-es-el-contrato-cas-quienes-lo-usan-y-cuales-son-sus-beneficios-contrato-administrativo-de-servicios-tramites-tdex-revtli-noticia/>, el 1 de agosto de 2024.

El Peruano. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú: Editora Perú. Disponible en: <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=28>.

El Peruano. (2008). *Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, Decreto Legislativo N° 1057. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, Decreto Supremo N° 075-2008-PCM*. Editora Perú. Disponible en: <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=64>.

Fainete, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95. <https://doi.org/https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>

Gobierno del Perú. (2023). *Cobranza Coactiva*. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5517656/4912802-cobranza-coactiva.pdf?v=1703088082>.

- Goldstein, R., Sances, M. W. y You, H. Y. (2020). Exploitative Revenues, Law Enforcement, and the Quality of Government Service. *Urban Affairs Review*, 56(1), 5-31. <https://doi.org/10.1177/1078087418791775>.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw- Hill.
- Jara, J. L. (2017). *Tratamiento de la prórroga automática en el régimen laboral especial CAS. Análisis a partir del IV Pleno Jurisdiccional Supremo en materias Laboral y Previsional*. LP Pasión por el Derecho. Recuperado de <https://lpderecho.pe/tratamiento-de-la-prorroga-automatica-en-el-regimen-laboral-especial-cas-analisis-a-partir-del-iv-pleno-jurisdiccional-supremo-en-materias-laboral-y-previsional/>.
- Llique Ramírez, R. N. y Beyá González, E. (2016). La inestabilidad laboral en el Perú y sus impactos en la psicología desde una mirada del psicoanálisis. *Derecho & Sociedad*, (46), 229-245. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18836>
- Maglio, A. L., Injoque-Ricle, I. y Leibovich de Figueroa, N. (2010). Inestabilidad laboral. Presentación de un modelo empírico acerca de su impacto psicológico. *Orientación y Sociedad*, 10. Disponible en:

http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4756/pr.4756.pdf.

Martin, R. (2009). El Régimen del Contrato Administrativo de Servicios: nuevas soluciones para un viejo problema. *Revista de Derecho Administrativo*, (7), 36-51. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14012>.

Medina, J. (2024). *Situación contractual de cas transitorios y su relación con la satisfacción laboral en la zona registral N.º IX Sede Lima - Sunarp en el año 2023* [Tesis de título profesional]. Repositorio Continental. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14191/2/IV_FCE_318_TE_Medina_Sulluchuco_2024.pdf.

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2022). *Informe sobre la morosidad tributaria en las municipalidades*. <https://www.mef.gob.pe/>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2003). *Reglamento de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva Decreto Supremo N° 069-2003-EF*. Disponible en: <https://mef.gob.pe/en/por-instrumento/decreto-supremo/2509-d-s-n-069-2003-ef/file>.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°4: cobranza*. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf.

Montaña, S., Soto, A. y Vargas, D. (2020). *Inestabilidad laboral y sus efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de personal* [Título de especialista, Universidad ECCI]. Repositorio ECCI. Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/786/Inestabilidad>

d%20laboral%20y%20sus%20efectos%20en%20la%20salud%20f%C3%ADsica%20y%20psicol%C3%B3gica%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20empresa%20prestadora%20de%20servicios%20de%20personal.pdf?isAllowed=y&sequence=1.

Morillas, A. (2007). *Muestreo en poblaciones finitas*. Disponible en: https://www.ucursos.cl/ingenieria/2010/1/IN3401/1/material_docente/bajar?id_material=280296.

Morón, J. (2008). *El RECAS es una medida necesaria que representa un avance, pero transitoria*. Perú: Revista Jurídica del Perú.

Municipalidad de Chorrillos. (2024a). 1. *¿Qué es la Resolución de Ejecución Coactiva - REC?* Recuperado de: <https://portal.munichorrillos.gob.pe/servicios/tributos-municipales/preguntas-frecuentes>, el 2 de agosto de 2024.

Municipalidad de Chorrillos. (2024b). *Tributos Municipales*. Recuperado de: <https://portal.munichorrillos.gob.pe/servicios/tributos-municipales>, el 2 de agosto de 2024.

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *World Employment and Social Outlook 2021: Trends 2021*. OIT. <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/lang-en/index.htm>.

Perdigón, R. y Pérez, M. (2022). Herramientas de código abierto para el análisis estadístico en investigaciones científicas. *Academia de Ciencias de Cuba*, 12(3), 1-10.

Ramirez, J. L. y Callegas, P. H. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.

Rivera, M. (2024). *Congreso aprobó eliminar el régimen CAS*. Escuela de Gobierno y Gestión Pública. Recuperado de: <https://rc->

consulting.org/blog/2021/03/congreso-elimino-el-regimen-cas/, el 1 de agosto de 2024.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 2017, pp. 1-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.

Rosa Moreno, J. (2019). La temporalidad en la función pública local. *Anuario Aragonés del Gobierno Local*, 10, 367-424. e-ISSN 2603-7327. Disponible en: <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/37/62/15rosa.pdf>.

Saavedra, F. R. (2024). *Nivel de percepción sobre las condiciones laborales y de la rotación de los fiscalizadores de la gerencia de fiscalización y control de una municipalidad limeña, año 2022* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/36892>.

Serrano, T. (2023). *Rotación de personal y desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad provincial de Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128914/Serrano_DTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Shanks, E. (2024). Temporary Agency Workers in the Personal Social Services—Doing Core Tasks in the Periphery. *The British Journal of Social Work*, 54(4), pages 1661–1678. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad244>.

SUNAT. (2023). *Código tributario*. Disponible en: <https://iat.sunat.gob.pe/sites/default/files/documentos/2023/09/archivos/codtrib.pdf>.

- SUNAT. (2024). *Contrato Administrativo de Servicios (CAS)*. Recuperado de <https://orientacion.sunat.gob.pe/3221-07-contrato-administrativo-de-servicios-cas>, el 1 de agosto de 2024.
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Arequipa, Perú: Sociedad Hispana de Investigadores Científicos.
- Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J. y Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658.
- Vos, D. y Voets, J. (2021). Explaining municipalities' (alternative) service delivery modes over time. The importance of coercive pressures. *Local Government Studies*, 48(4), 728–748. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1869546>.
- Zelaschi, C. (2006). La inestabilidad laboral como riesgo psicosocial. En: El trabajo como cuestión central; 9° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Grupo 12: Salud, condiciones y medio ambiente de trabajo. Disponible en: https://aset.org.ar/congresos-antteriores/9/ponencias/p12_Zelaschi.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: temporalidad del personal de cobranzas coactivas y recaudación coactiva, del área de la Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024

Responsables: Jeanfranco Martin Vargas Luque

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>Objetivos específicos O.E.1 Determinar la relación entre la inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre el cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de</p>	<p>Hipótesis general La temporalidad del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas H.E.1 La inestabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>H.E.2 El cumplimiento normativo y abuso de contratación del personal de cobranzas</p>	<p>Variable 1: Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad</p> <p>Dimensiones: - D.1: Inestabilidad laboral. - D.2: Cumplimiento normativo y abuso de contratación. - D.3.: Efectos negativos en la calidad del servicio. -</p> <p>Variable 2: Recaudación coactiva municipal</p> <p>Dimensiones: - D.1: Dimensión legal - D.2: Dimensión administrativa - D.3.: Dimensión social</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básico Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental, corte transversal</p> <p>Población: 35 trabajadores de la Subgerencia de Ejecutoría Coactiva Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, compuesta de Subgerente de ejecutoria coactiva, ejecutores coactivos, asesores legales, coordinadores de cobranza, gestores de cobranza, notificadores y verificadores de campo de la</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios con escala Likert</p> <p>Métodos de análisis de datos Descriptivo Niveles</p>

<p>Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024?</p>	<p>Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p>	<p>coactivas se relaciona inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p> <p>H.E.3 Los efectos negativos en la calidad del servicio del personal de cobranzas coactivas se relacionan inversamente con la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.</p>		<p>Inferencial Confiabilidad: Alfa de Cronbach Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Pruebas de hipótesis: La que resulte de la prueba de normalidad (Rho de Spearman o R de Pearson)</p>
---	---	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre la Temporalidad del Personal de Cobranzas Coactivas en Municipalidades

Esta encuesta es ANÓNIMA

Marque con una X el recuadro que contenga su respuesta:

Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Inestabilidad laboral					
1. ¿El personal de cobranzas coactivas contratado temporalmente siente incertidumbre sobre la continuidad de su empleo?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
2. ¿La temporalidad de los contratos impacta negativamente en la motivación del personal de cobranzas coactivas?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
3. ¿Los empleados temporales tienen menos inclinación a invertir en su trabajo debido a su situación laboral incierta?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
4. ¿La inestabilidad laboral provoca un desempeño inferior en la cobranza de deudas por parte del personal?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
5. ¿El personal destinado a cobranzas coactivas considera que su temporalidad afecta su compromiso con la organización?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Dimensión 2: Cumplimiento Normativo y Abuso de Contratación					

6. ¿Existen casos donde las municipalidades utilizan contratos temporales para necesidades estructurales en lugar de optar por procesos de selección adecuados?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
7. ¿La temporalidad en la contratación contribuye a violaciones de las normativas laborales por parte de las municipalidades?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
8. ¿El uso excesivo de contratos temporales genera conflictos legales que pueden resultar en sanciones administrativas?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
9. ¿Los trabajadores son considerados "interinos de larga duración" debido a la falta de planificación apropiada en la contratación?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
10. ¿El personal contratado temporalmente está expuesto a un riesgo mayor de abuso en su relación laboral con la administración municipal?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Dimensión 3: Efectos Negativos en la Calidad del Servicio					
11. ¿La rotación frecuente de personal de cobranzas coactivas afecta negativamente la calidad del servicio brindado a los ciudadanos?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo

12. ¿La falta de continuidad en la contratación limita el conocimiento del personal sobre los procesos y políticas de cobranza?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
13. ¿Los empleados temporales reciben menos formación y desarrollo profesional, lo que afecta la calidad del servicio?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
14. ¿La temporalidad del personal se traduce en un acceso limitado a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
15. ¿La falta de estabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas impacta en la efectividad de las gestiones de cobro?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo

Encuesta sobre Recaudación Coactiva Municipal

Esta encuesta es ANÓNIMA

Marque con una X el recuadro que contenga su respuesta:

Ítems	5	4	3	2	1
1. Dimensión legal					
1. ¿Considera que la normativa que regula la recaudación coactiva debe ser clara y accesible para los contribuyentes?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
2. ¿Cree que las leyes actuales deben ser suficientes para proteger los derechos de los deudores tributarios durante el proceso de recaudación coactiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
3. ¿Piensa que la Ley N° 26979 debe mejorar la eficiencia de la recaudación coactiva en su municipalidad?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
4. ¿Estima que las ordenanzas municipales deben complementar adecuadamente la normativa nacional sobre recaudación coactiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
5. ¿Está de acuerdo en que las normativas legales deben permitir un proceso de cobranza coactiva justo y equitativo para todos los contribuyentes?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
2. Dimensión administrativa					
6. ¿Considera que la administración	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo

tributaria de su municipalidad debe contar con el personal capacitado para llevar a cabo procesos de recaudación coactiva?			en desacuerdo		
7. ¿Cree que los sistemas de información utilizados por la administración tributaria deben ser efectivos para el seguimiento de las deudas tributarias?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
8. ¿Piensa que la municipalidad debe utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar la recaudación coactiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
9. ¿Estima que la organización interna de la administración tributaria debe afectar positivamente la recaudación de deudas tributarias?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
10. ¿Está de acuerdo en que la capacitación constante del personal debe ser fundamental para mejorar la eficacia de la recaudación coactiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
3. Dimensión social					
11. ¿Cree que los contribuyentes de su localidad deben tener una percepción positiva sobre la justicia del proceso de recaudación coactiva?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo

12. ¿Considera que la administración tributaria debe comunicar de manera efectiva las obligaciones y derechos de los contribuyentes?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
13. ¿Piensa que los contribuyentes deben estar suficientemente informados sobre las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones fiscales?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
14. ¿Cree que los recursos recaudados deben ser utilizados adecuadamente para el bienestar de la comunidad?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
15. ¿Estima que debe existir una buena relación entre la administración tributaria y los contribuyentes en su municipio?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dr. Marcos Walter ACOSTA MONTEODORO**
 1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente de Posgrado y Pregrado de diversas áreas, carreras y universidades; Investigador Científico; Experto en redacción de documentos científicos para diversas universidades; Experto en diseño, creación y adaptación de instrumentos de recojo de información científica.
 1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE LA TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS COACTIVAS EN MUNICIPALIDADES
 1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado
 () El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

NOMBRE: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

DNI N° 07008061

FECHA: 9 de agosto de 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro**

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente de Posgrado y Pregrado de diversas áreas, carreras y universidades; Investigador Científico; Experto en redacción de documentos científicos para diversas universidades; Experto en diseño, creación y adaptación de instrumentos de recojo de información científica.

1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE RECAUDACIÓN COACTIVA MUNICIPAL

1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

NOMBRE: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

DNI N° 07008061

FECHA: 9 de agosto de 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dr. Jenry SALAZAR GARCES**

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Miembro de Jurado y Docente de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; experto validador de instrumentos de recojo de información.

1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE LA TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS COACTIVAS EN MUNICIPALIDADES

1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado

() El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 9 de agosto de 2024

NOMBRE: Ph. Dr. Jenry SALAZAR GARCES

DNI N° 02794821



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del experto: Dr. Jenry SALAZAR GARCES

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Miembro de Jurado y Docente de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; experto validador de instrumentos de recojo de información.

1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE RECAUDACIÓN COACTIVA MUNICIPAL

1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado () El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 9 de agosto de 2024

NOMBRE: Ph. Dr. Jenry SALAZAR GARCES

DNI N° 02794821



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dra. Martha Rocío GONZALES LOLI**
1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente en Pre y Post grado en UNFV, UNMSM y Univ. Norbert Wiener; Doctora en Derecho, Post Doctorado de Didáctica en la Investigación Científica, con publicación de Libros sobre Investigación, Artículos indexados y de Especialidad, con experiencia como Revisora, Asesora y Jurado de Tesis de Postgrado.
1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE LA TEMPORALIDAD DEL PERSONAL DE COBRANZAS COACTIVAS EN MUNICIPALIDADES
1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado
 () El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 9 de agosto de 2024

NOMBRE: Martha Rocío Gonzales Loli

DNI N° 08196942



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dra. Martha Rocío GONZALES LOLI**
 1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente en Pre y Post grado en UNFV, UNMSM y Univ. Norbert Wiener; Doctora en Derecho, Post Doctorado de Didáctica en la Investigación Científica, con publicación de Libros sobre Investigación, Artículos indexados y de Especialidad, con experiencia como Revisora, Asesora y Jurado de Tesis de Postgrado.
 1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA SOBRE RECAUDACIÓN COACTIVA MUNICIPAL
 1.4. Autor del Instrumento: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 9 de agosto de 2024

NOMBRE: Martha Rocío Gonzales Loli

DNI N° 08196942

Anexo 4: Base de datos

Etiqueta en el SPSS

Participantes

1. ¿El personal de cobranzas coactivas contratado temporalmente siente incertidumbre sobre la continuidad de su empleo?
 2. ¿La temporalidad de los contratos impacta negativamente en la motivación del personal de cobranzas coactivas?
 3. ¿Los empleados temporales tienen menos inclinación a invertir en su trabajo debido a su situación laboral incierta?
 4. ¿La inestabilidad laboral provoca un desempeño inferior en la cobranza de deudas por parte del personal?
 5. ¿El personal destinado a cobranzas coactivas considera que su temporalidad afecta su compromiso con la organización?
 6. ¿Existen casos donde las municipalidades utilizan contratos temporales para necesidades estructurales en lugar de optar por procesos de selección adecuados?
 7. ¿La temporalidad en la contratación contribuye a violaciones de las normativas laborales por parte de las municipalidades?
 8. ¿El uso excesivo de contratos temporales genera conflictos legales que pueden resultar en sanciones administrativas?
 9. ¿Los trabajadores son considerados "interinos de larga duración" debido a la falta de planificación apropiada en la contratación?
 10. ¿El personal contratado temporalmente está expuesto a un riesgo mayor de abuso en su relación laboral con la administración municipal?
 11. ¿La rotación frecuente de personal de cobranzas coactivas afecta negativamente la calidad del servicio brindado a los ciudadanos?
 12. ¿La falta de continuidad en la contratación limita el conocimiento del personal sobre los procesos y políticas de cobranza?
 13. ¿Los empleados temporales reciben menos formación y desarrollo profesional, lo que afecta la calidad del servicio?
 14. ¿La temporalidad del personal se traduce en un acceso limitado a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?
 15. ¿La falta de estabilidad laboral del personal de cobranzas coactivas impacta en la efectividad de las gestiones de cobro?
1. ¿Considera que la normativa que regula la recaudación coactiva debe ser clara y accesible para los contribuyentes?
 2. ¿Cree que las leyes actuales deben ser suficientes para proteger los derechos de los deudores tributarios durante el proceso de recaudación coactiva?
 3. ¿Piensa que la Ley N° 26979 debe mejorar la eficiencia de la recaudación coactiva en su municipalidad?
 4. ¿Estima que las ordenanzas municipales deben complementar adecuadamente la normativa nacional sobre recaudación coactiva?
 5. ¿Está de acuerdo en que las normativas legales deben permitir un proceso de cobranza coactiva justo y equitativo para todos los contribuyentes?
 6. ¿Considera que la administración tributaria de su municipalidad debe contar con el personal capacitado para llevar a cabo procesos de recaudación coactiva?

7. ¿Cree que los sistemas de información utilizados por la administración tributaria deben ser efectivos para el seguimiento de las deudas tributarias?
8. ¿Piensa que la municipalidad debe utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar la recaudación coactiva?
9. ¿Estima que la organización interna de la administración tributaria debe afectar positivamente la recaudación de deudas tributarias?
10. ¿Está de acuerdo en que la capacitación constante del personal debe ser fundamental para mejorar la eficacia de la recaudación coactiva?
11. ¿Cree que los contribuyentes de su localidad deben tener una percepción positiva sobre la justicia del proceso de recaudación coactiva?
12. ¿Considera que la administración tributaria debe comunicar de manera efectiva las obligaciones y derechos de los contribuyentes?
13. ¿Piensa que los contribuyentes deben estar suficientemente informados sobre las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones fiscales?
14. ¿Cree que los recursos recaudados deben ser utilizados adecuadamente para el bienestar de la comunidad?
15. ¿Estima que debe existir una buena relación entre la administración tributaria y los contribuyentes en su municipio?

Temporalidad del personal de cobranzas coactivas en una municipalidad

Recaudación coactiva municipal

Dimensión 1: Inestabilidad laboral

Dimensión 2: Cumplimiento Normativo y Abuso de Contratación

Dimensión 3: Efectos Negativos en la Calidad del Servicio

Anexo 5: Tabulación de la base de batos

1	4 3	3 4	4 4	4 5	3 3	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	4 4	4 4	4 57	4 59	4 18	4 19	4 20	4	4	4
2	3 5	4 5	4 5	4 4	5 5	5 5	5 5	5 5	3 5	3 5	5 5	5 5	5 66	5 72	5 20	5 21	5 25	5	4	4
3	2 2	2 2	3 4	3 4	2 4	2 4	3 4	2 4	2 4	2 4	2 4	2 5	3 34	2 55	2 12	2 11	4 11	4	3	3
4	5 4	5 5	1 4	2 5	2 3	4 4	3 4	4 4	4 5	4 4	4 4	5 4	5 55	3 60	3 15	5 19	4 21	2	4	4
5	4 5	5 5	5 5	5 5	5 5	5 5	5 4	5 5	4 5	5 5	5 5	5 5	5 73	5 70	5 24	5 24	5 25	4	2	5
6	5 4	3 5	4 4	5 5	5 4	4 5	4 4	4 5	4 5	4 5	4 5	4 5	4 65	5 66	5 22	5 20	4 23	3	4	4
7	4 4	2 4	2 4	2 4	2 4	4 4	4 4	4 4	4 4	4 4	2 4	4 4	2 44	2 60	2 12	2 20	4 12	4	4	4
8	3 5	4 5	2 4	3 5	2 5	3 5	3 5	4 4	4 4	4 4	4 5	4 4	4 49	4 69	3 14	2 18	5 17	5	4	4
9	4 4	4 3	5 2	3 4	4 4	4 5	5 4	3 5	3 5	3 4	5 5	5 61	4 61	4 20	4 18	5 23	4	4	3	5
10	4 4	3 4	4 4	4 5	4 4	4 3	5 3	4 4	3 5	3 5	4 2	4 59	4 62	4 19	4 19	5 21	5	4	5	5
11	3 3	5 5	4 5	5 4	4 5	5 4	4 5	4 4	5 5	3 4	4 4	2 60	3 64	4 21	5 21	5 18	4	4	3	
12	5 5	4 5	4 4	5 4	4 4	5 5	4 3	4 4	3 5	3 4	4 4	2 58	2 61	4 22	5 19	3 17	3	3	4	4
13	4 3	4 5	5 5	3 4	3 4	5 5	5 3	4 5	5 4	3 4	5 4	4 62	3 64	4 19	5 22	5 21	4	4	5	
14	4 4	5 5	3 3	5 5	4 5	4 4	5 5	5 3	3 4	4 4	4 4	5 62	3 60	3 21	5 21	3 20	3	4	4	

15	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3
	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	67	59	23	21	23			
16	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5
	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	62	63	23	20	19			
17	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5
	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	63	65	21	22	20			
18	4	4	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45	64	15	14	16			
19	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	57	59	18	19	20			
20	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	66	72	20	21	25			
21	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3
	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	34	55	12	11	11		
22	5	5	1	2	2	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	2	4	4
	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	55	60	15	19	21			
23	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73	70	24	24	25			
24	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	65	66	22	20	23			
25	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	60	12	20	12			
26	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4
	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	49	69	14	18	17			
27	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5
	4	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5	61	61	20	18	23			
28	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	2	59	62	19	19	21			
29	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	3	4	5	5	4	4	3
	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	60	64	21	21	18			
30	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	5	3	3	4	4
	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	58	61	22	19	17			

31	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5
	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	62	64	19	22	21			

Anexo 6: Autorización para la realización del estudio



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
SUBGERENCIA DE CONTROL Y COBRANZA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



Firmado digitalmente por VARDERRAMA GONZAGA Mery Celinda FAU 20131368152 hard
Cargo: Subgerente de la Subgerencia de Control y Cobranza Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.09.2024 12:19:37 -05:00

Chorrillos, 02 de setiembre del 2024

CARTA N° 000336-2024-SGCC/MDCH

Señor:

JEANFRANCO MARTÍN VARGAS LUQUE
AV. ANTARES N° 422 – URB. SAN ROQUE-FAP – SANTIAGO DE SURCO

Asunto : Autorización para realizar estudio de investigación

Referencia : Expediente N° 2024-0051940 (26AGO2024)

Mediante la presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, en atención a su solicitud, se le otorga la autorización correspondiente para que pueda acercarse a las oficinas de este despacho los días **4 y 5 de septiembre de 2024, en el horario de 10:00 a 12:00 horas**, con el fin de llevar a cabo el estudio de investigación – TESIS.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración distinguida.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

MERY CELINDA VALDERRAMA GONZAGA
SUBGERENTE DE LA SUBGERENCIA DE CONTROL Y COBRANZAS

MVG/mvg

Anexo 7: Consentimientos informados



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Estudiante del programa académico de derecho

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 30 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "Temporalidad del Personal de Cobranzas Coactivas y Recaudación Coactiva, del Área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, Municipalidad De Chorrillos, Lima – Perú, 2024." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera físico.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Chorrillos, 4 de setiembre de 2024

Firma: 
Apellidos y nombres: Valeria Eymí Conochnillo
DNI: 75270290



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Estudiante del programa académico de derecho

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 30 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "Temporalidad del Personal de Cobranzas Coactivas y Recaudación Coactiva, del Área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, Municipalidad De Chorrillos, Lima – Perú, 2024." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera físico.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Chorrillos, 4 de Setiembre de 2024

Firma: 
Apellidos y nombres: SANTIAGO CEPÍA FRANK
DNI: 47725475



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Estudiante del programa académico de derecho

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre la temporalidad del personal de cobranzas coactivas y la recaudación coactiva, en el área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, de la Municipalidad de Chorrillos, Lima – Perú, 2024.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 30 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "Temporalidad del Personal de Cobranzas Coactivas y Recaudación Coactiva, del Área de Subgerencia de Ejecutoría Coactiva, Municipalidad De Chorrillos, Lima – Perú, 2024." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera físico.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

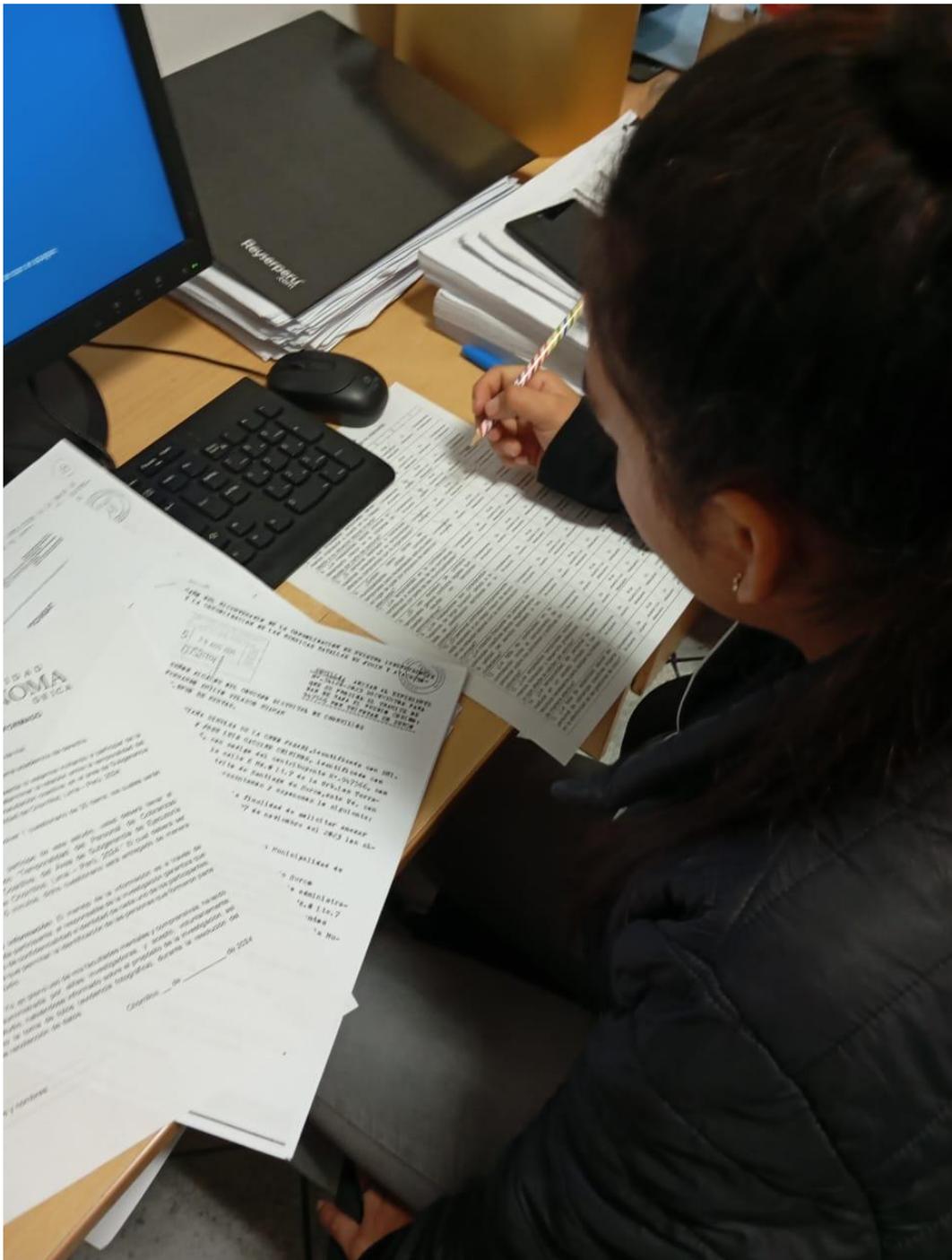
Chorrillos, 24 de Septiembre de 2024

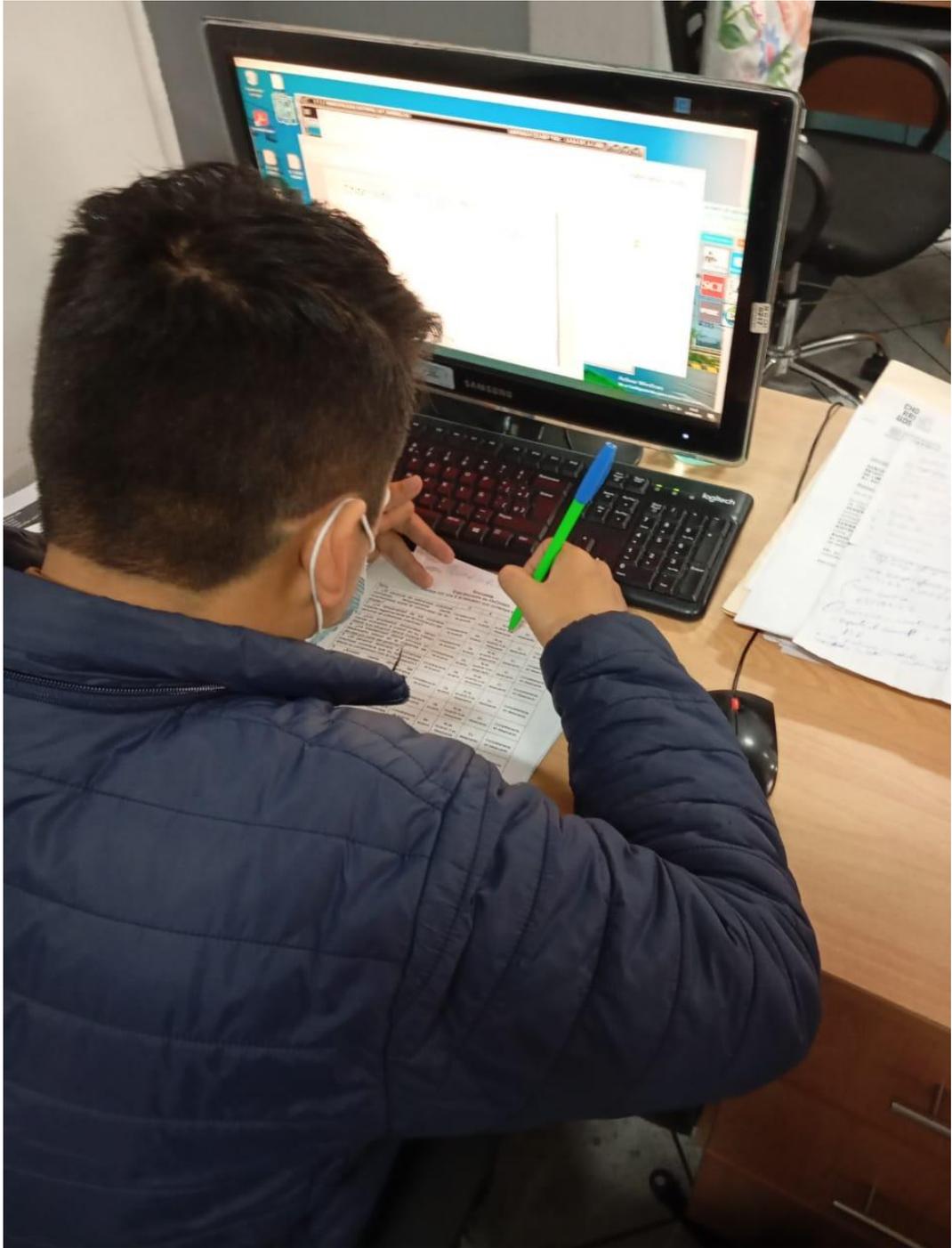
Firma: 

Apellidos y nombres: Chuyga, Anayima Jerson

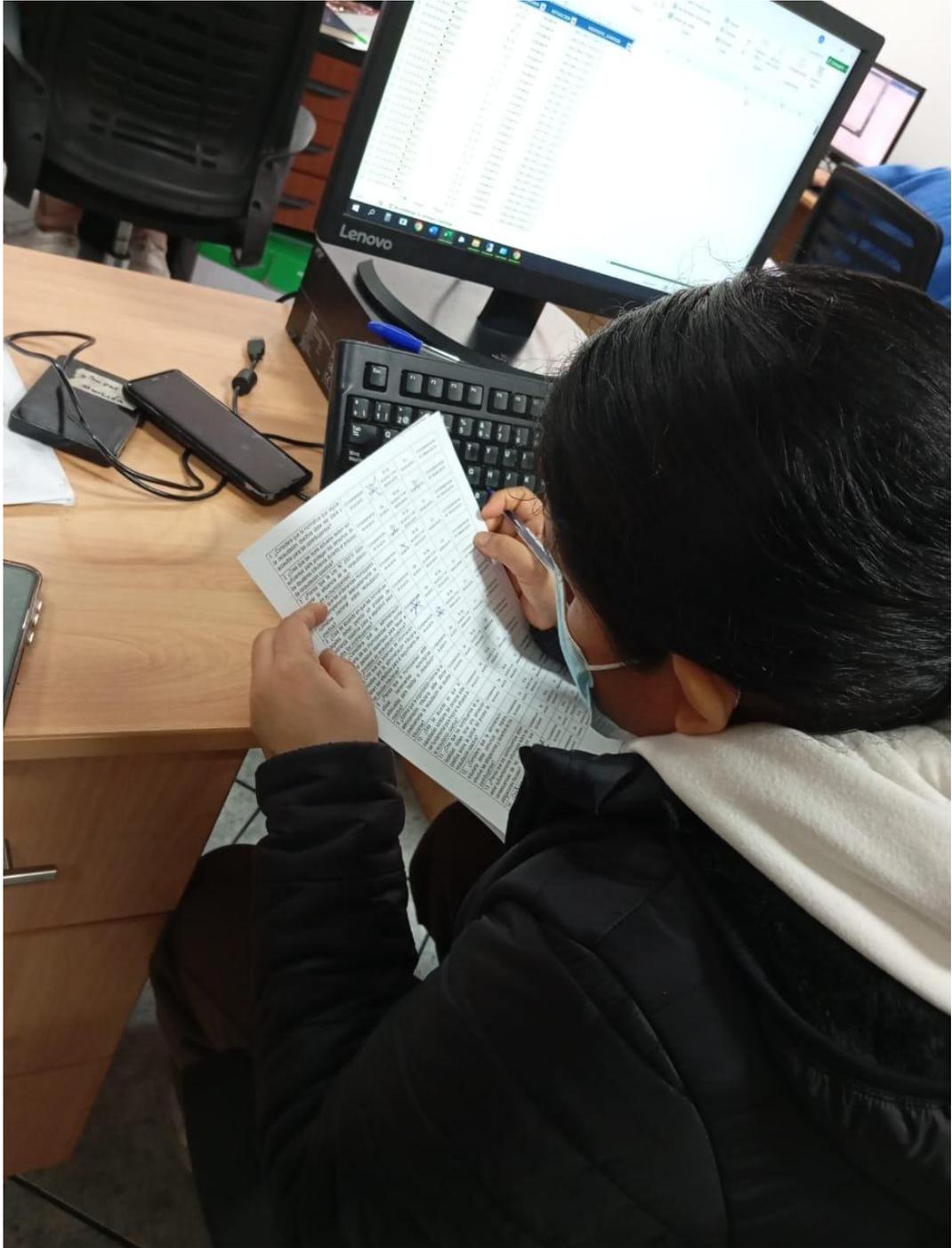
DNI: 70687110

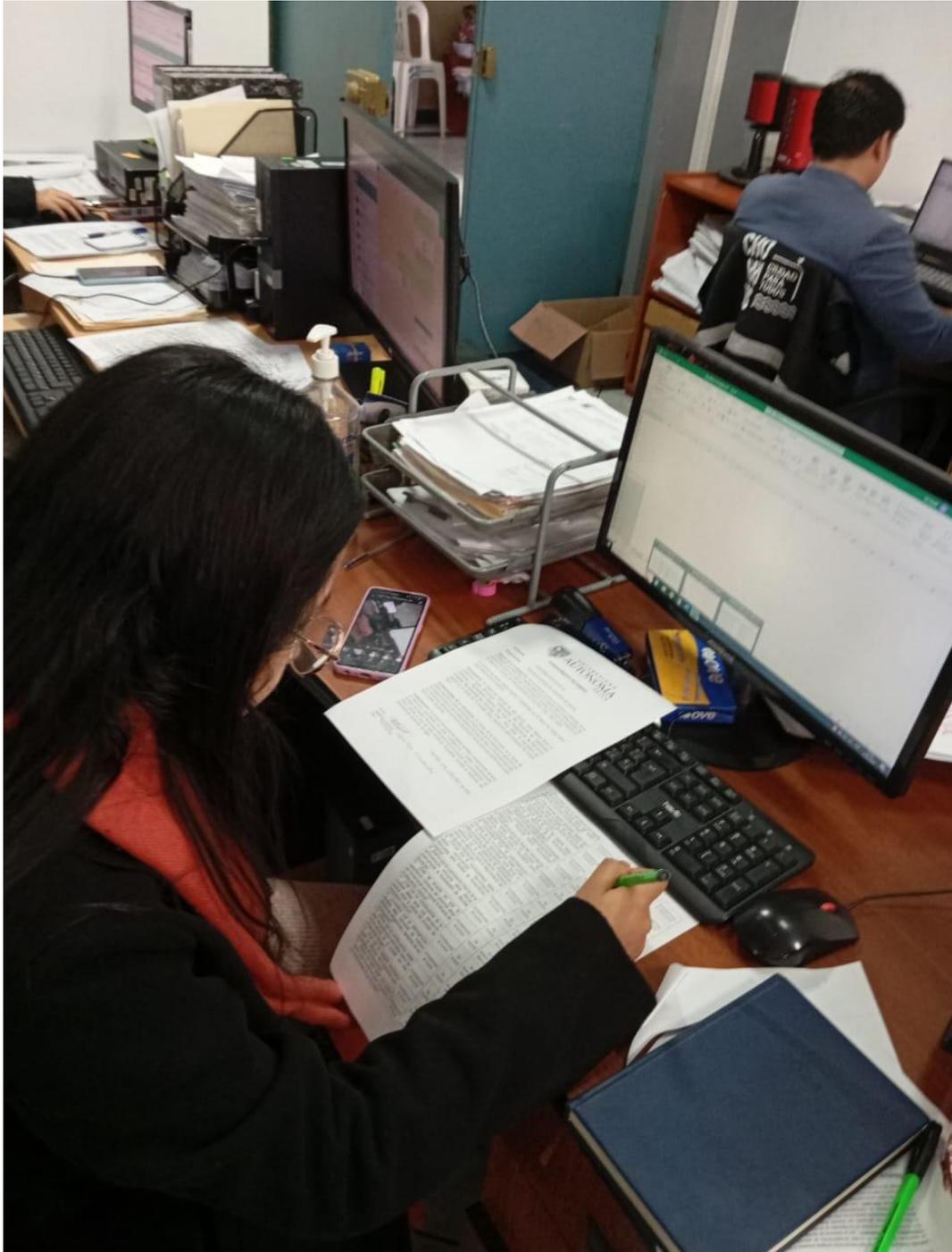
Anexo 8: Evidencia fotográfica

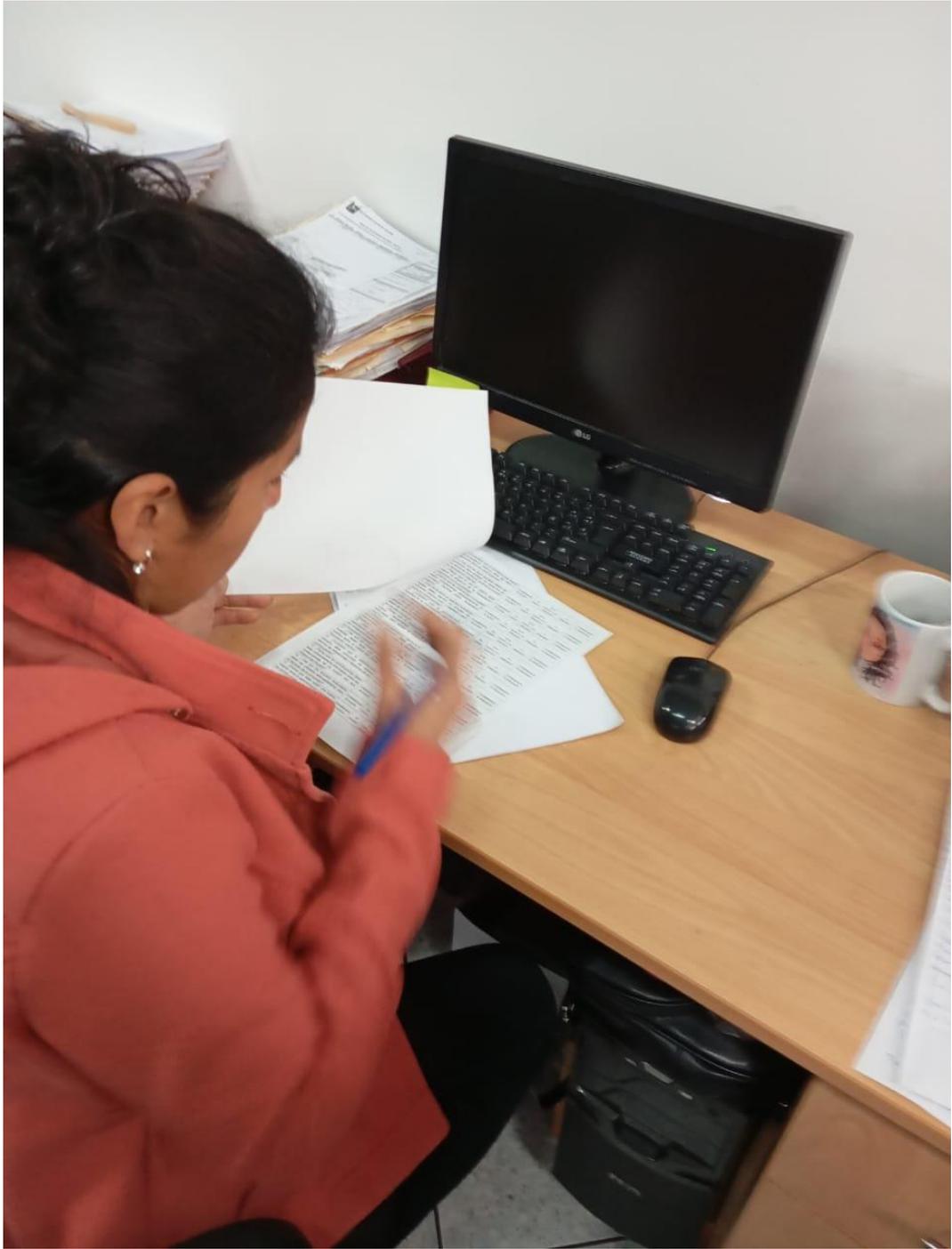


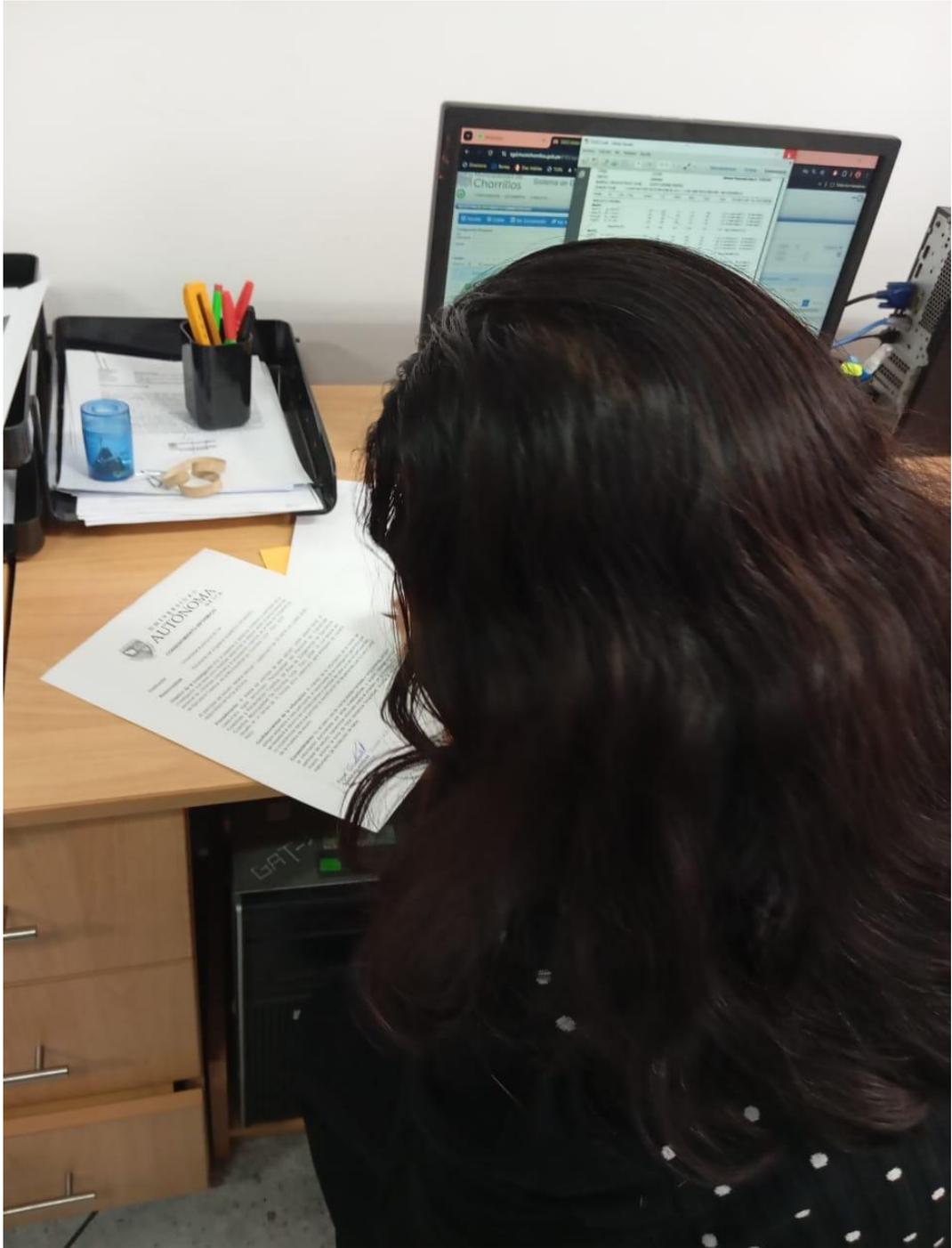


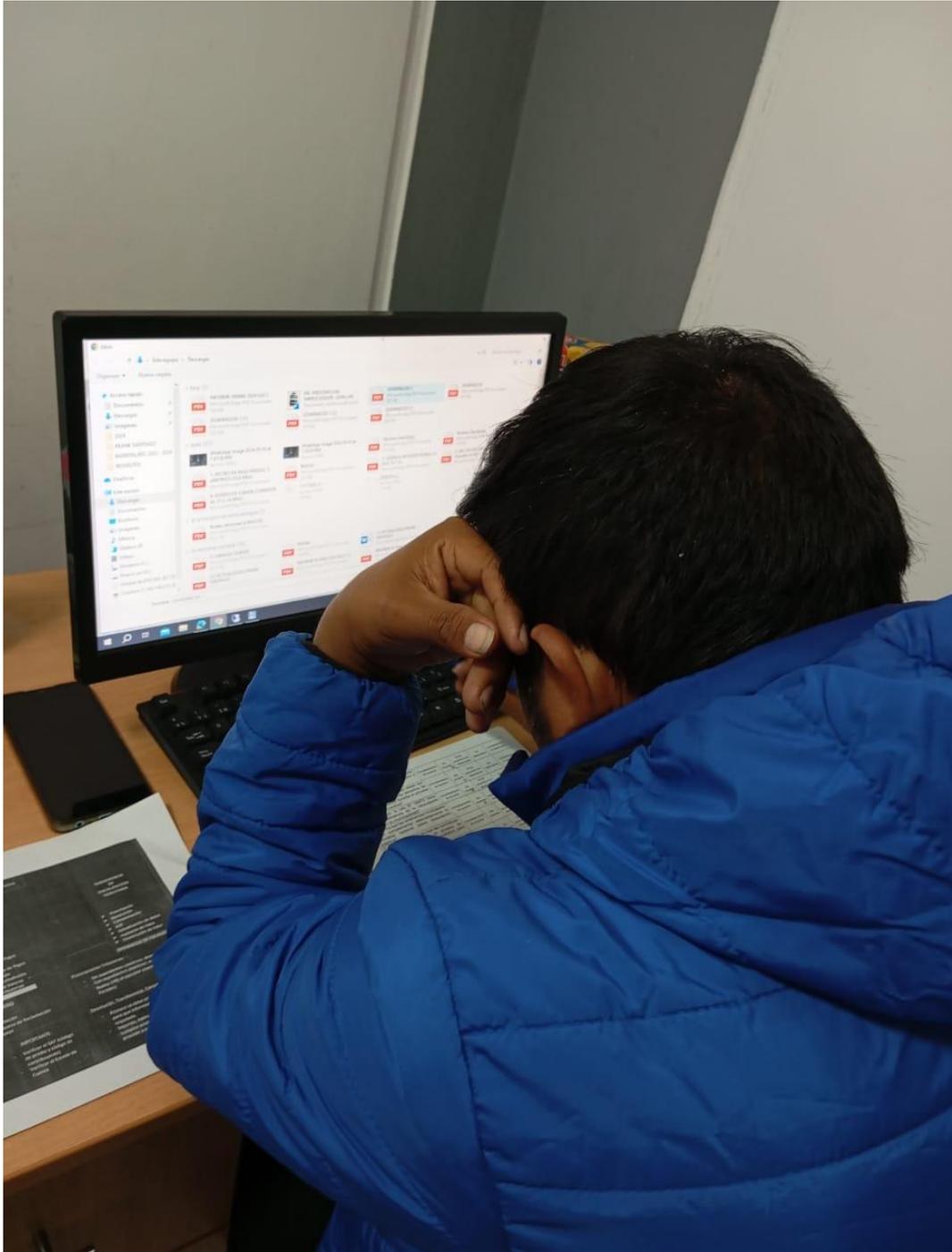












Anexo 9: Informe de Turnitin al 28% de similitud



17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

