



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en la
Municipalidad de Lima, distrito Cercado de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Carmona Baquero, Tania Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8604-5127)

Gabriel Marcacuzco, Katherine Lisseth (ORCID: 0000-0002-4946-4696)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios, y a mis padres como muestra de mi más profundo amor por darme la vida y por brindarme su constante apoyo para poder desarrollarme como profesional.

Katherine Lisseth Gabriel Marcacuzco

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional, también lo dedico a mi hija Aitana quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Tania Elizabeth Carmona Baquero

Agradecimiento

Doy gracias a nuestro creador, por forjar mi camino y dirigirme por el sendero correcto. A mis padres porque me formaron dentro de las normas de la sociedad; por creer en mi capacidad y ser el apoyo a cada momento de flaqueza; por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

Katherine Lisseth Gabriel Marcacuzco

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darme salud, que me ha dado la fuerza necesaria para culminar este proyecto con éxito. A mi familia, por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento para seguir adelante y no desmaye durante los años de estudio. A mi hija por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, mi asesora Esther Rosa Sáenz, Arenas, que nos brindó su apoyo valioso incondicional en el presente proyecto de investigación

Tania Elizabeth Carmona Baquero

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| III. METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestro..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| 4.1. Prueba de confiabilidad..... | 22 |
| 4.2. Prueba de normalidad..... | 23 |
| 4.3. Prueba del Chi Cuadrado..... | 23 |
| 4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)..... | 28 |
| V. DISCUSIÓN..... | 46 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 49 |
| VII. Recomendaciones..... | 50 |
| VIII. REFERENCIAS..... | 51 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|-----|
| TABLA 1: <i>ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD CUENTAS POR COBRAR</i> | 22 |
| TABLA 2 <i>ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD MOROSIDAD</i> | 22 |
| TABLA 3: <i>PRUEBAS DE NORMALIDAD</i> | 223 |
| TABLA 4 <i>PRUEBAS DE CHI CUADRADO DE LA HIPÓTESIS GENERAL</i> | 234 |
| TABLA 5 <i>MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL</i> | 24 |
| TABLA 6 <i>PRUEBAS DE CHI-CUADRADO EN HIPÓTESIS 1</i> | 245 |
| TABLA 7 <i>MEDIDAS SIMÉTRICAS HIPÓTESIS 01</i> | 25 |
| TABLA 8 <i>PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS 02</i> | 256 |
| TABLA 9 <i>MEDIDAS SIMÉTRICAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</i> | 267 |
| TABLA 10 <i>¿LA MUNICIPALIDAD CREE QUE SEA EFECTIVO EL USO DE LAS LLAMADAS TELFÓNICAS HACIA LOS CONTRIBUYENTES?</i> | 268 |
| TABLA 11: <i>¿LOS CONTRIBUYENTES SIENTEN CONFIANZA HACIA LOS MEDIOS VIRTUALES COMO MEDIO DE COBRANZA?</i> | 289 |
| TABLA 12 <i>¿CON QUE FRECUENCIA UTILIZAN LOS VOLANTES COMO ESTRATEGIA DE COBRANZA LA MUNICIPALIDAD DE LIMA?</i> | 30 |
| TABLA 13 <i>¿LA MUNICIPALIDAD DE LIMA CONFÍA EN LA PROMOCIÓN DE CAMPAÑA MASIVA ANUAL SOBRE LOS IMPUESTOS A PAGAR?</i> | 301 |
| TABLA 14 <i>¿CREE QUE LOS CONTRIBUYENTES REALICEN PAGOS PARCIALES DE SU DEUDA GRACIAS A LAS CAMPAÑAS?</i> | 312 |
| TABLA 15 <i>¿CREE QUE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN COACTIVA SEA EFECTIVA PARA LA COBRANZA DE LOS IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA?</i> | 323 |
| TABLA 16 <i>¿CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA A CONTRIBUYENTES SOBRE EL DICTADO DE MEDIDAS CAUTELARES?</i> | 334 |
| TABLA 17 <i>¿LA MUNICIPALIDAD DE LIMA REGULARIZA LAS DEUDAS PENDIENTES CON LOS EMBARGOS REALIZADOS?</i> | 345 |
| TABLA 18 <i>¿EXISTE UN PORCENTAJE FAVORABLE GRACIAS A LAS NOTIFICACIONES DE COBRANZA HACIA LOS CONTRIBUYENTES?</i> | 356 |
| TABLA 19 <i>¿LA MUNICIPALIDAD FISCALIZA DIRECTAMENTE CUANDO SE REALIZAN LAS SUBASTAS?</i> | 367 |
| TABLA 20 <i>¿LA MUNICIPALIDAD BRINDA FACILIDADES DE PAGO A SUS CONTRIBUYENTES?</i> | 378 |

| | |
|---|-----|
| TABLA 21 <i>¿SE BRINDA UN TIEMPO ESPECÍFICO AL CONTRIBUYENTE PARA REALIZAR EL PAGO DE SUS ARBITRIOS?</i> | 389 |
| TABLA 22 <i>¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA A LOS CONTRIBUYENTES LOS PLAZOS A PAGAR?</i> | 40 |
| TABLA 23 <i>¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA A LOS CONTRIBUYENTES LOS PLAZOS A PAGAR?</i> | 41 |
| TABLA 24 <i>¿EL ÁREA DE COBRANZA REALIZA SEGUIMIENTOS CONSTANTES PARA MANTENER ACTUALIZADAS LAS CUENTAS POR COBRAR?</i> | 412 |
| TABLA 25 <i>¿DENTRO DEL ÁREA DE COBRANZA SE ESTABLECEN NIVELES DE MOROSIDAD PARA TENER IDENTIFICADAS LAS DEUDAS QUE TIENEN LOS CONTRIBUYENTES?.....</i> | 423 |
| TABLA 26 <i>¿EL TIPO DE INTERÉS SE BASA EN EL CAPITAL FIJO AMORTIZADO?.....</i> | 434 |
| TABLA 27 <i>¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA EL INTERÉS QUE GENERA EL IMPAGO POR CADA MES?</i> | 445 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1: ¿LA MUNICIPALIDAD CREE QUE SEA EFECTIVO EL USO DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS HACIA LOS CONTRIBUYENTES? | 28 |
| GRÁFICO 2: ¿LOS CONTRIBUYENTES SIENTEN CONFIANZA HACIA LOS MEDIOS VIRTUALES COMO MEDIO DE COBRANZA? | 29 |
| GRÁFICO 3: ¿CON QUE FRECUENCIA UTILIZAN LOS VOLANTES COMO ESTRATEGIA DE COBRANZA LA MUNICIPALIDAD DE LIMA? | 30 |
| GRÁFICO 4: ¿LA MUNICIPALIDAD DE LIMA CONFÍA EN LA PROMOCIÓN DE CAMPAÑA MASIVA ANUAL SOBRE LOS IMPUESTOS A PAGAR? | 31 |
| GRÁFICO 5: ¿CREE QUE LOS CONTRIBUYENTES REALICEN PAGOS PARCIALES DE SU DEUDA GRACIAS A LAS CAMPAÑAS? | 32 |
| GRÁFICO 6: ¿CREE QUE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN COACTIVA SEA EFECTIVA PARA LA COBRANZA DE LOS IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA? | 33 |
| GRÁFICO 7: ¿CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA A CONTRIBUYENTES SOBRE EL DICTADO DE MEDIDAS CAUTELARES? | 34 |
| GRÁFICO 8: ¿LA MUNICIPALIDAD DE LIMA REGULARIZA LAS DEUDAS PENDIENTES CON LOS EMBARGOS REALIZADOS? | 35 |
| GRÁFICO 9: ¿EXISTE UN PORCENTAJE FAVORABLE GRACIAS A LAS NOTIFICACIONES DE COBRANZA HACIA LOS CONTRIBUYENTES? | 36 |
| GRÁFICO 10: ¿LA MUNICIPALIDAD FISCALIZA DIRECTAMENTE CUANDO SE REALIZAN LAS SUBASTAS? | 37 |
| GRÁFICO 11: ¿LA MUNICIPALIDAD BRINDA FACILIDADES DE PAGO A SUS CONTRIBUYENTES? | 38 |
| GRÁFICO 12: ¿SE BRINDA UN TIEMPO ESPECÍFICO AL CONTRIBUYENTE PARA REALIZAR EL PAGO DE SUS ARBITRIOS? | 39 |
| GRÁFICO 13: ¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA A LOS CONTRIBUYENTES LOS PLAZOS A PAGAR? | 40 |
| GRÁFICO 14: ¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA A LOS CONTRIBUYENTES LOS PLAZOS A PAGAR? | 41 |
| GRÁFICO 15: ¿EL ÁREA DE COBRANZA REALIZA SEGUIMIENTOS CONSTANTES PARA MANTENER ACTUALIZADAS LAS CUENTAS POR COBRAR? | 42 |
| GRÁFICO 16: ¿DENTRO DEL ÁREA DE COBRANZA SE ESTABLECEN NIVELES DE MOROSIDAD PARA TENER IDENTIFICADAS LAS DEUDAS QUE TIENEN LOS CONTRIBUYENTES? | 43 |

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 17: ¿EL TIPO DE INTERÉS SE BASA EN EL CAPITAL FIJO AMORTIZADO? | 44 |
| GRÁFICO 18: ¿LA MUNICIPALIDAD NOTIFICA EL INTERÉS QUE GENERA EL IMPAGO POR CADA MES? | 45 |

Resumen

El trabajo de la presente investigación tiene por objetivo determinar, cual es la relación que existe entre las cuentas por cobras y la morosidad en la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima. Se justifica el desarrollo de la presente investigación, para ampliar y profundizar los conocimientos de la ciencia y teoría contable.

El tipo de investigación es básica porque busca ampliar y profundizar los conocimientos de la ciencia contable para que se pueda proponer y dar alternativas de solución al problema de investigación, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental de corte transversal, porque no se manipularon las variables y fueron dentro de un determinado tiempo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, que laboran en la Municipalidad. La técnica e instrumentalización de recojo de datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se midió en la escala de Likert en ambas variables. Se utilizó el criterio de juicio de expertos para la validez de los instrumentos y se usó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad por variables y para verificar como influye el control de inventarios en la liquidez se utilizó la prueba estadística de Rho Spearman.

Palabras claves: cuentas por cobrar, morosidad, relación.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between accounts receivable and delinquency in the Municipality of Lima, Cercado District of Lima. The development of this research is justified, to broaden and deepen the knowledge of science and accounting theory.

The type of research is basic because it seeks to broaden and deepen the knowledge of accounting science so that alternative solutions to the research problem can be proposed and given, with a quantitative approach, correlational level, not cross-sectional experimental, because the variables were not manipulated. variables and were within a certain time. The sample consisted of 30 workers, who work in the Municipality. The technique and instrumentalization of data collection is the survey and the questionnaire as an instrument, which was measured on the Likert scale in both variables. The expert judgment criterion was used for the validity of the instruments and Cronbach's Alpha was used for reliability by variables and to verify how inventory control influences liquidity, the Rho Spearman statistical test was used.

Keywords: accounts receivable, delinquency, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

La morosidad se define como retraso de algún cumplimiento de una obligación, es denominado también como mora, considerándose como moroso al deudor de aquella obligación.

La morosidad, viene a ser un tema importante para las entidades, fundamentalmente porque puede generar crisis e incluso derivar una situación desfavorable si no se controla debidamente.

Se le considera a una persona moroso cuando, aquella falta a su responsabilidad teniendo previo conocimiento a su responsabilidad a pagar. La mora del deudor, no solo se determina incumplimiento de una obligación de pago, sino también a la demora del pago. La presente investigación tuvo como tema principal “Cuentas por Cobrar y su relación con la Morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana, Distrito Cercado de Lima, 2021”.

Para lo cual se procedió con la investigación formado por los contribuyentes y los colaboradores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

En el análisis se observa que hay un efecto entre la cobranza a sus contribuyentes y la morosidad en las tasas, tributos, impuestos de la municipalidad de Lima Metropolitana.

La contabilidad municipal es una técnica que permite registrar de forma ordenada los ingresos y gastos para así poder determinar la situación financiera de la municipalidad.

La presente investigación busca corregir los porcentajes de recaudación y así reducir los porcentajes de morosidad existentes, a través de estrategias.

En el régimen micro financiero la morosidad se determina el retraso o el impago de los créditos concedidos a la fecha de su vencimiento, en rumbadas al progreso y desarrollo empresarial de las mypes.

Se formuló el **problema general** ¿Cuál es la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021? **como problemas específicos:** ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021?; ¿De qué

manera se establece la relación entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021?

Teniendo en cuenta lo propuesto se planteó como **objetivo general**: Determinar cuál es la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021. **Objetivos específicos**: Determinar cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021; Determinar de qué manera se establece la relación entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021.

Se planteó como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021. Y como **hipótesis específica**: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021; Existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2021.

Según la justificación teórica de esta investigación, se tiene como propósito amplificar los conocimientos contables en los temas referidos y la relación que exista entre las cuentas por cobrar y la morosidad de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana; para ello se observará diferentes teorías y conceptos que darán sustento al tema planteado; esta también cuenta con justificación práctica porque será una herramienta útil de consulta para diferentes profesionales, y así se podrá informar al personal y contribuyente que busquen cualquier tipo de información sobre sus impuestos a pagar y a su vez, que gastos debe evitar. Para el desarrollo de esta investigación consideramos procedimientos metodológicos establecidos por la universidad para la elaboración de estudios.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar este trabajo era indispensable hacer un repaso de aquellos trabajos de investigación presentados tanto nacional como internacional para así dar una importante interpretación de la existencia problemática.

En los antecedentes nacionales tenemos en cuenta los siguientes:

Deysi Santamaría (2019) en su estudio “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope, 2018” presentada en la universidad Señor de Sipán, concluyo que no existe niveles altos de morosidad en los tributos de los predios urbanos, pero si un nivel un poco más alto para los predios rústicos, la Municipalidad Distrital de Mórrope al no contar con estrategias de cobranza se recomendó métodos de cobranza para reducir los niveles de morosidad con respecto al pago de los impuestos.

Jazmín Romero (2019) en su estudio “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa RHENG COMERCIAL SAC lima metropolitana 2017-2018” presentada en la Universidad Ricardo Palma, llegando a la conclusión, que según las encuestas realizadas, la empresa cuenta con escasas de organización por ello hay pérdidas financieras por la falta de organización en el departamento de ventas y créditos , ya que aprueban créditos sin una documentación idónea ni la evaluación correspondiente. Se recomendó al gerente capacitaciones continuas a su personal para el mejor manejo de las políticas y así poder realizar un mejor seguimiento del crédito, asimismo poder establecer nuevas políticas para la reducción de la morosidad antes de otorgar algún crédito.

Marlith Segura, Miriam Cayao (2017) en su estudio “Causas que generan la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2016” presentada por la Universidad Peruana Unión, llegando a la conclusión que según los contribuyentes al tener más gastos que ingresos no pueden cumplir con los pagos tributarios, asimismo también indican que la municipalidad no les brinda mucho beneficios por pagar los impuestos, lo cual conlleva a no realizar sus pagos, es por ello que se recomendó brindar más información a los contribuyentes

sobre el pago de los tributos y así poder despejar las dudas que tengan para atreves de eso generar una mejor conciencia y así también poder aplicar diferentes incentivos.

Angela Rimachi (2021) en su estudio “Factores asociados a la morosidad y su incidencia en la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de S.J.M. – 2020” presentada en la Universidad Autónoma del Perú, obteniendo el título profesional de Contadora Publica, llego al resultado que según la economía que hoy en día se vive, los contribuyentes opten por anteponer otros gastos, y así postergar el pago de sus tributos de la municipalidad, también muchos contribuyentes manifestaron que gracias a la desconfianza generada por las autoridades municipales dejen de pagar sus tributos, es por ello que se recomendó establecer estrategias para poder incentivar el pago de los tributos municipales así como las sanciones tributarias.

Rosa Labán (2018) en su estudio “Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017” presentada por la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo – Chiclayo – Perú, obteniendo el título profesional de Contadora Publica, llego al resultado que la municipalidad no contaría con métodos administrativos establecidos, eso impide una recaudación favorable de los tributos, como consecuencia de ello se encuentra un nivel de morosidad alto para impuestos municipales, y eso genera que la municipalidad solo pueda cumplir con los gastos corrientes y mas no poder hacer alguna inversión pública.

En los antecedentes internacionales tenemos:

Kevin Duran y Wilson Parra (2018) en su estudio “La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de san José de Cúcuta en los años 2016-2017” presentada en la Universidad Libre de Colombia Seccional Cúcuta, obteniendo el título profesional de Abogado, llegando a la conclusión que los ciudadanos al no tener confianza con sus gobernantes además de la cultura de no pago se implementó unas estrategias para la mejora de} la recaudación de los impuestos y poder cumplir con los pagos correspondientes por parte de los contribuyentes .

Kellys Rivera (2020) en su estudio “Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S” presentada en la universidad de la Salle – Bogotá, concluyo que la empresa no cumplía con las políticas y métodos definidos en los manuales, al momento del otorgamiento los créditos, no cumplen con los programas de cobro.

Shirley Carrera (2017) en su estudio “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” presentada en la universidad politécnica salesiana – Guayaquil obteniendo el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, concluyo que el cobro de su gestión no fue efectiva debidoa que carecían de un manual para la verificación de cumplimiento de las cobranzas.

Alexandra Fiallos (2017) en su estudio “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador” presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador, obteniendo el título Magister en Finanzas y Gestión de Riesgos, concluyendo que existe un rango muy amplio en loque es la participación en el mercado, la cual es mucho más difícil para los bancos medianos y pequeños alcanzar dicha participación, y es así que se puede concluir que los niveles de morosidad son muchos más grandes en los créditos de consumos y microcrédito por ello se recomendó un análisis en esos tipos de créditos para así poder disminuir la morosidad en los sistemas bancarios.

Las bases teóricas de nuestra investigación tomamos en cuenta la Directiva N° 001-2022-EF/51.01, Resolución Directoral N° 001-2022-EF/51.01 nos indica que para la preparación de la información financiera, que cuando los gobiernos locales distritales o provinciales encargan a otras entidades el accionar de la cobranza, deben ser contabilizadas por las municipalidades titulares de las cuentas por cobrar, ya que la entidad la cual se encargo es la que controla las cuentas por cobrar según las políticas que se establecieron para su reconocimiento y medición.

Según Carrera Shirley (2017) indica que las cuentas por cobrar son obtenidas gracias a la facilidad de poder adquirir algún producto o servicio de algunas empresas, con la única promesa de pago oral o escrito mediante facturas por otra parte, Pérez Arley (2018) Las cuentas por cobrar o deudores se generan por ventaso servicios realizados en crédito.

Asimismo, Muñoz (2018) nos indica que en las cuentas por cobrar se toman acciones oportunas a los clientes para así poder recuperar los créditos.

La dimensión de cuentas por cobrar, son aquellas de suma importancia para una empresa ya que por ser un activo exigible para la empresa en relación con el retorno del efectivo viene a ser una fuente productora de ello. Ortiz, Nolasco & Carhuacho (2020) Derecho, ya que la empresa logra tener un aumento de liquidez a través de la venta o servicio prestado, también alcanzar una rentabilidad.

Para la 2da variable morosidad, según Golman y Bekerman (2018) nos menciona que son las pérdidas de una entidad, la cual también lo utilizan para determinar la distribución de créditos, la cual para poder respaldar un préstamo en una totalidad es de suma importancia contar con las previsiones contables. (Álvarez y Apaza, 2019) nos indican que la morosidad se presenta cuando hay retraso en las obligaciones que están sujetos a acuerdos establecidos con anterioridad.

En una cobranza especial, consta con una persona especializada en cobranza en tema tributario y así poder tomar acciones legales, para así poder agotar todo tipo de recurso para poder disminuir la morosidad generada por los contribuyentes hacia la municipalidad.

Con referencia a la base teórica de la variable morosidad, se consideró lo expuesto por Álvarez y Apaza (2019), quienes nos indican que la morosidad es la falta de cumplimiento a aquellos acuerdos establecidos y el compromiso asumido a un servicio brindado, Golman y Bejerman (2018), indican que la morosidad es percibida cuando el incremento del gasto incide a la disminución de ingresos por ende a la disminución de liquidez.

Sin embargo, es importante, expresar que los altos índices de morosidad obligan hacer seguimiento a los usuarios el por qué la falta de cumplimiento hacia su compromiso la cual está generando la morosidad (Golman y Bejerman, 2018).

Con respecto a las posibles causas de morosidad el Boletín Formativo Alcalá (2015), nos informa que existen diversas causas que ocasionan la morosidad, pero alusivo a los estudios realizados por la Unión Europea, las causas que incide la morosidad son:

- Labor negativa económica, últimamente vivimos una crisis causada por la pandemia y este a provocado el cierre de muchas empresas la cual tenían índices muy elevados hacia la crisis economía y por ende un índice muy elevado de morosidad.
- Ampliación de plazos para cancelar la deuda, quiere decir que en ocasiones se presentan complicaciones para poder cumplir con los pagos, es por ello que en muchos casos los deudores deciden ampliar el plazo de cancelación, sin dejar de recibir el servicio, sin haber cancelado a la empresa hasta no pasar esos 120 días de ampliación.
- Cultura morosa, en muchos lugares del mundo esta cultura ya se ha hecho muy común, ya que muchas veces no cancelan la deuda más por irresponsabilidad que por motivos económicos.

Asimismo, los factores de la morosidad las cuales nos indican Altuve y Hurtado (2018), son:

- Factores macroeconómicos, nos indica que estudia el comportamiento de la economía, así como el estudio de los niveles de desempleo, por la inflación del país, el tipo de cambio o de interés, entre otros las cuales componen la vida económica de un país.
- Factores microeconómicos, la causa de incremento de la morosidad se debe al riesgo que se toma al asumir políticas de créditos, por ejemplo, hay entidades que tienen políticas más agresivas es por ello que presentan mayores tasas de morosidad.

Es por ello por lo que se procede a analizar el por qué se produce la morosidad, es por ello que se procede a analizar la información de los clientes morosos entre 2 o 4 meses de deuda, si la causa de ello es por falta ingresos suficientes, trabajos informales para el cumplimiento de este o simplemente por cultura morosa.

Finalmente, se menciona, que a consecuencia de la morosidad muchas veces no permite el desarrollo de la economía ya que muchas veces las empresas o personas deciden optar por el incumplimiento de los deberes y/u obligaciones, además, Wu (2019), nos informa que a través del incumplimiento del pago nos puede afectar de

distintas maneras como por ejemplo el recargo por el pago impuntual, o también existen penalizaciones por ello y como consecuencia se obtiene un historial crediticio negativo la cual nos afecta para solicitudes posteriores de créditos.

Existen 2 maneras fundamentales:

Importe. Cantidad de dinero, cuantía, deuda, crédito o saldo.

Plazo. Tiempo específico a realizar cuantos trámites sean necesarios y requeridos para una actividad en concreto.

Tipos de interés. Se define como el porcentaje el cual se aplica al capital, la cual lo distinguimos entre: Capital amortizado: es la devolución del dinero prestado, Capital pendiente: es el saldo que queda por devolver de un préstamo, la cual disminuye a medida que se va pagando.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

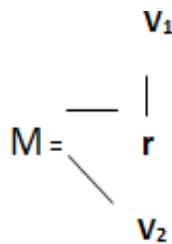
Tipo de investigación:

La investigación aplicada, según Nicomedes (2018) indica que la investigación es de tipo básica, debido a que se formula hipótesis de trabajo para recomendar y conocer las soluciones de los problemas de la sociedad.

Diseño no experimental:

El diseño de nuestra investigación es no experimental de corte transversal.

El estudio es no experimental, según Hernández & Mendoza (2018) debido a que se realiza el estudio sin modificar el comportamiento de las variables.



Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de la población.

V1: Variable: Cuentas por cobrar.

V2: Variable: Morosidad.

r: Coeficiente de correlación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cuentas por cobrar

Definición conceptual

Pérez (2018) Indica que las cuentas por cobrar sirven para el desarrollo y crecimiento de una entidad, y así también poder adquirir algún sistema que ayude con la forma de pago y brinde una información segura, ya que dicha información es básica para tomar las decisiones en la disminución de riesgos de incumplimiento.

Definición operacional

Kellys Rivera (2020) Refiere que las cuentas por cobrar una deuda a crédito que clientes adquieren con proveedores por las adquisiciones de bienes o servicios, y las deudas pueden ser a corto y a largo plazo

Dimensiones

Políticas de cobranza.

Políticas de cobranza especial.

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual

Rodríguez 2020, Nos indica que la morosidad se genera al momento del retraso al cumplir un compromiso, y por ello se considera moroso a una persona.

También se considerada un cliente con mora, debido a que su obligación está vencida y posterga el cumplimiento de este. La mora de la persona no solose define a un incumplimiento definitivo, sino también al no cumplir con las fechas establecidas.

Según Valera (2021), Identifica la morosidad como el incumplimiento de la obligación. Es decir, a consecuencia de ello la empresa se ve afectada tras una disminución de su liquidez y tal vez también le puede afectar al cumplimiento de alguna obligación.

Definición operacional

Para la medición de la morosidad Alanoca (2021) indica que la morosidad se mide con la cartera vencida, alto riesgo y pesada.

Dimensiones:

Plazo

Importe

Tipo de Interés

3.3. Población, muestra y muestro

Población:

Está conformada de 30 colaboradores que pertenecen a la Municipalidad de Lima del área de planeamiento financiero, Contabilidad y Tesorería.

Muestra:

Hernández 2019, Para la toma de la muestra se considera a una fracción de la población que sea representativa y tengan mayor conocimiento en referencia al tema estudiado. Para desarrollar este estudio se consideró a 30 colaboradores del área de planeamiento financiero, Contabilidad y Tesorería de la municipalidad de Lima Metropolitana.

Muestreo

Por conveniencia, es decir de tipo intencional, con información cuantificable, la muestra se está realizando de forma intencional ya que se puede seleccionar y es de fácil acceso por motivos de trabajo y tiempo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Hernández 2019, Son los procedimientos y mecanismos que aplica un investigador para obtención de información del tema de estudio a tratar, para este estudio se empleó la técnica de la encuesta, que estará orientada a la Municipalidad de Lima del distrito de Cercado de Lima.

Técnicas de recolección de datos: Se utilizará cuestionarios, ya que habrán preguntas cerradas y será un cuestionario de elaboración del autor.

Instrumentos

Instrumentos de recopilación de datos: Se utiliza un cuestionario relacionado a cada variable para así poder desarrollada por personas capacitadas y así

poder realizar de la mejor manera dichas encuestas a cada trabajador.

La validación se realizó por 3 expertos; por lo que estuvo basada en una matriz de validación decretada por la UCV.

| Experto | Grado Académico | Nombre y Apellidos | Dictamen |
|---------|-----------------|--------------------------------|-----------|
| 1 | Mg. | Marco Antonio Mera Portilla | Aplicable |
| 2 | Mg. | Víctor Vallejo Cutti | Aplicable |
| 3 | Mg. | Elizabeth Haydee Alba Trinidad | Aplicable |

3.5. Procedimientos

Los procedimientos son las acciones para efectuar un estudio, y así poder recabar información y obtener resultados.

Los procedimientos garantizan la eficacia de los instrumentos investigados, ya que se miden con imparcialidad, exactitud, sinceridad y validez, y así poder brindar la documentación sustentada como muestra de pruebas.

Diseño descriptivo simple: Recoger información con respecto al objeto de estudio

$Z > \text{-----} \square P$

Dónde:

Z= Muestra

P= Conjunto de datos seleccionados

3.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación presenta fundamentalmente la confidencialidad brindada por los colaboradores de la municipalidad de Lima, la cual se realizará este trabajo de investigación con los criterios de los aspectos éticos, debido que la información se recopiló mediante encuestas a sus colaboradores y se tomará de manera general.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de: Cuentas por Cobrar

Tabla 1

Estadística de fiabilidad Cuentas por Cobrar

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.916 | 10 |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Según con la prueba de fiabilidad de cuentas por cobrar tenemos como resultado, que es confiable ya que se aproxima a 1.

Confiabilidad de la variable: Morosidad

Tabla 2:

Estadística de fiabilidad de Morosidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.930 | 8 |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Según con la prueba de fiabilidad de morosidad podemos decir que tenemos como resultado que es confiable ya que se aproxima a 1.

4.2. Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen distribución normal.

H₁: Los datos no tienen distribución

normal

Tabla 3

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| POLITICA DE COBRANZA | 0.959 | 33 | 0.247 |
| POLITICA DE COBRANZA ESPECIAL | 0.948 | 33 | 0.117 |
| PLAZO | 0.935 | 33 | 0.048 |
| IMPORTE | 0.956 | 33 | 0.198 |
| TIPO DE INTERES | 0.931 | 33 | 0.038 |
| CUENTAS POR COBRAR | 0.967 | 33 | 0.402 |
| MOROSIDAD | 0.941 | 33 | 0.072 |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad utilizamos el análisis estadístico de Shapiro – Wilk, ya que la muestra presenta un tamaño igual o menor a 50 datos.

Análisis:

En la Tab. 3, se visualiza que la primera variable cuentas por cobrar y sus dimensiones (Política de cobranza y Política de cobranza especial) y la segunda variable Morosidad; dimensiones (Plazo, importe y tipo de interés)son \leq a 0.05, lo que indica que los resultados obtenidos no tienen distribución normal.

4.3. Prueba del Chi Cuadrado

Formulamos Las Hipótesis

General

H₁: Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima, 2021

Tabla 4

Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | Gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 25.000 ^a | 4 | <0.001 |
| Razón de verosimilitud | 23.723 | 4 | <0.001 |
| Asociación lineal por lineal | 14.994 | 1 | <0.001 |
| N de casos válidos | 33 | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis

Según con la tab.4 de la hipótesis, el valor es $0.001 < 0.05$ por ello aceptas la hipótesis alterna, es decir: Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidadde Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

Correlaciones

Tabla 5

Medidas simétricas de la hipótesis general

| Medidas simétricas | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.685 | 0.093 | 5.228 | <0.001 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.692 | 0.090 | 5.339 | <0.001 ^c |
| N de casos válidos | | 33 | | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis:

Del cuadro observamos la existencia de correlación moderada entre las variables de estudio (Cuentas por cobrar y Morosidad).

Prueba de Hipótesis Específica 1

H₁: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

H₀: No existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

Tabla 6

Pruebas de Chi-cuadrado en hipótesis 1

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | Gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 34.637 ^a | 22 | 0.042 |
| Razón de verosimilitud | 36.644 | 22 | 0.026 |
| Asociación lineal por lineal | 14.924 | 1 | <0.001 |
| N de casos válidos | 33 | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis

Según con la tabla de la hipótesis 1, el valor es $0.001 < 0.05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es por ello que: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

Correlaciones

Tabla 7

Medidas simétricas hipótesis 01

| Medidas simétricas | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.683 | <.001 ^c | <.001 ^c | <.001 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.686 | <.001 ^c | <.001 ^c | <.001 ^c |
| N de casos válidos | | 33 | | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis

Según con el cuadro se visualiza que existe correlación moderada entre las variables morosidad y la dimensión políticas de cobranza.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021.

Tabla 8

Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis 02

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | Gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 47.233 ^a | 26 | 0.007 |
| Razón de verosimilitud | 44.926 | 26 | 0.012 |
| Asociación lineal por lineal | 18.143 | 1 | <0.001 |
| N de casos válidos | 33 | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis

Según la tab. 8 de la hipótesis 2, el valor es $0.001 < 0.05$ por lo que aceptamos la hipótesis alterna, es por ello que: Existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021

Tabla 9

Medidas simétricas hipótesis específica

| Medidas simétricas | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.753 | 0.064 | 6.371 | <0.001 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.798 | 0.050 | 7.383 | <0.001 ^c |
| N de casos válidos | | 33 | | | |

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

Análisis

Según la tab. 9 se visualiza que existe una correlación moderada entre ambas variables de estudio cuentas por cobrar y morosidad.

4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

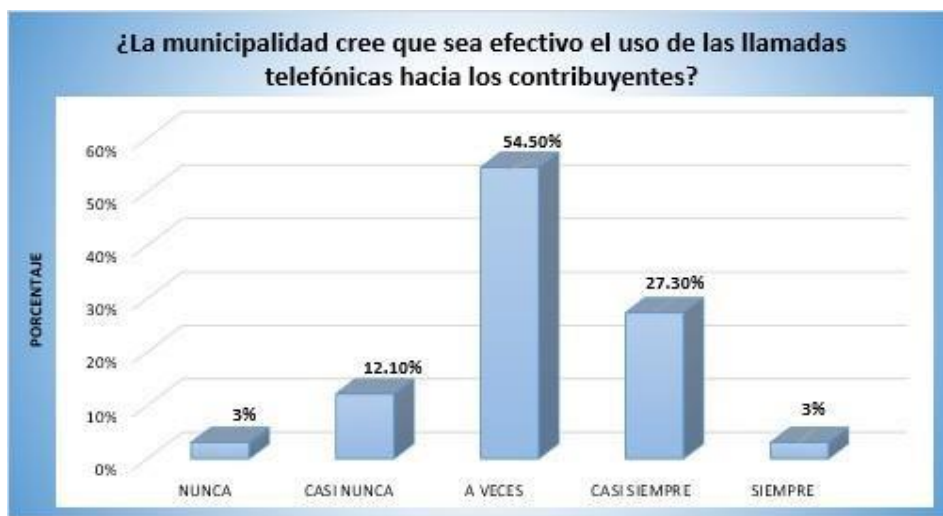
1. ¿La municipalidad cree que sea efectivo el uso de las llamadas telefónicas hacia los contribuyentes?

Tabla 10:

| ¿La municipalidad cree que sea efectivo el uso de las llamadas telefónicas hacia los contribuyentes? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 4 | 12.1 | 12.1 | 15.2 |
| | A VECES | 18 | 54.5 | 54.5 | 69.7 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 27.3 | 27.3 | 97.0 |
| | SIEMPRE | 1 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 1:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según Tab. 10 y Graf. 1 se visualiza que el 3% de los colaboradores afirma que es efectivo el uso de llamadas hacia los contribuyentes. Por otro lado, 27.3% respondió casi siempre, 54.50% respondió a veces, el 12.10% casi nunca y el 3% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 3% de los colaboradores está de acuerdo con las llamadas.

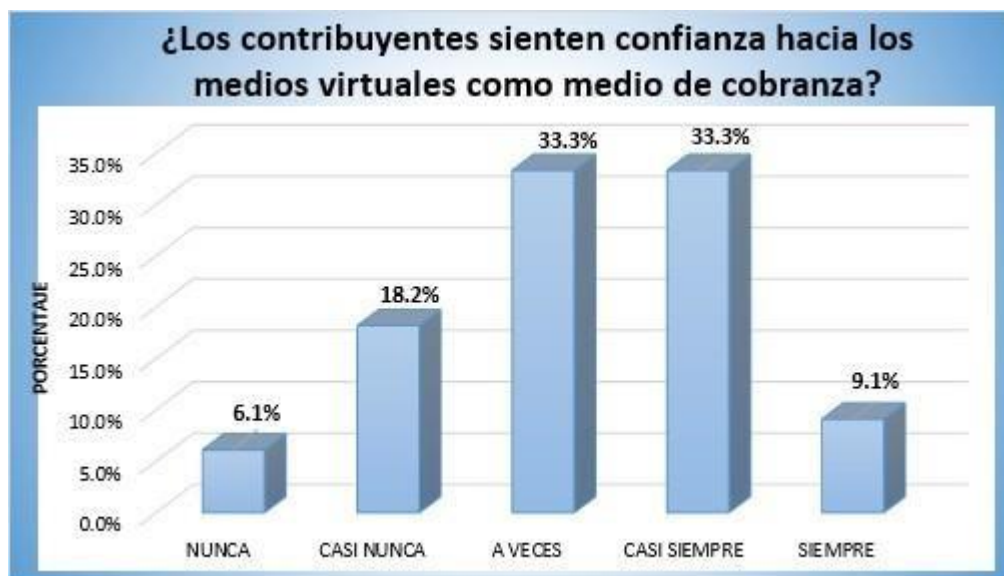
2.- ¿Los contribuyentes sienten confianza hacia los medios virtuales como medio de cobranza?

Tabla 11:

| ¿Los contribuyentes sienten confianza hacia los medios virtuales como medio de cobranza? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 6 | 18.2 | 18.2 | 24.2 |
| | A VECES | 11 | 33.3 | 33.3 | 57.6 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 33.3 | 33.3 | 90.9 |
| | SIEMPRE | 3 | 9.1 | 9.1 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 2:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 11 y Graf. 2 se visualiza que el 9.1% de los que colaboraron afirman que los contribuyentes sienten confianza hacia los medios virtuales como medio de cobranza. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre y a veces, el 18.2% respondió casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 42.4% de los colaboradores sienten confianza de los medios virtuales.

3.- ¿Con que frecuencia utilizan los volantes como estrategia de cobranza la Municipalidad de Lima?

Tabla 12:

| Con que frecuencia utilizan los volantes como estrategia de cobranza la Municipalidad de Lima | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 6 | 18.2 | 18.2 | 24.2 |
| | A VECES | 13 | 39.4 | 39.4 | 63.6 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 87.9 |
| | SIEMPRE | 4 | 12.1 | 12.1 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 3:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla. 12 y Graf. 3 se visualiza que 12.1% de los que colaboraron afirman que siempre utilizan los volantes como estrategias de cobranza la Municipalidad de lima. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre, el 39.4% a veces, el 18.2% casi nunca y el 6.1% nunca

Comentario: Reflejamos que el 12.1 % de los colaboradores usan volantes.

4: ¿La municipalidad de Lima confía en la promoción de campaña masiva anual sobre los impuestos a pagar?

Tabla 13

| ¿La municipalidad de Lima confía en la promoción de campaña masiva anual sobre los impuestos a pagar? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 9.1 |
| | A VECES | 13 | 39.4 | 39.4 | 48.5 |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 39.4 | 39.4 | 87.9 |
| | SIEMPRE | 4 | 12.1 | 12.1 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 4:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 13 y Graf. 4 se demuestra que 12.1% de los encuestados afirman que siempre la Municipalidad de Lima confía en la promoción de campaña masiva anual sobre los impuestos a pagar. Por otro lado, el 39.4% respondió casi siempre, el 39.4% a veces, el 6.1% casi nunca y el 3.0% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 12.1 % de los colaboradores confían en las campañas masivas anuales.

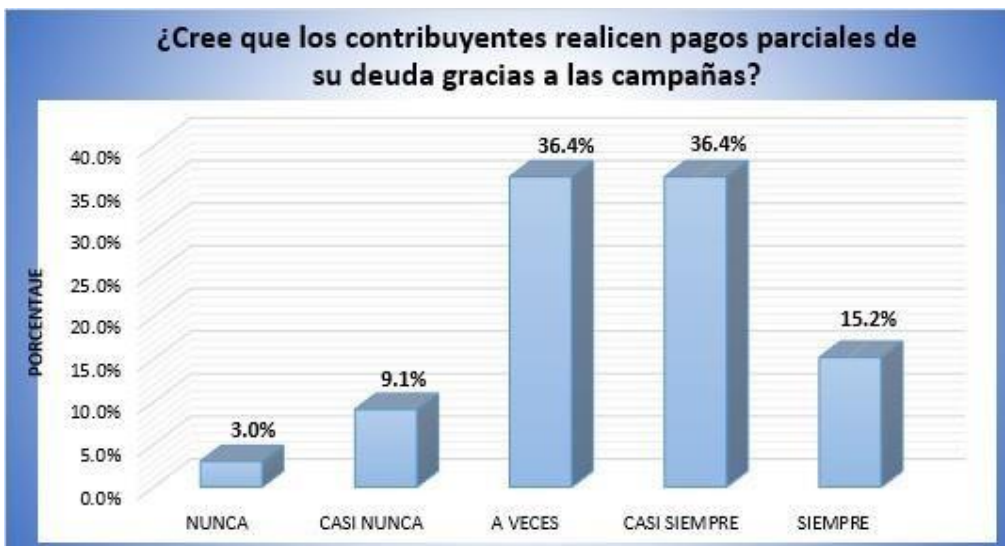
.5: ¿Cree que los contribuyentes realicen pagos parciales de su deuda gracias a las campañas?

Tabla 14:

| ¿Cree que los contribuyentes realicen pagos parciales de su deuda gracias a las campañas? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 12.1 |
| | A VECES | 12 | 36.4 | 36.4 | 48.5 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 36.4 | 36.4 | 84.8 |
| | SIEMPRE | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 5:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 14 y graf. 5 se demuestra que 15.2% de los encuestados afirman que los contribuyentes realizan pagos parciales de su deuda gracias a las campañas. A si como, el 36.4% respondió casi siempre, el 36.4% a veces, el 9.1% casi nunca y el 3.0% nunca.

Comentario Reflejamos que el 15.2 % de los colaboradores realizan pagos parciales.

.6.- ¿Cree que la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva sea efectiva para la cobranza de los impuestos de la Municipalidad de lima?

Tabla 15

| ¿Cree que la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva sea efectiva para la cobranza de los impuestos de la Municipalidad de lima? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 15.2 |
| | A VECES | 11 | 33.3 | 33.3 | 48.5 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 27.3 | 27.3 | 75.8 |
| | SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 6:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 15 y Graf. 6 se demuestra que 24.2% de los encuestados afirman que la emisión de la resolución es efectiva para la cobranza de los impuestos de la municipalidad de lima. Así como el 27.3% respondió casi siempre, el 33.3% a veces, el 9.1% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 24.2 % de los colaboradores indican que es importante la emisión de la resolución.

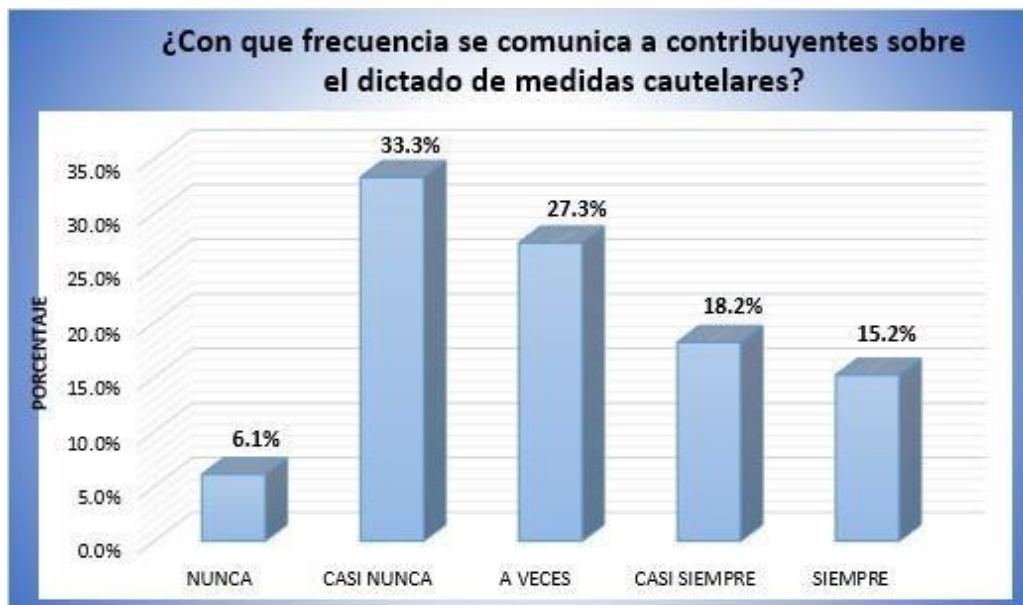
7.- ¿Con que frecuencia se comunica a contribuyentes sobre el dictado de medidas cautelares?

Tabla 16

| ¿Con que frecuencia se comunica a contribuyentes sobre el dictado de medidas cautelares? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 11 | 33.3 | 33.3 | 39.4 |
| | A VECES | 9 | 27.3 | 27.3 | 66.7 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 18.2 | 18.2 | 84.8 |
| | SIEMPRE | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 7:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 16 y Graf. 7 se visualiza que el 15.2% de los que colaboraron afirman que siempre se comunica a los contribuyentes sobre el dictado de medidas cautelares. Así como el 18.2% respondió casi siempre, el 27.3% a veces, el 33.3% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 15.2 % de los colaboradores que siempre hay comunicación.

8.- ¿La municipalidad de lima regulariza las deudas pendientes con los embargos realizados?

Tabla 17

| ¿La municipalidad de lima regulariza las deudas pendientes con los embargos realizados? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | CASI NUNCA | 5 | 15.2 | 15.2 | 24.2 |
| | A VECES | 13 | 39.4 | 39.4 | 63.6 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 87.9 |
| | SIEMPRE | 4 | 12.1 | 12.1 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 8:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 17 y Graf. 8 se visualiza que 12.1% de los encuestados afirma que la municipalidad de lima regulariza las deudas pendientes con los embargos realizados. Así como el 24.2% respondió casisiempre, el 39.4% a veces, el 15.2% casi nunca y el 9.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 12.1 % de los colaboradores confirma que la municipalidad de lima regulariza las deudas pendientes con los embargos realizados.

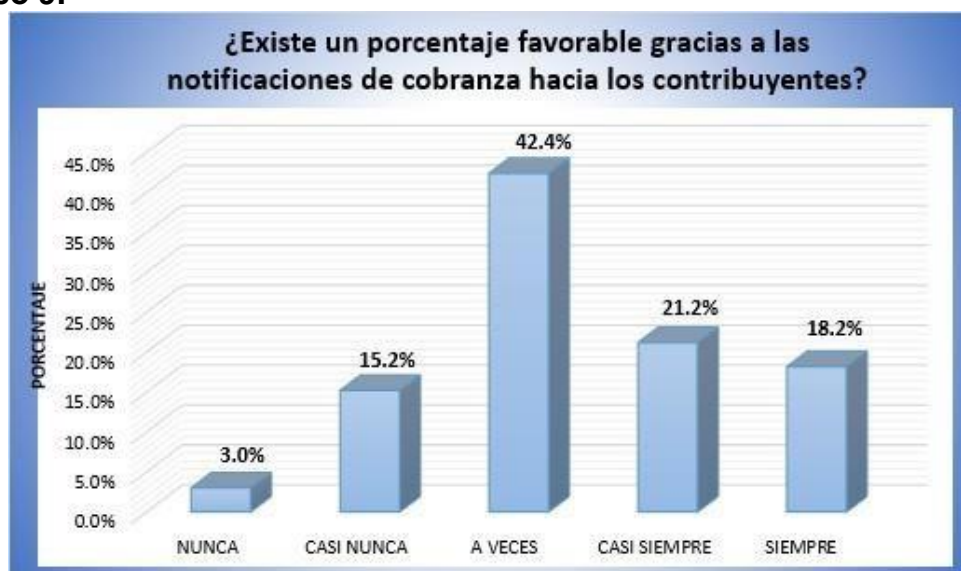
9.- ¿Existe un porcentaje favorable gracias a las notificaciones de cobranza hacia los contribuyentes?

Tabla 18

| ¿Existe un porcentaje favorable gracias a las notificaciones de cobranza hacia los contribuyentes? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 5 | 15.2 | 15.2 | 18.2 |
| | A VECES | 14 | 42.4 | 42.4 | 60.6 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 21.2 | 21.2 | 81.8 |
| | SIEMPRE | 6 | 18.2 | 18.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 9:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 18 y Graf. 9 se visualiza que solo el 18.2% de los colaboradores afirman que existe un porcentaje favorable gracias a las notificaciones de cobranza hacia los contribuyentes. Así como el 21.2% respondió casi siempre, el 42.4% a veces, el 15.2% casi nunca y el 3.0% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 18.2 % de los colaboradores está de acuerdo con las notificaciones de cobranza.

10.- ¿La Municipalidad fiscaliza directamente cuando se realizan las subastas?

Tabla 19

| ¿La Municipalidad fiscaliza directamente cuando se realizan las subastas? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 12.1 |
| | A VECES | 10 | 30.3 | 30.3 | 42.4 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 33.3 | 33.3 | 75.8 |
| | SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 10:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 19 y Graf. 10 se visualiza que 24.2% de los colaboradores afirman que la municipalidad fiscaliza directamente cuando se realizan las subastas. Así como el 33.3% respondió casi siempre, el 30.3% a veces, el 9.1% casi nunca y el 3.0% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 24.2 % de los colaboradores confirma que la municipalidad fiscaliza las subastas.

11.- ¿La municipalidad brinda facilidades de pago a sus contribuyentes?

Tabla 20

| ¿La municipalidad brinda facilidades de pago a sus contribuyentes? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 15.2 |
| | A VECES | 12 | 36.4 | 36.4 | 51.5 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 75.8 |
| | SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 11:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 20 y graf. 11 se visualiza que 24.2% de los colaboradores afirman que siempre y casi siempre la municipalidad brinda facilidades de pago a sus contribuyentes. Así como el 36.4% respondió a veces, el 9.1% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 24.2 % de los colaboradores confirma que la municipalidad siempre brinda facilidades de pago.

12.- ¿Se brinda un tiempo específico al contribuyente para realizar el pago de sus arbitrios?

Tabla 21

| ¿Se brinda un tiempo específico al contribuyente para realizar el pago de sus arbitrios? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | A VECES | 9 | 27.3 | 27.3 | 33.3 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 36.4 | 36.4 | 69.7 |
| | SIEMPRE | 10 | 30.3 | 30.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 12:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 21 y Graf. 12 se visualiza que 30.3% de los encuestados afirman que se brinda un tiempo específico al contribuyente para realizar el pago de sus arbitrios. Así como el 36.4% respondió casi siempre, el 27.3% a veces y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 30.3 % de los colaboradores confirman que la municipalidad brinda tiempo para el pago de sus arbitrios.

13.- ¿La Municipalidad notifica a los contribuyentes los plazos a pagar?

Tabla 22

| ¿La Municipalidad notifica a los contribuyentes los plazos a pagar? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 9.1 |
| | A VECES | 9 | 27.3 | 27.3 | 36.4 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 30.3 | 30.3 | 66.7 |
| | SIEMPRE | 11 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 13:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 22 y Graf. 13 se visualiza que 33.3% de los encuestados afirman que la municipalidad notifica a los contribuyentes los plazos a pagar. Así como el 30.3% respondió casi siempre, el 27.3% a veces, el 3.0% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 33.3 % de los colaboradores confirma que la municipalidad notifica los plazos de pago.

14.- ¿El importe se queda congelado en la primera notificación?

Tabla 23

| ¿El importe se queda congelado en la primera notificación? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 15.2 | 15.2 | 15.2 |
| | CASI NUNCA | 6 | 18.2 | 18.2 | 33.3 |
| | A VECES | 9 | 27.3 | 27.3 | 60.6 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 18.2 | 18.2 | 78.8 |
| | SIEMPRE | 7 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 14:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 23 y Graf. 14 se visualiza que 21.2% de los encuestados afirma que el importe se queda congelado en la primera notificación. Así como el 18.2% respondió casi siempre, el 27.3% a veces, el 18.2% casi nunca y el 15.2% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 21.2 % de los colaboradores confirma que el importe se congela con la primera notificación.

15.- ¿El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar?

Tabla 24

| ¿El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar? | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 9.1 |
| | A VECES | 13 | 39.4 | 39.4 | 48.5 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 27.3 | 27.3 | 75.8 |
| | SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 15:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 24 y Graf. 15 se visualiza que 24.2% de los colaboradores afirma que el área de cobranza siempre realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar. Así como el 27.3% respondió casi siempre, el 39.4% a veces, el 3.0% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 24.2 % de los colaboradores confirma que el área de cobranza si realiza seguimientos constantes.

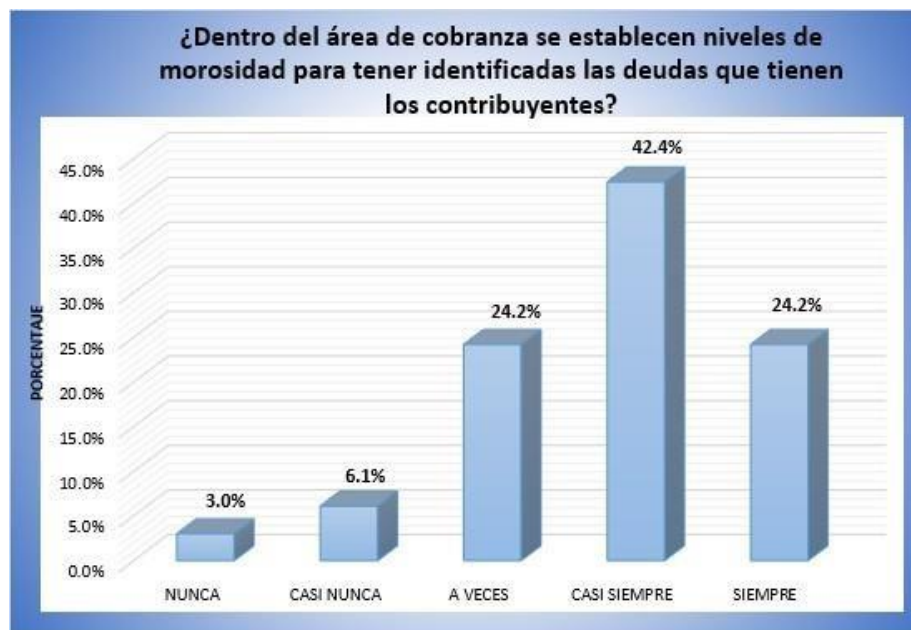
16.- ¿Dentro del área de cobranza se establecen niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los contribuyentes?

Tabla 25

| ¿Dentro del área de cobranza se establecen niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los contribuyentes? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CASI NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 9.1 |
| | A VECES | 8 | 24.2 | 24.2 | 33.3 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 42.4 | 42.4 | 75.8 |
| | SIEMPRE | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 16:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 25 y Graf. 16 se visualiza que el 24.2% de los encuestados afirman que dentro del área de cobranza se establecen niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los contribuyentes. Así como el 42.4% respondió casi siempre, el 24.2% a veces, el 6.1% casi nunca y el 3.0 nunca.

Comentario: Reflejamos que el 24.2 % de los colaboradores confirma que existen niveles de morosidad para el área de cobranzas.

17.- ¿El tipo de interés se basa en el capital fijo amortizado?

Tabla 26

| ¿El tipo de interés se basa en el capital fijo amortizado? | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 4 | 12.1 | 12.1 | 18.2 |
| | A VECES | 11 | 33.3 | 33.3 | 51.5 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 27.3 | 27.3 | 78.8 |
| | SIEMPRE | 7 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 17:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 26 y Graf. 17 se visualiza que 21.2% de los encuestados afirman que el tipo de interés se basa en el capital fijo amortizado. Así como el 27.3% respondió casi siempre, el 33.3% a veces, el 12.1% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 21.2 % de los colaboradores confirma que el tipo de interés se basa en el capital fijo amortizado.

18.- ¿La Municipalidad notifica el interés que genera el impago por cada mes?

Tabla 27:

| La Municipalidad notifica el interés que genera el impago por cada mes | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | CASI NUNCA | 3 | 9.1 | 9.1 | 15.2 |
| | A VECES | 10 | 30.3 | 30.3 | 45.5 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 33.3 | 33.3 | 78.8 |
| | SIEMPRE | 7 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Gráfico 18:



Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis. - según tabla 27 y Graf. 18 se visualiza que el 21.2% de los encuestados afirman que la municipalidad notifica el interés que genera el impago por cada mes. Así como el 33.3% respondió casi siempre, el 30.3% a veces, el 9.1% casi nunca y el 6.1% nunca.

Comentario: Reflejamos que el 21.2% de los colaboradores confirman que la municipalidad si notifica el interés que genera su impago.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener las conclusiones, se continúa a suscitar el objetivo general del estudio es: Determinar cuál es la relación que existe entre ambas variables en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021. Es por ello que se procesaron los datos en el software SPSS vs 25, la cual indica que la primera variable con 10 ítems y la segunda variable con 8 ítems.

Los datos obtenidos en las encuestas, se procesó los datos al software mencionado anteriormente, se utilizó la prueba de validez de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad de 0,916 para la primera variable y 0,930 para la segunda variable, respectivamente. Demostrando un valor alto, considerando que cuanto más se acerque a uno, es confiable y aceptable.

En la conclusión de la hipótesis general, Existe relación significativa entre la primera variable y segunda variable en la Municipalidad de Lima, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de $Rho=0.692$, entre ambas variables e indica una correlación positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ($Sig.= 0,001 < 0.05$), por ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

La morosidad, viene a ser un tema importante para las entidades, fundamentalmente porque puede generar la crisis de quien la padece e incluso derivar en una situación desfavorable si no se controla debidamente, la contabilidad municipal es una técnica que permite registrar de forma ordenada los ingresos y gastos para así poder determinar la situación financiera de la municipalidad. De la misma forma, Pérez (2018) Indica que las cuentas por cobrar sirven para el desarrollo y crecimiento de una entidad, y así también poder adquirir algún sistema que ayude con la forma de pago y brinde una información segura, ya que dicha información es básica para la toma de decisiones en la disminución de riesgos de incumplimiento. De la misma forma, Kellys Rivera (2020) Las ctas. por cobrar es una deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto y a largo plazo.

Según las investigaciones de: Carrera Shirley (2017) indica que las cuentas por cobrar son obtenidas gracias a la facilidad de poder adquirir algún producto o servicio de algunas empresas, con la única promesa de pago oral o escrito mediante facturas. Igualmente, Muñoz (2018) nos indica que en las cuentas por cobrar se toman acciones oportunas a los clientes para así poder recuperar los créditos.

Para la aceptación de la hipótesis específica 01, Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de $Rho=0.686$, entre la variable morosidad y la dimensión políticas de cobranza, indicando una correlación positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05, por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

La dimensión cuentas por cobrar, son aquellas que simbolizan la importancia para mantener la fuente productora, por ser un activo exigible para la empresa en relación con el retorno del efectivo. Con lo que se basa con los trabajos previos de: Ortiz, Nolasco & Carhuancho (2020) Derecho, originado por la venta o servicio prestado, permitiendo a las empresas alcanzar un aumento en cuanto a su liquidez, así como también alcanzar una rentabilidad. De la misma forma, Díaz & Flores, 2019) menciona que

es el intercambio de bien o servicio bajo una promesa de la cancelación de una cantidad adeudada, Miranda & Avelino, (2017).

Para la aceptación de la hipótesis específica 02, Existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de $Rho=0.798$, entre la variable morosidad y la dimensión política de cobranza especial, indicando una correlación positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05, por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

En una cobranza especial, consta con una persona especializada en cobranza en tema tributario y así poder tomar acciones legales, para así poder agotar todo tipo de recurso para poder disminuir la morosidad generada por los contribuyentes hacia la municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

- Para la aceptación de la hipótesis general del tema de investigación cuentas por cobrar influyen significativamente en la morosidad de la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima, Periodo 2021. Dio como resultado; un valor de ($Rho = 0.692$), el coeficiente de correlación de Spearman y lo que muestra que existe una correlación positiva moderada.
- Como resultado la política de cobranza influye directamente en la morosidad de la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima, Periodo 2021. a través del coeficiente de correlación de Spearman, dio como resultado un valor de ($Rho = 0.686$), que indica que hay una correlación positiva moderada.
- Como resultado las políticas de cobranza especial influyen significativamente en morosidad de la Municipalidad de Lima, Distrito Cercado de Lima, Periodo 2021. da como resultado; el valor de ($Rho = 0.798$), la cual indica que existe una correlación positiva moderada.

VII. Recomendaciones

- Se recomendó a la gerente de finanzas establecer políticas de cobranza a fin de que los contribuyentes puedan pagar de manera más eficiente sus arbitrios, y así incrementar la liquidez, la cual tienen como propósito que la municipalidad pueda cumplir con sus obligaciones.

- Se recomendó a la jefa del área de recaudación innovar y mejorar el manejo de la recaudación municipal y así permita llevar mejor control del pago de los contribuyentes, para evitar los índices de morosidad, actualizar constantemente el registro de pagos, el cual facilitará detectar con prontitud a los contribuyentes morosos.

- Se recomendó a la jefa del área de recaudación mejorar las estrategias del cobro de los arbitrios brindando facilidades al contribuyente al realizar sus pagos. Mediante comunicados, charlas, boletines informativos sobre los beneficios que conllevan pagar a tiempo sus arbitrios, así como descuentos y sorteos que los beneficien.

REFERENCIAS

- Ibañez, E. (2018). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito [Tesis de Titulación, Universidad Técnica Machala - Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13214>
- Gestión. (2018). ¿Cuál es la diferencia entre una persona natural y una persona jurídica? <https://gestion.pe/economia/management-empleo/diferencia-persona-natural-persona-juridica-nnda-nnlt-251657-noticia/>.
- Gago, S. (2020). Cuentas incobrables: qué son y qué hacer con ellas. Bulldoc Nov 5.
- Andrés, M. (2020). La morosidad de la administración: obligaciones y contratos públicos [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca - España]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10366/145321>.
- Deysi Santamaría (2019) en su estudio “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope, 2018” presentada en la universidad Señor de Sipán
- Jazmín Romero (2019) en su estudio “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa RHENG COMERCIAL SAC lima metropolitana 2017-2018” presentada en la Universidad Ricardo Palma.
- Marlith Segura, Miriam Cayao (2017) en su estudio “Causas que generan la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2016” presentada por la Universidad Peruana Unión
- Angela Rimachi (2021) en su estudio “Factores asociados a la morosidad y su incidencia en la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de san juan de Miraflores – 2020” presentada en la Universidad Autónoma del Perú.
- Rosa Labán (2018) en su estudio “Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017” presentada por la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo – Chiclayo – Perú.
- Kevin Duran y Wilson Parra (2018) en su estudio “La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de san José de Cúcuta en los años 2016-2017” presentada en la Universidad Libre de Colombia Seccional Cúcuta.
- Kellys Rivera (2020) en su estudio “Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S” presentada en la universidad de la Salle – Bogotá.
- Shirley Carrera (2017) en su estudio “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” presentada en la universidad politécnica salesiana – Guayaquil.
- Alexandra Fiallos (2017) en su estudio “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador” presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador.

Directiva N° 001-2022-EF/51.01, Resolución Directoral N° 001-2022-EF/51.01- Normas para la Preparación y Presentación de la Información Financiera y Presupuestaria de las Entidades del Sector Público y Otras Formas Organizativas no Financieras que Administren Recursos Públicos para el cierre del ejercicio fiscal y los periodos intermedios.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| TITULO: Cuentas Por Cobrar Y Su Relación Con La Morosidad En La Municipalidad De Lima, En El Distrito Cercado De Lima 2021. AUTORES: Carmona Baquero Tania Y Gabriel Marcacuzco Katherine. | | | | |
|---|--|--|--|---|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño de la metodología |
| Problema general | Objetivo General | Hipótesis General | X: Cuentas por cobrar Dimensiones: Políticas de cobranza Políticas de cobranza especial | Recolección de información documentaria. Encuestas |
| ¿Cuál es la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021? | ¿Determinar cuál es la relación las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021? | Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021 | | |
| Problemas específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Y: Morosidad Dimensiones: Plazo Importe Tipo de interés | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| Problema específico 1 | Objetivo específico 1 | Hipótesis específica 1 | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021? | Determinar cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021. | Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021 | | |
| Problema específico 2 | Objetivo específico 2 | Hipótesis específica 2 | | |
| ¿De qué manera se establece la relación entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021? | Determinar de qué manera se establece la relación entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021 | Existe relación significativa entre la política de cobranza especial y la Morosidad en la Municipalidad de Lima en el distrito de Cercado de Lima 2021 | | |

ANEXO 02: VARIABLES Y DIMENSIONES

TITULO: CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, 2021

| VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CUENTAS POR COBRAR | | |
|---|---|--|
| DEFINICION | | |
| Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, son el dinero que se le debe a una sociedad por el bien o servicios que hayan recibido. | | |
| DIMENSIONES | DEFINICION CONCEPTUAL | INDICADORES |
| POLITICAS DE COBRANZA | Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. | Llamada telefónica |
| | | Medios virtuales |
| | | Volantes |
| | | Promoción de campaña masiva anual |
| POLITICAS DE COBRANZA ESPECIAL | Son los procedimientos que realiza la empresa cuando se encuentra con créditos designados como incobrables. | Emisión de REC REC: resolución de ejecución coactiva |
| | | Dictado medidas cautelares |
| | | Embargo |
| | | Remate de bienes |

| VARIABLE DEPENDIENTE (Y): MOROSIDAD | | |
|--|--|--------------------------------|
| DEFINICION | | |
| Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago a su vencimiento, típicamente como un impago tanto de la deuda principal como de los intereses. | | |
| DIMENSIONES | DEFINICION CONCEPTUAL | INDICADORES |
| Plazo | Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto | Tiempo específico |
| | | Actividad en concreto |
| Importe | Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo | Cuantía de un precio |
| | | Crédito deuda o saldo |
| Tipos de interés | En este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital | Capital amortizado |
| | | Capital pendiente |
| | | Interés fijo, variable o mixto |

ANEXO 03: VALIDACIONES DEL JUCIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Informante: Magister Marco Antonio Mera Portilla

I.2. Especialidad del Validador: Finanzas

I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del Instrumento: Bach. Camona Baquero Tanla Elizabeth
Bach. Gabriel Marcacuzco Katherine Lisset

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------------------|---|------------|---------|--------|-----------|-----------|
| | | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% |
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | ✓ | |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica | | | | ✓ | |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | ✓ | |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables | | | | ✓ | |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | ✓ | |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | ✓ | |
| CONSISTENCIA | Considera que los items utilizados en este Instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | ✓ | |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento | | | | ✓ | |
| METODOLOGÍA | Considera que los items miden lo que pretende medir. | | | | ✓ | |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | 80% | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lima, 25 de mayo de 2022


Firma de experto informante
DNI: 718093159
Teléfono: 945709495



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Magister Elizabeth Haydee Alba Trinidad
- I.2. Especialidad del Validador: Finanzas
- I.3. Cargo e Institución donde labora:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Bach. Carmona Baquero Tania Elizabeth
Bach. Gabriel Marcacuzco Katherine Lisset

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------------------|---|------------|---------|--------|-----------|-----------|
| | | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% |
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica | | | | | X |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | X |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | X |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | X |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 95% |

III. **OPINION DE APLICACION:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95%

Lima, 25 de Mayo de 2022

Firma de experto informante

DNI: 10621954

Teléfono: 961785866



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Magister Victor Vallejo Cutti
I.2. Especialidad del Validador:
I.3. Cargo e Institución donde labora:
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Carmona Baquero Tania Elizabeth
Br. Gabriel Marcacuzco Katherine Lisset

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | ✓ |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica | | | | | ✓ |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | ✓ |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables | | | | | ✓ |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | ✓ |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | ✓ |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | ✓ |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | ✓ |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | ✓ |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | ✓ |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 95% |


III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Lima, 13 de Mayo de 2022


Firma de experto informante
DNI: 09639459
Teléfono: 999044333

ANEXO 4: AUTORIZACION DE LA EMPRESA

GENERACION EN MESA DE PARTES N DE DOCUMENTO SIMPLE N 2022-0073635

Mensaje

Estimado(a) TANIA ELIZABETH CARMONA BAQUERO:

Su documento ha sido registrado satisfactoriamente y se ha generado el N de DOCUMENTO SIMPLE N 2022-0073635 en nuestro Sistema de Trámite Documentario.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima. 11 de Mayo del 2022

Sres.

Municipalidad de Lima Metropolitana

Presente.-

ASUNTO: Autorización de emplear el nombre y datos de la Municipalidad

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos la autorización para emplear el nombre y los datos de la Municipalidad de Lima, a efectos de la realización de nuestro proyecto y posterior tesis titulada *"CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, DISTRITO CERCADO DE LIMA, 2021"*. Elaborada por la Bach. Carmona Baquero Tania Elizabeth con N° DNI 71731485 y la Bach. Gabriel Marcauczco Katherine Lisseth con N° DNI 72188440, con el fin de obtener el título profesional de CONTADOR PUBLICO.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



APELLIDOS Y NOMBRE

Bach. Carmona Baquero
Tania Elizabeth

DNI: 71731485



APELLIDOS Y NOMBRE

Bach. Gabriel Marcauczco
Katherine Lisseth

DNI: 72188440

ANEXO 05: BASE DE DATOS EN EXCEL

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | | |
|----|----------------------|----|----|----|----|-------------------------------|----|----|----|-----|-------|-----------|-----|---------|-----|-----|-----------------|-----|----------------------|-------------------------------|-------|---------|-----------------|--------------------|-----------|----|--|--|
| 1 | CUENTAS POR COBRAR | | | | | | | | | | | MOROSIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | POLITICA DE COBRANZA | | | | | POLITICA DE COBRANZA ESPECIAL | | | | | PLAZO | | | IMPORTE | | | TIPO DE INTERES | | POLITICA DE COBRANZA | POLITICA DE COBRANZA ESPECIAL | PLAZO | IMPORTE | TIPO DE INTERES | CUENTAS POR COBRAR | MOROSIDAD | | | |
| 3 | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | D.1.1 | D.1.2 | D.2.1 | D.2.2 | D.2.3 | V1 | V2 | | | |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 18 | 18 | 14 | 13 | 9 | 36 | 36 | | |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 | 15 | 6 | 4 | 2 | 28 | 12 | | | |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 14 | 13 | 8 | 10 | 6 | 27 | 24 | | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 18 | 13 | 13 | 11 | 5 | 31 | 29 | | |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 20 | 12 | 12 | 8 | 39 | 32 | | |
| 9 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 15 | 9 | 9 | 6 | 29 | 24 | | |
| 10 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 15 | 9 | 9 | 6 | 29 | 24 | | |
| 11 | 8 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 25 | 15 | 15 | 10 | 48 | 40 | | |
| 12 | 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 19 | 17 | 9 | 11 | 5 | 36 | 25 | | |
| 13 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 3 | 3 | 2 | 12 | 8 | | | |
| 14 | 11 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 17 | 25 | 15 | 11 | 10 | 42 | 36 | | | |
| 15 | 12 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 21 | 20 | 13 | 15 | 9 | 41 | 37 | | | |
| 16 | 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 20 | 18 | 14 | 13 | 9 | 38 | 36 | | | |
| 17 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 21 | 12 | 10 | 8 | 41 | 30 | | | |
| 18 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 11 | 12 | 8 | 8 | 24 | 28 | | | |
| 19 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 19 | 12 | 11 | 8 | 37 | 31 | | | |
| 20 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 18 | 13 | 11 | 6 | 34 | 30 | | | |
| 21 | 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 13 | 11 | 10 | 11 | 5 | 24 | 26 | | | |
| 22 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 17 | 15 | 13 | 7 | 10 | 32 | 30 | | | |
| 23 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 19 | 14 | 10 | 7 | 5 | 33 | 22 | | | |
| 24 | 21 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 15 | 18 | 11 | 11 | 7 | 33 | 29 | | | |
| 25 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 18 | 15 | 12 | 9 | 7 | 33 | 28 | | | |
| 26 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 25 | 15 | 15 | 10 | 50 | 40 | | | |
| 27 | 24 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 14 | 11 | 9 | 6 | 29 | 26 | | | |
| 28 | 25 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 14 | 9 | 8 | 6 | 27 | 23 | | | |
| 29 | 26 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 14 | 10 | 8 | 6 | 29 | 24 | | | |
| 30 | 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 15 | 15 | 14 | 13 | 8 | 30 | 35 | | | |
| 31 | 28 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 14 | 8 | 13 | 5 | 27 | 26 | | | |
| 32 | 29 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 18 | 22 | 14 | 14 | 10 | 40 | 38 | | | |
| 33 | 30 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 15 | 21 | 13 | 14 | 9 | 36 | 36 | | | |
| 34 | 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 | 25 | 13 | 14 | 8 | 48 | 35 | | | |
| 35 | 32 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 10 | 12 | 8 | 32 | 30 | | | |
| 36 | 33 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 7 | 6 | 4 | 25 | 17 | | | |

| LEYENDA | |
|---------|--------------|
| 1 | NUNCA |
| 2 | CASI NUNCA |
| 3 | A VECES |
| 4 | CASI SIEMPRE |
| 5 | SIEMPRE |

ANEXO 6: CUADRO DE BASE DE DATOS EN SPSS VERSIÓN 25

11111.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : VAR00006 3 Visible: 27 de 27 variables

| | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | VAR00019 | VAR00020 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36.00 | 18.00 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 28.00 | 13.00 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27.00 | 14.00 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31.00 | 18.00 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39.00 | 19.00 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29.00 | 14.00 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29.00 | 14.00 |
| 8 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48.00 | 23.00 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 36.00 | 19.00 |
| 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12.00 | 7.00 |
| 11 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42.00 | 17.00 |
| 12 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41.00 | 21.00 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38.00 | 20.00 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41.00 | 20.00 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 24.00 | 13.00 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37.00 | 18.00 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34.00 | 16.00 |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 24.00 | 13.00 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 32.00 | 17.00 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 33.00 | 19.00 |
| 21 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33.00 | 15.00 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33.00 | 18.00 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50.00 | 25.00 |
| 24 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29.00 | 15.00 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27.00 | 13.00 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Escribe aquí para buscar

10:56 p. m. 11/05/2022