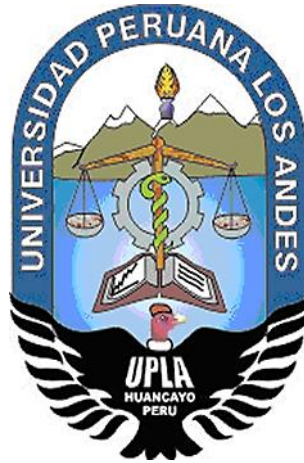


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Gestión de Cobranzas y Contrataciones Públicas en la
Municipalidad Provincial de Chanchamayo, 2021**

Para optar el : Título profesional de Contador Público

Autora : Bach. Hormaza Huamán Flor Rosario

Asesor : Mtro. Calderón Fernández Paul Cesar

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 24.09.2021 – 03.09.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS
GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTRATACIONES
PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHANCHAMAYO, 2021

PRESENTADA POR:

Bach. Hormaza Huamán, Flor Rosario

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
CPC. ARENAS LIZANO JOSE ANTONIO.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. ALBERTO GARCIA CRISTIAN JOEL.

TERCER MIEMBRO : _____
CPC. AVILA ZANABRIA PERCY TITO.

Huancayo, de del 2022

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021**

ASESOR

MTRO. PAUL CESAR CALDERÓN FERNÁNDEZ

DEDICATORIA

A mis padres, seres que me dieron la vida; que representan mi motor y motivo, quienes forjaron en mí el deseo de continuar con mi superación personal y profesional.

FLOR ROSARIO.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, por brindarme la oportunidad de forjarme como profesionales en la Selva Central.

A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo por la oportunidad brindada en la ejecución de la investigación.

A los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la filial Chanchamayo, quienes siempre me inculcaron que la investigación, perseverancia, responsabilidad y buena actitud son los caminos que te dirigen al éxito.

FLOR ROSARIO.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los gastos, detalla ejecuciones en el personal y obligaciones sociales, pensiones y otras prestaciones sociales, bienes y servicios, donaciones y transferencias, adquisiciones de activos no financieros, financieros y servicio de la deuda pública, sumando un total de 1,484,234,652 soles, lo que significa un avance del 70% y quedando un saldo de 637,302,590 soles, siendo los mayores gastos en donaciones con un 96.8% (Gobierno Regional de Junín, 2020). En cuanto a las contrataciones públicas, el Gobierno regional de Junín reporta 129 procesos de contrataciones en su Plan Anual de Contrataciones 2020, registrado por el OSCE (2019). Las contrataciones son financiadas por recursos ordinarios, provenientes de recaudación tributaria y otros conceptos, y recursos por operaciones oficiales de crédito. Los tipos de procesos que utilizan son adjudicación simplificada, contratación directa, licitación pública, concurso público, compras por catálogo y subasta inversa electrónica (Gobierno Regional de Junín, 2020). Por ello, la necesidad de investigar la relación entre la gestión de cobranzas y contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo durante el año 2021. El método general de estudio fue científico y el específico fue descriptivo, el tipo de investigación es aplicada, el nivel correlacional y el diseño que se empleó fue descriptiva-correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Gestión de Cobranza y el Cuestionario de Contrataciones Públicas en 81 colaboradores de la municipalidad en mención. El contenido del siguiente proyecto de investigación es el siguiente:

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, el formulario del problema general y específicos, las justificaciones, social, teórica y metodológica y los objetivos generales y específicos.

En la segunda parte, sobre el marco teórico, se refiere a los antecedentes, las bases teóricas o científica y el marco conceptual.

En la tercera parte, sobre hipótesis y variables se presenta las hipótesis generales y específicas, las variables, donde se detalla la definición conceptual y la definición operacional, así como la matriz de operacionalización de las variables.

En la cuarta parte, sobre la metodología; se presenta el método de investigación; el tipo de investigación, el nivel de investigación; el diseño de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; las técnicas y procesamiento y análisis de los datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados, basándose en los resultados descriptivos y los resultados inferenciales. Posteriormente se desarrolla el análisis y discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos, donde se detalla la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, la matriz de operacionalización del instrumento, los instrumentos de investigación la validez y confiabilidad de los datos, la data de la información y el consentimiento informado.

La autora.

CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Delimitación del problema	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema general	19
1.3.2. Problemas específicos	20
1.4. Justificación	20
1.4.1. Social	20
1.4.2. Teórica	20
1.4.3. Metodológica	21
1.5. Objetivo	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas o científicas	29
2.2.1. Gestión de cobranzas	29

2.2.2. Contrataciones públicas.....	36
2.2.3. Municipalidad.....	42
2.3. Marco conceptual.....	45
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	47
3.1. Hipótesis general.....	47
3.2. Hipótesis específicas.....	47
3.3. Variables	48
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	49
4.1. Método de investigación.....	49
4.2. Tipo de investigación.....	50
4.3. Nivel de investigación.....	50
4.4. Diseño de investigación	50
4.5. Población y muestra.....	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	55
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	57
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	59
5.1. Descripción de resultados.....	60
5.2. Contratación de hipótesis.....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	72
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79

ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	85
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	86
Anexo 4: El instrumento de investigación.....	88
Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	90
Anexo 6: Data de procesamiento de datos.....	94
Anexo 7: Consentimiento informado.....	97
Anexo 8: Fotos de aplicación de los instrumentos.....	99

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de la población y muestra.</i>	52
Tabla 2 <i>Gestión de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.</i>	60
Tabla 3 <i>Políticas de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.</i>	61
Tabla 4 <i>Procedimientos de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.</i>	62
Tabla 5 <i>Cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.</i>	63
Tabla 6 <i>Correlación entre gestión de cobranzas y contrataciones públicas.</i>	64
Tabla 7 <i>Correlación entre políticas de cobranzas y contrataciones públicas.</i>	66
Tabla 8 <i>Correlación entre procedimientos de cobranzas y contrataciones públicas.</i>	68
Tabla 9 <i>Correlación entre las cobranzas y contrataciones públicas.</i>	70
Tabla 10 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Gestión de Cobranzas</i>	90
Tabla 11 <i>Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Gestión de Cobranzas.</i>	91
Tabla 12 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Contrataciones Públicas.</i>	92
Tabla 13 <i>Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Contrataciones Públicas.</i>	93

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema del diseño de investigación</i>	51
Figura 2 <i>Gestión de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad</i>	60
Figura 3 <i>Políticas de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad</i>	61
Figura 4 <i>Procedimientos de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad</i>	62
Figura 5 <i>Cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad</i>	63

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. El método de investigación que se utilizó fue científico y el método específico fue el descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue el correlacional y el diseño que se utilizó fue el descriptivo – correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Gestión de Cobranza y el Cuestionario de Contrataciones Públicas en 81 colaboradores de la municipalidad mencionada. Los resultados encontrados reflejan que el 9% de la gestión de cobranza es media y el 91% alto; el 1% de las contrataciones públicas son medias y el 99% alta. Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman donde el valor rho fue de 0,264 y un p-valor de 0,001 siendo este menor al nivel alfa (0,05). Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas, a medida que la gestión de cobranzas es más efectiva y/o elevadas, mayor serán las contrataciones públicas. Se recomienda que se publique los resultados y se continúe con la línea de investigación a fin de poder generalizar los resultados; continuar con las estrategias para mantener la gestión de cobranzas y contrataciones públicas.

Palabras claves: Gestión de cobranzas, contrataciones públicas, municipalidad.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the relationship that exists between collection management and public contracting in the Provincial Municipality of Chanchamayo - 2021. The research method used was scientific and the specific method was descriptive, type of research was applied, the level of research was correlational and the design used was descriptive - correlational. For data collection, the Collection Management Questionnaire and the Public Procurement Questionnaire were used in 81 employees of the aforementioned municipality. The results found reflect that 9% of collection management is medium and 91% high; 1% of public contracts are medium and 99% high. To test the hypotheses, Spearman's Rho correlation coefficient was used, where the rho value was 0.264 and a p-value of 0.001, this being less than the alpha level (0.05). It is concluded that there is a direct and significant relationship between collection management and public contracting, as collection management is more effective and/or high, the greater will be public contracting. It is recommended that the results be published and that the line of research be continued in order to be able to generalize the results; continue with the strategies to maintain the management of collections and public contracting.

Keywords: Collection management, public contracting, municipality.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2013) informa que a partir del Plan de Incentivos Municipales 2010 se logró en el área economía y finanzas, la simplificación administrativa, autosostenibilidad fiscal e inversión en estructura básica; y en el sector de Desarrollo e Inclusión social, mejora del gasto social y alimentación escolar. Señala que el 2012 Municipalidades de ciudades principales tuvo un incremento de 13% en la recaudación de impuestos prediales con un total de S/879 millones de soles, siendo el mayor aporte por parte de las Municipalidades de Sunampe- Ica con una mejora de 147% , Huamachuco- La Libertad 86%, Pueblo nuevo- Lambayeque 84%, Querocotillo- Piura 84%, y Characato- Arequipa con 82%.

El plan del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2019) el Perú que ahora se encuentra en ejecución es el “Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2019”, para el cual designó el monto de 600 millones de soles para las 1874 municipalidades, a fin de mejorar la eficiencia y eficacia de las gestiones municipales,

siendo una de las metas planteadas el fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial.

Observándose que a pesar de los logros del plan 2010, el del año 2019 del cual aún no hay informe, tiene como objetivo continuar mejorando lo que concierne a la administración y gestión del Impuesto Predial, desde su recaudación hasta el uso del mismo, para beneficio de la ciudadanía.

Según Optima Financiamiento Solutions (2018) las dificultades que presentan las Municipalidades en la recaudación y gestión de impuesto predial, son en función a los procesos y sistemas por el déficit de escritos formales y disponibles sobre procesos claves, repetición de cobros a un mismo cliente por falta de registros, llevan una fuente de datos en distintos formatos, los sistemas no están integrados y el no acceso al historial de los clientes. Aunque estos problemas tengan solución, algunas entidades se resisten a implementar un programa de gestión de cobranzas o no se adaptan a ello.

La recaudación de impuestos es parte del ingreso para el presupuesto del Estado, del cual se gasta el 35% en personal y obligaciones sociales, 25% en bienes y servicios, 24% en inversiones públicas, 11% en donaciones y transferencias y 5% en otros gastos corrientes. Del total del presupuesto del Estado el 21% es administrado por los Gobiernos Regionales y el 14% por Gobiernos Locales. Para el 2020 Junín cuenta con un presupuesto de S/3,716 millones de soles, el cual se realizan gastos corrientes en orden público y seguridad, protección social, salud y educación, y gastos de capital en saneamiento, educación, comunicaciones y transporte (MEF, 2020).

Los gastos que se realizan involucran contrataciones públicas, sobre la cual el Diario Gestión (2018) señala que se afrontan problemas tales como la corrupción y la percepción de esta, la poca competitividad, la cual según el estudio del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE, 2019) el puntaje promedio de

competitividad que obtienen los proveedores es de 2.3. Se identifica también la falta de estandarización; es decir, el estado hace sus requerimientos al momento que presentan sus necesidades de manera poco predictiva, por lo que los proveedores no se enteran con anticipación; la poca exigencia del estado y percepción de negocios con el estado, como marginales o negocio de explotación, genera que solo se haga lo mínimo, con retrasos y multas.

Además, la poca eficiencia de las contrataciones publicaciones se deben al miedo a los órganos de control, preferencia de objetivos políticos por encima de los procedimientos técnicos y las capacidades deficientes de los compradores. Y por último, el presupuesto también es una deficiencia en el Perú para las contrataciones públicas (Diario Gestión, 2018).

El Gobierno Regional de Junín (2020) informó sobre sus ingresos percibidos y gastos, donde se observa que hasta la fecha durante el año 2020 la recaudación de impuestos y contribuciones obligatorias no cuenta con presupuesto institucional de apertura ni modificado mostrando un avance del 0%, pero detalla ingresos de venta de bienes y servicios y derechos administrativos, donaciones y transferencias, endeudamiento, saldo de balance y otros, siendo la recaudación total de 280,845,773 soles, mostrando un 159.7% de avance. El endeudamiento, el cual se obtiene mediante operaciones de crédito, tuvo un presupuesto institucional modificado de 28,687,352 soles, el cual se logró a un 100%.

Respecto a los gastos, detalla ejecuciones en el personal y obligaciones sociales, pensiones y otras prestaciones sociales, bienes y servicios, donaciones y transferencias, adquisiciones de activos no financieros, financieros y servicio de la deuda pública, sumando un total de 1,484,234,652 soles, lo que significa un avance de

70% y quedando un saldo de 637,302,590 soles, siendo los mayores gastos en donaciones con un 96.8% (Gobierno Regional de Junín, 2020).

En cuanto a las contrataciones públicas, el Gobierno regional de Junín reporta 129 procesos de contrataciones en su Plan Anual de Contrataciones 2020, registrado por el OSCE (2019). Las contrataciones son financiadas por recursos ordinarios, provenientes de recaudación tributaria y otros conceptos, y recursos por operaciones oficiales de crédito. Los tipos de procesos que utilizan son adjudicación simplificada, contratación directa, licitación pública, concurso público, compras por catálogo y subasta inversa electrónica (Gobierno Regional de Junín, 2020). Por ello la necesidad de investigar la relación entre la gestión de cobranzas y contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo durante el año 2021.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación temporal: La presente investigación tuvo una duración de 12 meses, iniciando en marzo del 2021 y culminando en marzo del 2022.

Delimitación espacial: La investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo ubicado en la Calle Callao N° 245 en el Distrito y Provincia de Chanchamayo de la Región Junín del Perú

Delimitación teórica: El estudio se basó en lo mencionado acerca de la gestión de cobranzas iniciada por Duemint (2020) y lo planteado por las contrataciones públicas mencionada por el Ministerio de Economía y Finanzas (2020).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación presente benefició a las autoridades y colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, con el fin de conocer los niveles de gestión de cobranza que realizan en la entidad y las contrataciones públicas que gestionan a partir de ello, esto permite que se pueda mantener, mejorar o potenciar las estrategias de mejora para que las variables de estudio sean favorables para el desarrollo de la municipalidad y su jurisdicción.

1.4.2. Teórica

La presente investigación permitió la generación de los resultados llenando algún vacío del conocimiento acerca de la teoría de gestión de cobranzas indicada por Duemint (2020) y lo planteado por las contrataciones públicas mencionada por el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), esto permite corroborar o diferir acerca de los postulados. Así mismo, esta tesis sirvió como

antecedente o estudio previo para próximas investigaciones de mayor nivel y complejidad argumentativa y sistemática.

1.4.3. Metodológica

El estudio ayudó a proponer nuevas formas de investigación que puedan explicar o buscar la experimentación de las variables a partir de la correlación que se pretende hacer, a fin de que funcione como un estudio diagnóstico para resolver o ampliar algún aspecto metodológico. Así mismo se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos, para obtener resultados más veraces y objetivos que no den pie a la especulación de los resultados.

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.
- Identificar la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.
- Identificar la relación que existe entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Andrade (2019) realizó su investigación titulada “Realización de un modelo de scoring de cobranza para la cartera de patentes y 1.5 por mil de una municipalidad”, cuyo objetivo fue la elaboración de un modelo scoring que mejore la gestión de cobranza e incremente la recaudación de impuestos. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. La población estudiada fue los impuestos por patente y 1,5 por mil por contribuyentes cumplidos e incumplidos. Para la recolección de datos hizo uso de la técnica de análisis documental. Obtuvo como resultado que la mayoría de clientes no ha cumplido sus obligaciones con el municipio, además no tienen un modelo que clasifique a los contribuyentes deudores según su severidad, siendo la conclusión que la municipalidad tiene un sistema de cobranzas deficiente, por lo que propuso dividir El Registro Único de Contribuyentes (RUC) de personas naturales y los de sociedades.

Fontana (2017) publica su investigación titulada “Programa Transparencia para las Contrataciones, su aporte a la gestión de adquisiciones públicas en el ámbito de ex Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos”. Tuvo como objetivo describir el aporte del programa que refuerza la publicidad y participación ciudadana, en el proceso de adquisiciones públicas. El tipo de investigación fue aplicada, enfoque cualitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal. Utilizó la técnica de análisis documental y fichaje bibliográfico, y como herramienta la entrevista, cuestionario y análisis FODA, dirigido a actores clave; usuario, autor del sistema informático, supervisor legal y el encargado de gestión pública. Obtuvo resultados referente a sus expectativas, experiencia de su implementación; y del análisis FODA del programa, señaló como fortalezas la determinación de funciones y misión perseguida, compromiso, comunicación, aceptación, transparencia y eficiencia del programa, ampliación de la concurrencia de clientes no morosos; como debilidades, propósitos no integrados, no posibilita el envío de datos electrónicos con otras oficinas, déficit de medidas de seguridad; como oportunidades, la posibilidad de replicarse en el país, la mejora de las debilidades identificadas; y las amenazas, la relatividad de la seguridad informática, precaria estructura tecnológica. A partir de lo anterior, concluyó que el Programa de Transparencia de Contrataciones aportó efectivamente el proceso de adquisiciones públicas, pero de forma incompleta, no evolucionó, tenía déficit de seguridad y supervisión para corroborar igualdad entre lo electrónico y los expedientes físicos, no se logró ampliar la concurrencia de proveedores.

Castro (2016) realizó una investigación titulada “Auditoria de Gestión que permita optimizar los procesos de cobranzas en la empresa de agua potable Del Cantón Pueblo viejo” con el objetivo de formular una evaluación de auditoría de gestión que favorezca las cobranzas. La investigación es de tipo cuali- cuantitativa, nivel

descriptivo, diseño no experimental inductivo – deductivo. Las técnicas que empleó fue la inspección, observación, indagación mediante entrevista aplicada a los empleados de la empresa de agua potable, comprobación y papeles de trabajo. Como instrumento utilizó el cuestionario de planificación preliminar. Sus resultados fueron que la empresa no había implementado indicadores que permitan medir y evaluar la gestión de cobranzas vencidas, aplican el cobro de tarifa básica, y no establece los cobros según las categorías establecidas y tienen una cartera de clientes con cuentas vencidas no recuperadas de hace mas de 5 años sin su informe respectivo. De lo anterior, concluyó que la empresa estudiada cuenta con un sistema de cobranza deficiente generando un aumento de su cartera vencida, lo que impide que la proyección de ingresos en el presupuesto varíe en la realidad.

Shephard y Marcano (2015) publicaron su trabajo titulado “Resultados preliminares del diagnóstico participativo en las finanzas de una empresa de Propiedad Social indirecta comunal de carpintería en Caracas” cuyo objetivo fue proponer y ejecutar soluciones a los problemas diagnosticados en el área administrativo financiera bajo la estrategia de benchmarking en el área de gestión de cobranzas y proceso de nómina. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño experimental. Para el diagnóstico y evaluación de resultados utilizaron la técnica de revisión documentaria. A partir de lo anterior, indicaron como diagnóstico de la empresa, la ausencia de registro de ingresos percibidos y cobranzas por ventas al contado y al crédito, por lo que propusieron un diseño de cobranzas en archivo Excel, guía de usuarios y de parámetros de gestión de cobranzas. Señalaron que la empresa tampoco contaba con un sistema de nómina de productores y personal, y sus pagos por lo que realizaron un proyecto de optimización de los procesos de pago. Concluyeron que los aportes de Especialización en Finanzas han sido efectivas para la empresa.

Chávez (2015) realizó su investigación titulada “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos Municipales del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón de Pastanza”, con el objetivo de conocer si la cultura tributaria incide en la recaudación de impuestos en el GAD Municipal de Cantón Pastanza. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque mixto, nivel correlacional causal, diseño experimental. Su población de estudio fueron los contribuyentes de impuestos prediales de la ciudad de Puyo de los barrios de México y Central, realizó un muestreo no probabilístico aleatorio. Las técnicas que utilizó fue la entrevista y ficha de observación, y como instrumento cuestionarios. Señaló como resultados que la Municipalidad tiene el registro de cuentas por cobrar de impuestos con un valor de \$190.050,88 USD y luego se recaudó \$490.525,96 de impuesto predial urbano y \$75.794,47 USD del rural. Concluyó que la cultura tributaria influye en la recaudación de impuestos, la mayoría de contribuyentes ignora sobre sus obligaciones tributarias por falta de difusión sobre su impuesto, por ende, no se encuentran dentro del catastro o no lo cumplen, lo que afectaría al presupuesto municipal.

Antecedentes nacionales

Rosas (2020) en su tesis “Influencia del proceso administrativo en licitaciones de obras públicas por contrata en la Municipalidad de Huarmey, 2019”, plantearon como objetivo determinar la influencia del proceso administrativo sobre las licitaciones de obras públicas por contrata. El tipo de aplicación es sustantiva aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental. Para lograr su objetivo hicieron uso de dos cuestionarios aplicados a una muestra no- probabilística de 16 miembros de comité y 14 empleados de gerencia de obras de la Municipalidad. Desde el análisis de los resultados obtuvo que los procesos administrativos presenta un nivel regular según el 50% de los trabajadores encuestados y malo según el 35.7%, respecto al nivel de

licitaciones de obras públicas por contrata, es regular según el 42.9% y y 42.9% malo, entre las variables de estudio existe una relación positiva alta ($r=0,724$), el proceso administrativo con las dimensiones Convocatoria , Registro de participantes y Evaluación y calificación de ofertas, halló una correlación positiva moderada, mientras que con las demás dimensiones (Consultas y observaciones, Absolución e integración de bases, Presentación de ofertas, y otorgamiento de la buena pro) una correlación positiva alta. Por lo que señaló como conclusión que existe relación positiva alta entre ambas variables.

Valverde (2019) investigó “La Gestión de Cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018”, cuyo objetivo fue determinar si el fraccionamiento tributario influye en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaura, durante el años 2018. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptiva correlacional, diseño no experimental. La población estudiada fueron 80 personas entre autoridades, funcionarios y servidores. A través de un muestreo probabilístico, seleccionaron a 66 personas. Las técnicas que utilizó fue la encuesta, y análisis documental; y como instrumentos, fichas bibliográficas, guía de entrevista y ficha de encuesta. Obtuvo como resultado que el 69.7% de evaluados están de acuerdo con que el modelo de gestión de cobranzas ha mejorado la recaudación del impuesto predial, y el 78.79% están de acuerdo en que han mejorado su recaudación municipal. Por lo que señaló como conclusión que el fraccionamiento tributario influye en la recaudación tributaria

Qqenta (2019) realizó una investigación “Influencia de la ejecución del plan anual de contrataciones en el logro de metas de la Municipalidad Provincial de Canchis

periodo 2015 – 2017”, con el objetivo de determinar los efectos de los actos preparatorios en los procesos de contratación del estado. Es estudio fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental corte transversal. Para la recolección de datos utilizó como instrumento una encuesta y cuestionario, el cual se aplicó a la muestra que estuvo conformada por 14 servidores públicos. Señaló en sus resultados que en cuanto a requerimientos, existe mala elaboración de las especificaciones técnicas y retraso del requerimiento para llegar al área de abastecimiento; en el análisis de mercado, los proveedores no entregan sus cotizaciones retrasando el valor referencial, inadecuada redacción de cotizaciones por falta de especificaciones técnicas y desinterés de los proveedores de entregar cotizaciones por la lejanía de la municipalidad; respecto al valor referencial, indicó que los montos no están actualizados dificultando la cotización; disponibilidad presupuestal, demora e ineficiencia en la elaboración del PAC, demora en la revisión y aprobación del requerimiento por ocupaciones externas de la administradora, al igual que con la aprobación del expediente de contratación y de bases, a cargo del Alcalde, quién permanece fuera por gestiones externas de la municipalidad. A partir de lo anterior, llegó a la conclusión que los actos preparatorios de contratación se realizan ineficientemente y las especificaciones técnicas no cumple con los requisitos y normas de la Ley de Contrataciones del Estado. Además señalaron que los proveedores tienen una perspectiva negativa de hacer negocios con entidades públicas, por el retraso de pagos.

Espiritu, Guzman y Monge (2018) publicaron su tesis titulada “Propuesta de gestión de cobranza para el mejoramiento de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”, con el objetivo de proponer un modelo de gestión de cobranzas que mejore la recaudación del impuesto predial. Su

investigación fue tipo aplicado, enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. A través del método deductivo y técnica de FODA. Obtuvieron como resultado que la municipalidad tiene un déficit en la recaudación del impuesto predial, envían cartillas de autovalúo con poca información y difícil de entender, desconocimiento de beneficios al cumplir las fechas de pago e infraestructura deficiente para la atención de contribuyentes. Por ende, concluyen como alternativa para evitar la cobranza coactiva; capacitar al personal, enviar cartillas informativas más detalladas, llamadas telefónicas, visita personal y talleres de concientización tributaria.

Mejia (2016) realizó la investigación titulada “Influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, periodos 2013 – 2014”, cuyo objetivo planteado fue analizar la programación de los procesos de contratación de bienes y servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Municipalidad. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. La muestra de investigación estuvo conformada por 24 procesos de selección considerados en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la Municipalidad. La técnica que empleó para la recolección de datos fue la revisión documentaria y observación directa. Sus resultados fueron que 13 de los 24 fueron de Adjudicación de Menor Cuantía, 9 para adquisición de bienes, 2 para contratación de servicios, 2 para consultoría de obras, para Adjudicación Directa Selecta y 3 Adjudicación Directa Pública. Concluyeron que no se ejecutaron los procesos programados en el PAC, evidenciando deficiencias e incumplimiento de metas presupuestarias.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas implica la aplicación de teorías y bases conceptuales de crédito y cobranzas, que permite predecir los riesgos del crédito y el logro de objetivos planteados por la entidad, ya sea pública o privada (Tumbaco, 2017).

Cavero (2020) indican que la gestión de cobranzas implica el uso de la estrategia “Descuento por pagos pronto”, la cual consiste en incentivar el cumplimiento de pagos en los plazos fijados, de manera que sea beneficioso tanto para el usuario como para la entidad que brinda el préstamo o crédito.

En el caso de las Municipalidades, realizan una gestión de cobranzas del impuesto predial, con el objetivo de lograr el pago de deudas tributarias. Consideran una adecuada gestión tras lograr que el contribuyente cumpla voluntariamente con el pago de la deuda tributaria, se incrementa la recaudación de tributos, establecimiento del riesgo tras la no recuperación de tributos y se ha generado conciencia tributaria en los contribuyentes (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

Sistema de crédito y cobranzas

La cobranza es un proceso estratégico fundamental para instaurar en los clientes una cultura de pago. Es parte del proceso del ciclo del crédito, a la cual le anteceden otros sub procesos; promoción, evaluación, aprobación y desembolso. Si bien se plantea que la morosidad surge a partir del retraso de pagos, estos se pueden evitar a través del control de las pre-etapas mencionadas. De ahí la importancia de la mención de todos los sub procesos del ciclo del crédito (Wittlinger, Carranza, & Mori, 2008).

Para determinar el periodo promedio de cobro, Cavero (2020) indica que es la suma de plazos de prórroga por días en el año, entre las ventas al crédito.

Características de la gestión de cobranzas eficaz en la Municipalidad

Espiritu, Guzma y Monge (2018) plantearon numerosas características de la gestión de cobranzas que identifican a esta actividad, las principales se describen a continuación:

- Dinámico: Los mensajes preventivos se realizan de manera oportuna, para evitar que el contribuyente olvide las fechas de sus pagos.
- Sistemático: Sigue una secuencia de pasos ordenados para realizar la cobranza. Además se basa en una cartera de contribuyentes, la cual se encuentra organizada y clasificada.
- Culturiza: Instaure una cultura tributaria, donde los contribuyentes reconocen la importancia del pago de sus tributos.
- Efectivo: A través de los métodos de cobranza ordinario y coactivo.

Políticas de Cobranza

Procedimientos que sigue una entidad pública o privada, para cobrar sus cuentas vencidas. Se denomina así a todo método o estrategia para realizar los cobros al cliente, en función a los objetivos y necesidades de la empresa. Es favorable tenerlas en cuenta ya que permiten reducir los gastos del mismo proceso de cobranza y mantener una relación armoniosa con sus clientes, lo que a su vez permite la continuación del cliente (Universidad Virtual de América, 2016). Los elementos a considerar son:

Políticas de gestión de cobranzas

- Condiciones de venta; es decir, fechas de pago, tasas de interés o descuentos que establece la empresa.
- Plazo de cobros, también es establecido por la empresa. Se refiere a los periodos de cobros (semanal, quincenal o mensual) de cuentas vencidas o morosas.

Tipos de políticas de cobranzas

- Restrictivas: Son rígidas y agresivas, y si bien disminuyen considerablemente las cuentas por cobrar, genera una disminución de ventas por la relación conflictiva con sus clientes.
- Liberales: son menos exigentes, no presionan a los clientes, la flexibilidad que les caracteriza les permite llegar a recuperar cuentas ya olvidadas, sin embargo, la cartera de cuentas por cobrar continúa aumentando, lo que la hace poco favorable.
- Racionales: Van acorde a los objetivos de la empresa y mejoran la inversión de las empresas. Se aprueban los créditos, según las características del cliente y los gastos que se realizarán al efectuar los cobros, sin afectar los beneficios para la empresa.

Procedimiento de la gestion de cobranza

Tumbaco (2017) refiere que para cobrar se realiza una fase administrativa que empieza desde la generación de la cuenta, manejo y control apropiado y culmina cuando el saldo es cancelado o liquidado. Para el control plantea como principales acciones; la constante generación de reportes sobre los saldos, corrientes, análisis y detalles, y envío de cuentas de manera directa e independiente.

La RSM International (2019) menciona que la gestión de cobranzas es un proceso necesario, cuando una empresa ofrece servicios o productos al crédito, a fin que los clientes cumplan con las fechas de pago. Plantea etapas de la gestión de cobranzas, según el tramo de mora en el que se encuentre.

- Etapa preventiva: Se anticipa el cobro antes del primer día de retraso de pago, evitando moras, ya sea el incremento de intereses o procesos legales.
- Etapa administrativa: Empieza esta etapa desde el primer día en el que el cliente no cumple con las fechas de pago establecida. Los encargados se comunican con el usuario para dar informe sobre su estado de deuda y brindar alternativas para cumplir los pagos correspondientes.
- Etapa judicial: Sucede cuando el usuario se rehúsa a pagar, pese a todas las alternativas brindadas y rompe el contrato. Se resuelve el momento en el cual el cliente absuelve el total de su deuda.

Dentro de la etapa administrativa, se menciona que se debe presentar alternativas de solución oportunas. Por ello, la gestión de cobranzas requiere la interacción con los clientes, para así conocer la realidad de cada uno y llegar a un acuerdo según sea el caso. En las Municipalidades la gestión de cobranzas empieza con la inscripción del contribuyente y su predio en el Registro de Administración Tributaria de cada municipalidad y finaliza tras la cancelación total del tributo designado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015). La municipalidad describe las siguientes acciones para lograr una gestión de cobranzas efectiva:

- Identificación de contribuyentes: Implica la identificación exclusiva de contribuyentes de su localidad, y excluir aquellos que ya están inscritos.
- Asignación del código contribuyente: Este debe ser único. Útil para poder mantener un registro ordenado de los contribuyentes y clasificado entre personas naturales y personas jurídicas. En el caso de personas naturales se utiliza como código su número de DNI (Documento Nacional de Identidad), y para personas jurídicas el número de RUC (Registro Único de Contribuyentes) asignado por la SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria).

- Inscripción de Registro de Contribuyentes: Se sistematiza los datos del contribuyente, tanto personales como patrimoniales, es decir en relación a las propiedades o predios con los que cuenta. Consta de tres fases; inscripción al adquirir y registrar el predio, mantenimiento o actualización de datos del predio, y cancelación, en caso fallezca el propietario o haya cambio, o en caso de persona jurídica por disolución de la empresa.
- Revisión de la declaración y pago: consiste en la revisión del registro para conocer a los contribuyentes, que se puede esperar de ellos, sus fechas de pago y cuanto deben pagar. Identifican a los morosos, envían cartas de aviso o requerimientos inmediatamente, y de no cumplir con las nuevas fechas establecidas, no solo deberán pagar intereses, sino también serán sancionados.

Si tras el requerimiento, el contribuyente no paga su deuda, la administración tributaria puede realizar dos acciones de cobranza: Ordinaria, es decir preventiva, y coactiva, regulada por la Ley.

Acciones que comprende la gestión de cobranza

Análisis de caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativas, obtención de compromisos de pago, cumplimiento de compromisos de pago, registro de acciones, seguimiento del caso, intensificación de las acciones y finalmente la definición de los créditos “pérdida”; es decir el análisis del costo- beneficio al proceder a la etapa judicial o legal (Wittlinger, Carranza, & Mori, 2008)

Dentro de la prevención de morosidad, se propone la identificación de la probabilidad de pago, a través de la técnica “data mining” la cual consiste en revisar las bases de datos e identificar patrones o tendencias que permitan predecir la probabilidad de pago (Alberto Teskiewicz, en Wittlinger, Carranza, & Mori, 2008). A

partir de ello surge el término Scoring, sistema que permite la priorización de cobranzas según la probabilidad de pago de cada cliente, generando así la segmentación de clientes.

Intiza (2019) en base a su experiencia, propone un Proceso Modelo de Gestión de Cobranzas a fin de organizar y hacer más eficiente el proceso. Su modelo se divide en tres sub procesos:

- Avisos y reclamos automáticos a los clientes: dirigido a clientes menores, puesto que los equipos de cobranzas se concentran más en los clientes que mas adeudan, se propone la implementación de un sistema que envíe comunicados a sus deudores de manera masiva y automática
- Resultados de una gestión personalizada: Consiste en brindar información personalizada a los clientes respecto a su estado de deuda y fechas de pago, ya sea a través de,
- Alarmas internas: También funcionan de manera automática, en función a los compromisos y temas que quedan pendientes con los clientes, evidenciando interés por cada cliente sin necesidad de un personal especial para cada caso.

Herramientas de Gestión de Cobranzas

Para llevar a cabo la gestión de cobranzas existen distintas herramientas, entre ellas las plataformas de cobranza automáticas, contac center o equipo de teleoperadores, softwar y otros (Rankia, 2019)

Puede no ser exitosa la gestión de cobranza, por ende, se tiene en cuenta el riesgo crediticio. Este se mide a través de la pérdida neta de crédito entre los factores internos (Tumbaco, 2017):

- Volúmen de crédito: cuanto mayor sea este mayor serán las pérdidas

- Políticas de créditos: Existe mayor riesgo crediticio de ser muy rigurosas e inflexibles
- Mezcla o concentraciones de créditos por empresas o sectores de la misma.
- Concentración geográfica.

Las municipalidades clasifican los medios de cobranza, en dos grandes grupos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015):

- Medios masivos: Tal y como su nombre lo indica, realiza el envío a todos los contribuyentes. Por ejemplo, la página web de administración tributaria, donde se tiene acceso sobre el estado de deuda y facilita el pago online. Otro medio masivo es el perifoneo, el cual se utiliza en localidades donde el acceso a internet es restringido o nulo.
- Medios personalizados: Se realiza a aquellos contribuyentes cuyo aporte es relevante para la municipalidad, con el objetivo de enviar recordatorios sobre las fechas de vencimiento de pago, a través del envío de cartas, correos electrónicos o llamadas telefónicas.

De vencerse las fechas de pago se emiten documentos formales de determinación o multa. Si después de 20 días hábiles de haber sido notificada, no se absuelve la deuda, empieza la cobranza coactiva. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Luego de haberse emitido la resolución de ejecución coactiva, el contribuyente tiene un plazo de 7 días hábiles para cancelar su deuda. De no cumplirse, se adoptan medidas cautelares tales como; embargo en forma de intervención, inscripción, depósito o retención (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

Indicadores de cobranzas

Para conocer la situación de cobros de la entidad en tiempo real se manejan indicadores, tales como Bances, Huayhua, Otero, & Silva (2016) mencionan:

- Plazo Promedio de Cobranzas (PPC): Es el promedio de la fecha en la que es emitida la factura y la fecha en que los clientes la cancelan.
- Antigüedad Promedio de Deuda: Se calcula a través del promedio de la fecha de emisión de facturas y cuando son revisadas. Donde el resultado ideal es que sea menor al plazo de crédito promedio.
- Porcentaje de deudas vencida y que estan por vencer
- Índice de Morosidad: Mide que porcentaje de ventas o impuestos, corresponde a deudas impagas, que según la economía no debe ser mayor al 2% del total.
- Meta de cobranzas: Evalúa los cobros realizados sobre lo estimado, el cual deriva de lo recaudado el mes anterior.

2.2.2. Contrataciones públicas

Las contrataciones públicas son consideradas como el principal instrumento del Gobierno para cumplir con sus objetivos planteados. Sigue un sistema para lograr de manera efectiva, que los aportes brindados por los ciudadanos sean invertidos a favor de la comunidad, en bienes, obras y servicios. El sistema de contrataciones públicas, sigue un conjunto de pasos ordenados, definidos, instituidos y supervisados legalmente (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, 2009).

En el Perú las contrataciones públicas se rigen por la Ley N° 30225, a fin de garantizar una adecuada gestión de recursos y obtener bienes, servicios u obras de le mejor calidad al menor costo posible. Señala en el artículo 3 que todo lo dispuesto en

la ley es aplicable para los gobiernos regionales y locales, además de otras entidades del estado (Estado Peruano , 2014).

Participantes de las contrataciones públicas

El órgano Rector, creado a fin de garantizar el fortalecimiento del sistema de contratación pública, integración de procesos y uso de tecnología. En el Perú, teniendo en cuenta la relevancia de este rol especializado ha generado la creación del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, para guiar las mejores prácticas de contratación, siendo su función principal coordinar, establecer procedimientos y estándares, administrar y supervisar el plan estratégico de contrataciones públicas. (OSCE, 2009).

En la actualidad se suma al OSCE, Indecopi y la Central de Compras Públicas (Perú compras), quienes conjuntamente elaboraron la Guía para Combatir la Concentración en las Contrataciones Públicas, herramienta que advierte cualquier irregularidad en el proceso de contrataciones (INDECOPI, 2019)

El Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2019) refiere como participantes:

- Proveedores, todo aquel que cuente con el registro nacional de proveedores, que no se encuentre inhabilitado, suspendido o con algún impedimento para ser contratado con el estado, y que cumpla con los requisitos propios del servicio o bien que se solicita.
- Durante la gestión de contratación interviene el titular de la entidad, el área usuaria, comité de selección y el órgano encargado de las contrataciones.

Principios esenciales

El Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2009), en base a modelos internacionales, indica que para lograr una buena gobernabilidad se rige por políticas diseñadas, parte del código ético basadas en:

- Competencia: Todas las personas o entidades son posibles participantes
- Eficacia: Se toma decisiones según los resultados de las evaluaciones dadas
- Eficiencia: Elección de los mejores resultados en plazos lógicos en beneficio a la comunidad
- Igualdad: No existe preferencias o discriminación, es decir, no se favorece ni perjudica a nadie.
- Integridad: Extinción de conflictos de intereses por parte de los participantes del sistema
- Mejor valor por la inversión: Elección de la mejor alternativa teniendo en cuenta los recursos con los que se cuenta.
- Rendición de cuentas: Se informa a los ciudadanos
- Transparencia: Disposición a brindar información total en cualquier momento

La ley N° 30225 de la constitución política del Perú a los principios mencionados anteriormente suma (Comision Permanente del Congreso de la República, 2014):

- Publicidad: El proceso de contratación pública debe ser público y promocionado, a fin de propiciar la libre concurrencia de participantes y facilitar la supervisión y control de este.
- Libertad de concurrencia: Se promueve el acceso, evitando excesivas exigencias y formalidades costosas

- Vigencia Tecnológica: Duración de publicación durante un tiempo oportuno en los medios tecnológicos, a fin de llegar a un mayor número de participantes.
- Sostenibilidad ambiental y social: El proceso de contratación pública deberá contribuir a la protección del medio ambiente y el desarrollo humano.
- Equidad: Equivalencia y proporción entre prestaciones y derechos que corresponden a la gestión de interés general.

Formas de contrataciones Públicas

La ley N° 30225 de la Constitución Política del Perú, el 2017 menciona 7 formas de realizar una contratación pública, ya sea de servicios, bienes o ejecuciones (Escuela de Posgrado Universidad Continental, 2020):

- Licitación y concursos públicos: Se realiza licitación al contratar bienes cuyos valores sean mayores o iguales a cuatrocientos mil soles (S/ 400 000) u obras mayores o iguales a un millón ochocientos mil soles (S/ 1 800 000) y concurso público cuando se va a contratar servicios y obras (modalidad mixta) de valor igual o mayor a cuatrocientos mil soles (S/ 400 000)
- Adjudicación simplificada: Contratación de bienes y servicios menores a cuatrocientos mil soles (S/ 400 000) y obras de montos menores a un millón ochocientos mil soles (S/ 1 800 000). A diferencia de la anterior modalidad, los plazos son más cortos y no se considera los servicios individuales de consultoría, como se verá en la siguiente modalidad.
- Selección de consultores individuales: en este caso el personal requerido no necesita de un equipo adicional, por lo que el requisito fundamental es su experiencia y calificaciones. Para hacer uso de esta modalidad se requiere que el costo de su servicio sea mayor a cuatrocientos mil soles (S/ 400 000)

- Comparación de precios: Se realiza la cotización entre tres opciones y se selecciona a la obra que ofrezca menores costos. Siempre y cuando la contratación sea mayor a 8 UIT y menores a sesenta mil setecientos cincuenta soles (S/ 60 750)
- Subasta inversa electrónica: se utiliza cuando se va a contratar un bien o servicio que cuenta con ficha técnica y cuyo monto sea mayor a 8 UIT.
- La contratación directa: Se establece contacto directo entre la entidad pública y el proveedor; cuando se contrata a otra entidad pública, al presentarse una situación de emergencia que afecten la seguridad nacional, en caso de desabastecimiento comprobado, si son de carácter secreto (fuerzas armadas, policía nacional o servicios de inteligencia), si el servicio o bien lo posee un solo proveedor, servicios personales brindados por una persona natural, propagandas en medios de comunicación o servicios de educación

El proceso de contratación se realiza en tres fases: actos preparatorios, procedimiento de selección y ejecución contractual (OSCE, 2019)

Etapas de contrataciones Públicas

Las etapas estipuladas por el OSCE (2019) son las siguientes:

Actuaciones preparatorias: Para ello se requiere el cálculo de costos en función a los recursos económicos que cuente la entidad pública y sus necesidades o requerimientos de bienes, servicios o ejecución, que informe el área de gestión administrativa del sistema de abastecimiento a favor de la comunidad.

- Formulación del requerimiento elaborada por la entidad que tiene la necesidad de adquirir un bien, servicio o ejecución de obras para cumplir con su función a favor de comunidad.

- Se realiza la indagación de mercado, es decir averiguar el valor de lo que se va a contratar en distintos proveedores.
- Elaboración del plan anual de contrataciones, teniendo en cuenta el Presupuesto Institucional de Apertura

Se considera los siguientes documentos de gestión

- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)
- Plan Anual de Contrataciones (PAC)

Procesos de selección: Consiste en la difusión del requerimiento de bien, servicio o ejecución, en el Portal Electrónico SEACE. La organización pública elige al personal u organismo que cumpla con el perfil solicitado (OSCE, 2019).

Ejecución contractual: De presentarse controversias en la fase contractual en función al cumplimiento de las especificaciones del contrato, se plantea como alternativas de solución la conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje institucional (OSCE, 2019).

- Generación de expediente de contratación, el cual es un conjunto de documentos relacionados a la contratación que una vez aprobado se entrega al presidente de comité, para que este, instale y elabore los documentos del proceso de selección y realice la convocatoria
- Firma de contrato de administración pública, en la cual se especifica los acuerdos de ambas partes, entidad pública y proveedores, y se formaliza la contratación.

- Ejecución contractual, el proveedor cumple con las prestaciones a las que se comprometió y la identidad pública efectúa el pago

De presentarse controversias en la fase contractual en función al cumplimiento de las especificaciones del contrato, se plantea como alternativas de solución la conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje institucional (OSCE, 2019)

Guía para Combatir la Concentración en las Contrataciones Públicas

La guía para Combatir la Concentración en las Contrataciones Públicas se divide en tres secciones: La competencia en las contrataciones públicas, pautas para fomentar las competencias y señales para la detección de conductas anticompetitivas. La primera sección señala sobre las irregularidades que se pueden dar durante las contrataciones públicas y ejemplifican con casos sobre sus sanciones respectivas; la segunda sección se señalan recomendaciones para que las entidades públicas fomenten competencia desde la convocatoria hasta la selección y contratación; por último, la tercera sección menciona las señales de alerta sobre posibles indicios de acciones anticompetitivas y comuniquen a las instancias reguladoras (INDECOPI, 2019).

2.2.3. Municipalidad

La municipalidad es una institución del estado encargada de gobernar un distrito o provincia, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de su localidad y fomentar el desarrollo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

Las municipalidades son autónomas en el aspecto financiero y administrativo de sus funciones, pero se rigen por las leyes de la Constitución Política en cuanto a funciones generales del sector público (Ley N° 27972).

La municipalidad cuenta con órganos Municipales, encargados de la administración municipal: Consejo Municipal, encargado de aprobar o modificar los Planes de Desarrollo Municipal, regidores y Alcaldía (Ley N° 27972).

El Consejo Municipal y regidores, se encargan de la función normativa, mientras que el alcalde cumple la función ejecutiva. Elegidos a través de un proceso electoral y cumplen sus funciones durante tres (3) años, habiendo la posibilidad de volver a ser elegidos (Ley N° 27972).

Las municipalidades se ubican en la capital, las cuales se rigen por otras normativas, provincias, distritos y Centros Poblados Menores, siempre y cuando se compruebe que requieran servicios locales, sus pobladores sean más de 500 personas mayores de edad, cuenten con medios económicos para organizar y financiar servicios mínimos y que los mismos pobladores lo soliciten (Ley N° 27972).

Competencias de las Municipalidades (Ley N° 27972)

- Elaborar y desarrollar planes de su gestión
- Pactar sobre su organización y régimen
- Administrar su presupuesto, bienes y rentas
- Modificar, ya sea incrementando o suprimiendo, sus contribuciones, arbitrios y derechos, en el margen a la ley.
- Administrar el transporte público y tránsito.
- Organizar y controlar los servicios públicos dentro de su localidad.
- Ejecutar la contratación de entidades públicas o no, para la atención de servicios que ellos no administran directamente. De preferencia locales.
- Velar por el cumplimiento de sus propias normas, a través de la policía municipal.

Funciones de las Municipalidades

Elaboran, aprueban, ejecutan, inspeccionan y controlan los Planes de Desarrollo Local, el cual deberá estar acorde a los Planes de Desarrollo Nacional. Se encarga de los servicios esenciales, tales como el saneamiento del medio ambiente, agua potable, alcantarillado, limpieza, alumbrado público, posta de salud, mercados, registros civiles, promoción cultural y turismo (Ley N° 27972).

Patrimonio Municipal

Está conformado por bienes; como, por ejemplo, parques, zonas verdes, terrenos fiscalizados y legados o donativos, y rentas del municipio; tales como, los productos de sus bienes, los impuestos, arbitrios, tasas, multas municipales, entre otros. (Ley N° 27972) Son impuestos Municipales (Ley N° 27972):

- Tributos según el valor de propiedad predial urbana y rústica
- Terrenos sin construir
- Contribuciones por peaje, pontazgo (pago de puentes) o mejora de obras
- El cobro por apertura de establecimientos comerciales e industriales
- Por propaganda
- Del rodaje (a vehículos que utilizan gasolina)
- De extracción de materiales de construcción
- Y los creados por Ley

Presupuesto Municipal

Fondo para cubrir gastos corrientes y de inversión, de funciones, actividades y servicios municipales correspondientes al Plan y Programa Anual de Inversiones

Municipales. Contiene previsión de ingresos y gastos, donde este último no puede ser menor al 40% del presupuesto total (Ley N° 27972).

2.3. Marco conceptual

Gestión de cobranzas: Es el conjunto de acciones y negociación con los clientes, para recuperar los créditos vencidos y evitar consecuencias negativas en el flujo de caja. (Duemint, 2020).

Políticas de cobranza: Es el conjunto de normas que una empresa sigue con el fin de cobrar sus deudas pendientes, que es comunicado a sus clientes. Son planteadas por la misma empresa de acuerdo a sus necesidades y características de la misma, por lo que deben ser revisadas periódicamente (Cobra, 2018).

Procedimientos de cobranza: Es un conjunto de pasos para realizar la cobranza de deudas, parte desde el envío de factura al cliente y o contribuyente o comunicado (Departamento Soporte Administrativo , 2015).

Cobranza: Wittlinger, Carranza, & Mori (2008) definen la cobranza cómo un proceso estratégico fundamental para instaurar en los clientes una cultura de pago. Es parte del proceso del ciclo del crédito, a la cual le anteceden otros sub procesos; promoción, evaluación, aprobación y desembolso.

Contrataciones públicas: Es un tipo de contrato donde uno de los participantes es una entidad pública, es decir del estado. Se realiza cuando la empresa del estado requiere de un bien, servicio o de ejecución (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Programación: Se refiere al requerimiento integrado, de las entidades públicas. Registrado en el Plan Anual de Contrataciones, teniendo en cuenta el presupuesto anual con el que cuenta la entidad para satisfacer sus necesidades y logro de objetivos (OSCE, 2019).

Proceso de selección: Es la etapa de la contratación pública, donde la entidad que requiere del bien, servicio o ejecución elige a un proveedor que se ajuste a su presupuesto y cumpla con lo requerido (OSCE, 2019).

Ejecución contractual: Es la última etapa de la adquisición pública que implica la presentación de expedientes y firma de contrato, y finaliza con la conformidad de adelantos y detalles de pago (OSCE, 2019).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

H1 Existe relación directa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación directa entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Hipótesis específica 2

H1 Existe relación directa entre los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa entre los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Hipótesis específica 3

H1 Existe relación directa entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

3.3. Variables

Variable 1: Gestión de cobranzas

Definición conceptual: Es el conjunto de acciones y negociación con los clientes, para recuperar los créditos vencidos y evitar consecuencias negativas en el flujo de caja. (Duemint, 2020).

Definición operacional: La variable se mide con el Cuestionario de Gestión de Cobranzas de Lachira (2019) cuyo objetivo es evaluar las políticas de cobranzas, procedimientos de cobranza, cobranza propiamente dicha.

Variable 2: contrataciones públicas

Definición conceptual: Es un tipo de contrato donde uno de los participantes es una entidad pública, es decir del estado. Se realiza cuando la empresa del estado requiere de un bien, servicio o de ejecución (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Definición operacional: La variable se mide con el Cuestionario de Contrataciones Públicas de Pazo (2020) cuyo objetivo es medir la programación, procesos de selección y ejecución contractual de la entidad en cuestión.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Como método general del presente estudio se manejó al método científico, descrito como el camino que sigue la persona investigadora, el cual estuvo conformado por un conjunto de operaciones y reglas predeterminadas que conllevan a cumplir con los objetivos, por tanto, obtener resultados. Además, implica el uso del pensamiento hipotético deductivo, pues este proceso sistemático de investigación de eventos inexplorados se inicia planteando el problema de investigación, seguidamente se formulan los problemas y objetivos, se redacta el marco teórico y se plantean las hipótesis, las que serán contrastadas (Sánchez & Reyes, 2015).

Como método específico de la presente investigación usó el método descriptivo, concebido como un proceso a través del cual se identifica, describe, examina e interpreta metódicamente organizada una o más variables y sus componentes tal como se muestran en tiempo presente y en su estado natural; lo cual genera escasas probabilidades de tener control directo de los conceptos de indagación. Entonces, este tipo de método se basa en la indagación de las características de las variables o

conceptos del estudio durante el tiempo de la investigación, es así que se conoce qué y cómo se muestran en determinado contexto (Sánchez & Reyes, 2015).

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es la aplicada, que consiste en poner en práctica o aplicar los conocimientos científicos o teóricos a poblaciones específicas con la finalidad de obtener consecuencias o resultados prácticos a partir de estas; esto es, el interés por la administración inmediata de teorías antes que el descubrimiento o progreso de saberes que tengan valor universal. Asimismo, estos prototipos de trabajos de indagación aportan a las de tipo básica, de modo similar, esta última aporta a las investigaciones aplicadas. Adicionalmente, estos estudios se suelen realizar frecuentemente en las ciencias sociales (Sánchez & Reyes, 2015).

4.3. Nivel de investigación

El alcance o nivel de investigación de este trabajo de investigación es el correlacional, que se centra en determinar el nivel de correspondencia entre dos o más variables o constructos observados en un grupo representativo del universo a estudiar. Para ello hace uso de la estadística de correlación, es así que se conoce si existe o no asociación entre las variables, el grado y dirección de esta, también otorga cierto nivel de predicción (Hernández & Mendoza, 2019).

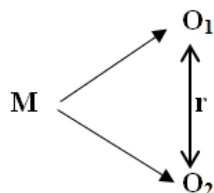
4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación de este trabajo es el descriptivo-correlacional, pues se fundamenta en conocer y establecer el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables o sucesos en una determinada muestra del universo mediante la aplicación de la técnica estadística de análisis de correlación. De tal modo, primero se

debe efectuar una medición independiente de cada variable y en segundo lugar se busca relacionarlas (Sánchez & Reyes, 2015).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación.



Dónde:

M = Muestra constituida por los colaboradores

O₁ = Observación de la variable gestión de cobranzas.

O₂ = Observación de la variable contrataciones públicas.

r = Correlación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

Población

La población o también llamada universo hace referencia a todos los componentes que son parte de una clasificación, clase o categoría de sucesos, personas, objetivos, entre otras, que estén adecuadamente definidas, es decir, es importante detallar las características de la población de estudio para poder construir conclusiones válidas (Sánchez & Reyes, 2015). La población fue de 102 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, ubicada en la Calle Callao N° 245, en el Distrito y Provincia de Chanchamayo, Región Junín, del Perú.

Muestra

La muestra de una investigación es comprendida como el subgrupo o subconjunto representativo o distintivo del universo, esta es una condición importante que permite la generalización de los resultados a otros universos diferentes al estudiado

(Hernández & Mendoza, 2019). Por lo mismo, la muestra representativa de este trabajo de investigación estuvo conformada por 81 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, ubicada en la Calle Callao N° 245, en el Distrito y Provincia de Chanchamayo, Región Junín, del Perú.

Tabla 1

Distribución de la población y muestra.

Tipo de empleado	N° de población	%	N° de muestra	%
Empleado asignado	13	13	10	13
Empleado contratado	28	27	22	27
CAS	61	60	48	60
Total	102	100	81	100

Nota. La muestra total será de 81 colaboradores de la MPCH.

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se aplicó en este estudio fue el probabilístico aleatorio simple, que es el cálculo anticipado de la cantidad probable de participantes que fueron parte de la muestra, es por ello que se aplicó determinada fórmula estadística que dio a conocer el número exacto de integrantes, a partir de ello se inició un procedimiento donde sólo el azar selecciona a los participantes hasta obtener la cantidad requerida, además, todos tuvieron las mismas posibilidades de formar parte de esta (Sánchez & Reyes, 2015).

Criterios de inclusión

- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que acepten participar en la investigación.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que firmen el documento de consentimiento informado.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que respondan correctamente el Cuestionario de Gestión de Cobranzas.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que respondan correctamente el Cuestionario de Contrataciones Públicas.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no trabajen en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que no acepten participar en la investigación.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que no firmen el documento de consentimiento informado.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que no respondan correctamente el Cuestionario de Gestión de Cobranzas.
- Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021, que no respondan correctamente el Cuestionario de Contrataciones Públicas.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se administró para la recogida de datos o valores en esta investigación fue la encuesta, pues esta es una técnica que permite la recolección de

datos mediante la presentación sistemática de interrogantes o preguntas que miden las variables o conceptos, las cuales tienen congruencia con el problema y los objetivos de investigación (Lopez & Fachelli, 2015).

Instrumentos

El instrumento que se aplicó para la recolección de datos en este estudio fue el cuestionario, que es un formato sistemáticamente estructurado que sirve para medir determinadas variables y sus dimensiones a través de cuestiones, interrogantes o preguntas asociadas a los propósitos de la investigación (Sánchez & Reyes, 2015).

Por otro lado, debido a la coyuntura actual a causa de la Covid-19, la evaluación a los participantes se realizó de forma virtual y los cuestionarios a utilizar sobre la gestión de cobranzas y contrataciones públicas fueron adaptados a formato virtual por medio del Programa Formularios de Google. Seguidamente se plasma sus fichas técnicas:

Ficha Técnica del Cuestionario de Gestión de Cobranzas

Autor(a): Lachira Lachira Verónica de Jesús

Año: 2019

Administración: Individual y colectiva.

Área de aplicación: Área Organizacional.

Ámbito de aplicación: Colaboradores.

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Finalidad: Mide el nivel de gestión de cobranza.

Técnica: Encuesta.

Dimensiones: Políticas de gestión de cobranza, procedimiento de cobranza y cobranza.

Confiabilidad: La confiabilidad se determinó por medio de la aplicación del estadístico Alpha de Crombach, es así que se obtuvo un coeficiente de 0.842, el cual indicó que es altamente confiable.

Validez: La validez del cuestionario se estableció por medio del método de criterio de jueces, a través del cual los jueces indicaron que es un instrumento aplicable.

Ficha Técnica del Cuestionario de Contrataciones Públicas

Autor(a): Pazo Purizaca, Vilma

Año: 2020

Administración: Individual y colectiva.

Área de aplicación: Área Organizacional.

Ámbito de aplicación: Colaboradores.

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Finalidad: Mide el nivel de contrataciones públicas.

Técnica: Encuesta.

Dimensiones: Programaciones, progreso de selección y ejecución contractual.

Confiabilidad: La confiabilidad se determinó por medio de la aplicación del estadístico Alpha de Crombach, es así que se obtuvo un coeficiente de 0.873, el cual indicó que es altamente confiable.

Validez: La validez del cuestionario se estableció por medio del método de criterio de jueces, a través del cual los jueces indicaron que es un instrumento aplicable.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva

La estadística descriptiva es una técnica que facilita el tratamiento de los datos o valores obtenidos por la aplicación de las técnicas e instrumentos de evaluación de

una investigación. Por lo mismo, se enfoca en la presentación resumida o suscita de la totalidad de datos, es así que se comprende el comportamiento de los conceptos o variables. Además, este procesamiento se puede llevar a cabo por medio de la aplicación de las medidas de tendencia central, que contiene a la moda, mediana y media aritmética; por otro lado, están las medidas de variabilidad, que está compuesta por el rango, la desviación cuartil, la varianza y la desviación estándar (Sánchez & Reyes, 2015). Por ello, para el procesamiento y análisis de los puntajes que se obtuvieron después de la aplicación del Cuestionario de Gestión de Cobranzas y el Cuestionario Contrataciones Públicas, se manejó la estadística descriptiva a través de la cual se generaron tablas de contingencia de frecuencias y porcentajes, las que mostraron las categorías de las variables y sus dimensiones.

Estadística inferencial

La estadística inferencial es una técnica para procesar y analizar los valores o datos resultantes de la aplicación de los instrumentos, específicamente sirve para poder comparar dos o más grupos de datos, de manera que se puede señalar su significatividad. Por lo cual, es necesario tomar como referencia el nivel de probabilidad al 0.05, pues este es manejado en las ciencias sociales y conductuales, además, indica que existe una probabilidad menor al 5% de que la diferencia entre los grupos comparados es causada por el azar, por lo contrario, evidenciaría que es normal. Por otro lado, este tipo técnica está conformada por dos grupos de estadísticas, las denominadas paramétricas y las no paramétricas (Sánchez & Reyes, 2015). En consecuencia, para procesar los datos de esta investigación se aplicó la estadística inferencial mediante la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman, a causa de que las variables son de escala de medición nominal y no existe normalidad en los datos.

Procedimiento:

- Se determinó el grado de validez y confiabilidad de los cuestionarios a utilizar, de modo que estos sean aptos para la población de estudio.
- Los datos resultantes de la evaluación se trasladaron al Programa Estadístico en Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.
- Se administró la estadística descriptiva con el propósito de obtener tablas de contingencia de frecuencias y porcentajes que mostrarán las categorías de las variables.
- Se aplicó la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis, particularmente la prueba no paramétrica Rho de Spearman, porque las variables son de naturaleza ordinal.
- Se tomó la decisión estadística, es decir, si se acepta o rechaza las hipótesis de investigación o la hipótesis nula.
- Se detectó el p-valor, el grado y dirección de la relación entre las variables de la investigación.
- Para el diseño de las tablas y gráficos resultantes de la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial se manejó el Programa de Microsoft Excel versión 2021.
- Por último, se plasmaron los resultados, las discusiones de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones en el informe final.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Este trabajo de indagación se efectuó bajo lo estipulado en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes. En este sentido, se tomó mayor consideración lo que se explica en el artículo N°27, como la veracidad y

responsabilidad de todas las acciones y actividades que se realicen durante todas las fases del proceso de investigación, el cuidado con el medio ambiente y la biodiversidad, tratando en la medida de lo posible de ocasionar beneficios a la población estudiada, sin generar ningún tipo de daño, es así que se les debe entregar el documento de consentimiento informado, a la vez se les explique en que consiste, finalmente, mostrar respeto por la diversidad étnica y sociocultural, la libertad y privacidad de las personas.

Por otro lado, en el artículo N° 28 de dicho reglamento también se informa sobre las normas de comportamiento ético de los investigadores, como la confección de estudios nuevos y pertinentes con las líneas de investigación de la UPLA; utilizar técnicas, instrumentos, métodos y referencias bibliográficas que tengan valor científico; asumir con responsabilidad los efectos negativos o positivos que se generen en el proceso investigativo; cumplir con el criterio de confidencialidad de los datos de los participantes; e informar los descubrimientos de manera abierta, completa y oportuna.

CAPÍTULO V RESULTADOS

En el siguiente capítulo se muestran los resultados que se dividen en dos formas, los resultados descriptivos, donde se presentan las frecuencias y porcentajes en tablas cruzadas de contingencia que se puede observar la conducta de las agrupaciones de los datos. Posteriormente se presentan los resultados inferenciales, donde se visualiza la comprobación de las hipótesis utilizando el coeficiente de Rho de Spearman que proporcionó los datos necesarios para concluir los resultados y que ayude a tomar decisiones. Los resultados encontrados son los siguientes:

5.1. Descripción de resultados

Tabla 2

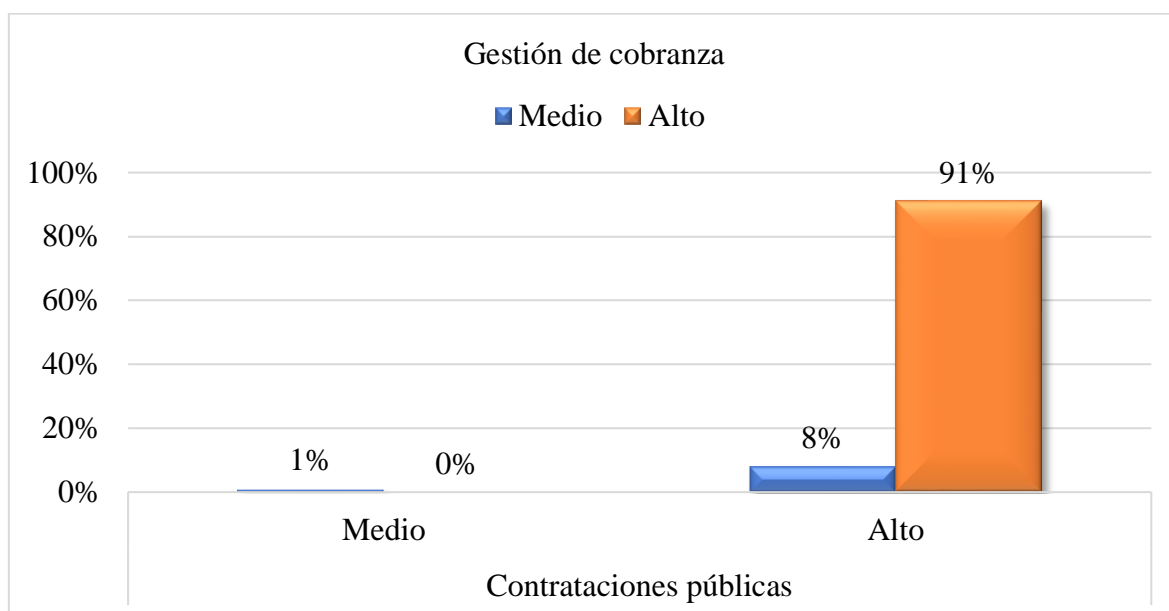
Gestión de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.

Gestión de cobranza		Contrataciones públicas		Total
		Medio	Alto	
Medio	f	1	6	7
	%	1%	8%	9%
Alto	f	0	74	74
	%	0%	91%	91%
Total	f	1	80	81
	%	1%	99%	100%

Nota. La mayoría de la gestión de cobranza y las contrataciones públicas son altas.

Figura 2

Gestión de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.



Nota. Basado en la evaluación de los instrumentos – 2021.

Descripción: En la tabla 2 y figura 2, se observó que el 9% de la gestión de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es media, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias y el 8% alto. El 91% de la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto.

Tabla 3

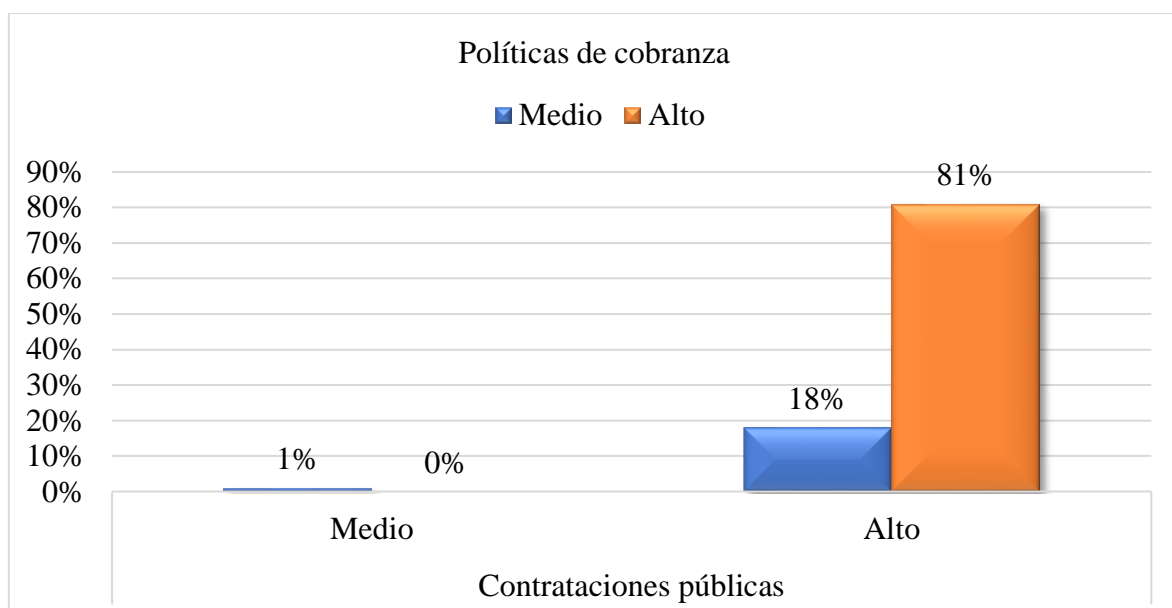
Políticas de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.

Políticas de cobranza		Contrataciones públicas		Total
		Medio	Alto	
Medio	f	1	14	15
	%	1%	18%	19%
Alto	f	0	66	66
	%	0%	81%	81%
Total	f	1	80	81
	%	1%	99%	100%

Nota. La mayoría de las políticas de cobranza y las contrataciones públicas son altas.

Figura 3

Políticas de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.



Nota. Basado en la evaluación de los instrumentos – 2021.

Descripción: En la tabla 3 y figura 3, se pudo observar que el 19% de las políticas de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es media o regular de los cuales el 1% de las contrataciones públicas es medio y el 18% alto. El 81% de las políticas de cobranza y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto.

Tabla 4

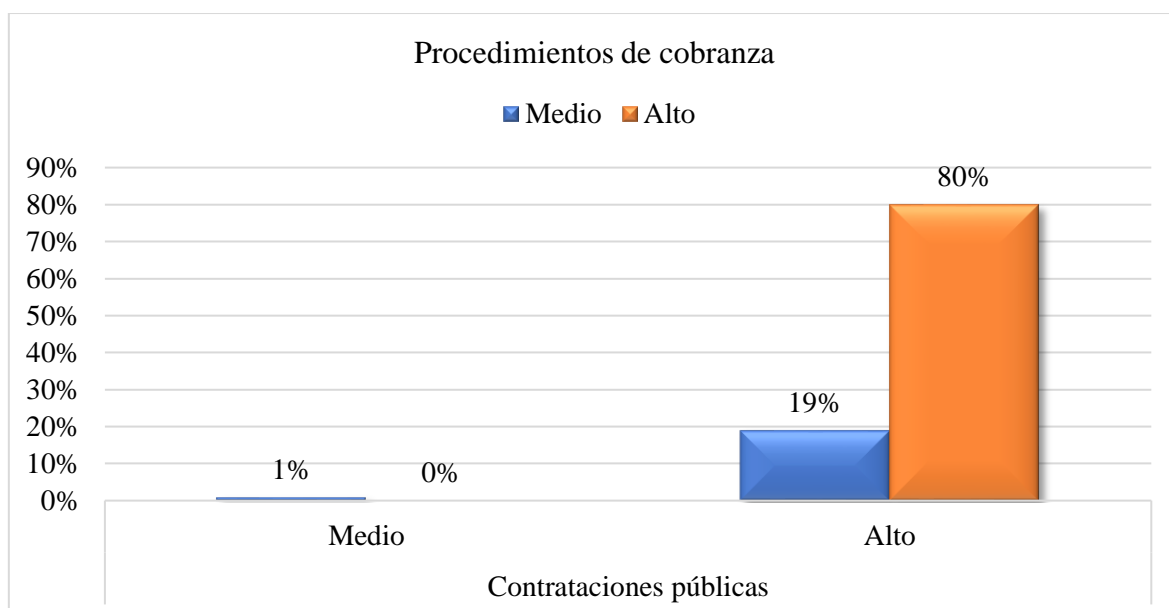
Procedimientos de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.

Procedimiento de cobranza		Contrataciones públicas		Total
		Medio	Alto	
Medio	f	1	15	16
	%	1%	19%	20%
Alto	f	0	65	65
	%	0%	80%	80%
Total	f	1	80	81
	%	1%	99%	100%

Nota. La mayoría de las políticas de cobranza y las contrataciones públicas son altas.

Figura 4

Procedimientos de cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.



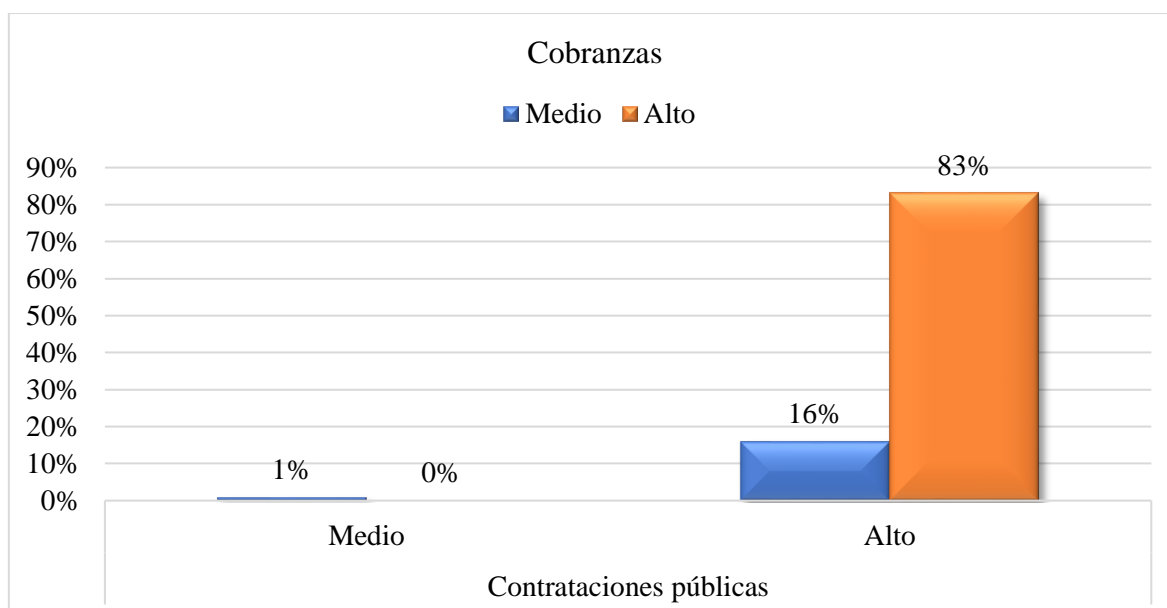
Nota. Basado en la evaluación de los instrumentos – 2021.

Descripción: En la tabla 4 y figura 4, se puede evidenciar que el 20% de los procedimientos de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es medio, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias y el 19% alta. El 80% de los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto.

Tabla 5*Cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.*

	Cobranza	Contrataciones públicas		Total
		Medio	Alto	
Medio	f	1	13	14
	%	1%	16%	17%
Alto	f	0	67	67
	%	0%	83%	83%
Total	f	1	80	81
	%	1%	99%	100%

Nota. La mayoría de las cobranzas y las contrataciones públicas son altas.

Figura 5*Cobranza y contrataciones públicas en la Municipalidad.*

Nota. Basado en la evaluación de los instrumentos – 2021.

Descripción: En la tabla 5 y figura 5, se pudo observar que el 17% de las cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo son en un nivel medio, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias o regulares y el 16% altas. El 83% de las cobranzas y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto.

5.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis general

- H1** Existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.
- H0** No existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Tabla 6

Correlación entre gestión de cobranzas y contrataciones públicas.

Variable	Nº	rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Gestión de cobranzas	81	0,264*	0,001**	<	0,05
Contrataciones públicas					

Nota. * El coeficiente de rho es 0,264. Por tanto, la relación es directa y baja.

**P-valor = 0,001 < 0,05. El p-valor es menor al nivel alfa, por tanto, es significativa.

En la tabla 6, se observó los valores de los resultados hallados de la correlación entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. En seguida, se presenta la explicación de los resultados en los siguientes pasos:

Pasos para la determinación de las hipótesis:

- a) **Nivel de significancia o de riesgo - nivel alfa:** 0,05 = El nivel de confianza es 95% con un margen de error o riesgo de 5%.
- b) **Utilización del estadígrafo de la prueba:** La Prueba utilizada fue el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman – Bivariados, puesto que, se pretenden establecer el coeficiente de correlación entre dos variables de tipo ordinal.

c) Lectura del P-valor:

Criterio para determinar la Hipótesis:

$P\text{-valor} \leq \alpha =$ La H_1 se aprueba. Es significativo

$P\text{-valor} > \alpha =$ La H_0 se aprueba. No es significativo

Por tanto: $P\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ (nivel alfa). Existe relación significativa

Criterio para determinar la dirección y nivel de correlación:

$(+/-) 0,81 > (+/-) 0,99 =$ Correlación positiva/negativa muy alta

$(+/-) 0,61 > (+/-) 0,80 =$ Correlación positiva/negativa alta

$(+/-) 0,41 > (+/-) 0,60 =$ Correlación positiva/negativa moderada

$(+/-) 0,21 > (+/-) 0,40 =$ Correlación positiva/negativa baja

$0,00 > (+/-) 0,20 =$ Correlación positiva/negativa muy baja o nula

Por tanto: $Rho = 0,364$. Es decir, la relación es directa y baja.

- d) Decisión:** Debido a que el p-valor es menor al nivel alfa, se puede determinar que existe relación significativa; es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) de la investigación. El coeficiente de Rho es de 0,364 por lo tanto, la relación tiene una dirección directa y un nivel bajo.
- e) Conclusión:** Se acepta la hipótesis alterna, puesto que existe relación directa y significativa.
- f) Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que la gestión de cobranzas sea mayor o más efectiva, las contrataciones públicas también serán más adecuadas y pertinentes.

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Tabla 7

Correlación entre políticas de cobranzas y contrataciones públicas.

Variable	N°	rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Políticas de cobranzas	81	0,235*	0,035**	<	0,05
Contrataciones públicas					

Nota. * El coeficiente de rho es 0,235. Por tanto, la relación es directa y baja.

**P-valor = 0,035 < 0,05. El p-valor es menor al nivel alfa, por tanto, es significativa.

En la tabla 7, se observó los valores de los resultados hallados de la correlación entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. En seguida, se presenta la explicación de los resultados en los siguientes pasos:

Pasos para la determinación de las hipótesis:

a) Nivel de significancia o de riesgo - nivel alfa: 0,05 = El nivel de confianza es 95% con un margen de error o riesgo de 5%.

b) Utilización del estadígrafo de la prueba: La Prueba utilizada fue el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman – Bivariados, puesto que, se pretenden establecer el coeficiente de correlación entre dos variables de tipo ordinal.

c) Lectura del P-valor:

Criterio para determinar la Hipótesis:

$P\text{-valor} \leq \alpha =$ La H_1 se aprueba. Es significativo

$P\text{-valor} > \alpha =$ La H_0 se aprueba. No es significativo

Por tanto: $P\text{-valor} = 0,035 < 0,05$ (nivel alfa). Existe relación significativa

Criterio para determinar la dirección y nivel de correlación:

$(+/-) 0,81 > (+/-) 0,99 =$ Correlación positiva/negativa muy alta

$(+/-) 0,61 > (+/-) 0,80 =$ Correlación positiva/negativa alta

$(+/-) 0,41 > (+/-) 0,60 =$ Correlación positiva/negativa moderada

$(+/-) 0,21 > (+/-) 0,40 =$ Correlación positiva/negativa baja

$0,00 > (+/-) 0,20 =$ Correlación positiva/negativa muy baja o nula

Por tanto: $Rho = 0,235$. Es decir, la relación es directa y baja.

d) Decisión: Debido a que el p-valor es menor al nivel alfa, se puede determinar que existe relación significativa; es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) de la investigación. El coeficiente de Rho es de 0,235 por lo tanto, la relación tiene una dirección directa y un nivel bajo.

e) Conclusión: Se acepta la hipótesis alterna, puesto que existe relación directa y significativa.

f) Interpretación: Existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las políticas de cobranzas son adecuadas o pertinentes, las contrataciones públicas también se desarrollarán de forma más efectiva.

Hipótesis específica 2

H1 Existe relación directa y significativa entre los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

H0 No existe relación directa y significativa entre los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Tabla 8

Correlación entre procedimientos de cobranzas y contrataciones públicas.

Variable	N°	rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Procedimientos de cobranzas	81	0,225*	0,043**	<	0,05
Contrataciones públicas					

Nota. * El coeficiente de rho es 0,225. Por tanto, la relación es directa y baja.

**P-valor = 0,043 < 0,05. El p-valor es menor al nivel alfa, por tanto, es significativa.

En la tabla 8, se observó los valores de los resultados hallados de la correlación entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. En seguida, se presenta la explicación de los resultados en los siguientes pasos:

Pasos para la determinación de las hipótesis:

a) **Nivel de significancia o de riesgo - nivel alfa:** 0,05 = El nivel de confianza es 95% con un margen de error o riesgo de 5%.

b) **Utilización del estadígrafo de la prueba:** La Prueba utilizada fue el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman – Bivariados, puesto que, se pretenden establecer el coeficiente de correlación entre dos variables de tipo ordinal.

c) Lectura del P-valor:

Criterio para determinar la Hipótesis:

$P\text{-valor} \leq \alpha =$ La H_1 se aprueba. Es significativo

$P\text{-valor} > \alpha =$ La H_0 se aprueba. No es significativo

Por tanto: $P\text{-valor} = 0,043 < 0,05$ (nivel alfa). Existe relación significativa

Criterio para determinar la dirección y nivel de correlación:

$(+/-) 0,81 > (+/-) 0,99 =$ Correlación positiva/negativa muy alta

$(+/-) 0,61 > (+/-) 0,80 =$ Correlación positiva/negativa alta

$(+/-) 0,41 > (+/-) 0,60 =$ Correlación positiva/negativa moderada

$(+/-) 0,21 > (+/-) 0,40 =$ Correlación positiva/negativa baja

$0,00 > (+/-) 0,20 =$ Correlación positiva/negativa muy baja o nula

Por tanto: $Rho = 0,225$. Es decir, la relación es directa y baja.

d) Decisión: Debido a que el p-valor es menor al nivel alfa, se puede determinar que existe relación significativa; es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) de la investigación. El coeficiente de Rho es de 0,225 por lo tanto, la relación tiene una dirección directa y un nivel bajo.

e) Conclusión: Se acepta la hipótesis alterna, puesto que existe relación directa y significativa.

f) Interpretación: Existe relación directa y significativa entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que los procedimientos de cobranzas son mayores, mayores también será el desarrollo de las contrataciones públicas.

Hipótesis específica 3

- H1** Existe relación directa y significativa entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.
- H0** No existe relación directa y significativa entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.

Tabla 9

Correlación entre las cobranzas y contrataciones públicas.

Variable	N°	rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Cobranzas	81	0,245*	0,028**	<	0,05
Contrataciones públicas					

Nota. * El coeficiente de rho es 0,245. Por tanto, la relación es directa y baja.

**P-valor = 0,028 < 0,05. El p-valor es menor al nivel alfa, por tanto, es significativa.

En la tabla 9, se observó los valores de los resultados hallados de la correlación entre las cobranzas y las contrataciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. En seguida, se presenta la explicación de los resultados en los siguientes pasos:

Pasos para la determinación de las hipótesis:

- a) **Nivel de significancia o de riesgo - nivel alfa:** 0,05 = El nivel de confianza es 95% con un margen de error o riesgo de 5%.
- b) **Utilización del estadígrafo de la prueba:** La Prueba utilizada fue el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman – Bivariados, puesto que, se pretenden establecer el coeficiente de correlación entre dos variables de tipo ordinal.

c) Lectura del P-valor:

Criterio para determinar la Hipótesis:

$P\text{-valor} \leq \alpha =$ La H_1 se aprueba. Es significativo

$P\text{-valor} > \alpha =$ La H_0 se aprueba. No es significativo

Por tanto: $P\text{-valor} = 0,028 < 0,05$ (nivel alfa). Existe relación significativa

Criterio para determinar la dirección y nivel de correlación:

$(+/-) 0,81 > (+/-) 0,99 =$ Correlación positiva/negativa muy alta

$(+/-) 0,61 > (+/-) 0,80 =$ Correlación positiva/negativa alta

$(+/-) 0,41 > (+/-) 0,60 =$ Correlación positiva/negativa moderada

$(+/-) 0,21 > (+/-) 0,40 =$ Correlación positiva/negativa baja

$0,00 > (+/-) 0,20 =$ Correlación positiva/negativa muy baja o nula

Por tanto: $Rho = 0,245$. Es decir, la relación es directa y baja.

d) Decisión: Debido a que el p-valor es menor al nivel alfa, se puede determinar que existe relación significativa; es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) de la investigación. El coeficiente de Rho es de 0,245 por lo tanto, la relación tiene una dirección directa y un nivel bajo.

e) Conclusión: Se acepta la hipótesis alterna, puesto que existe relación directa y significativa.

f) Interpretación: Existe relación directa y significativa entre las cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las cobranzas propiamente dichas sean altas, también las contrataciones públicas serán mejores y/o mayores.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la actualidad las contrataciones públicas del Gobierno regional de Junín reporta 129 procesos de contrataciones en su Plan Anual de Contrataciones 2020, registrado por el OSCE (2019). Las contrataciones son financiadas por recursos ordinarios, provenientes de recaudación tributaria y otros conceptos, y recursos por operaciones oficiales de crédito. Los tipos de procesos que utilizan son adjudicación simplificada, contratación directa, licitación pública, concurso público, compras por catálogo y subasta inversa electrónica (Gobierno Regional de Junín, 2020). Por ello la necesidad de investigar la relación entre la gestión de cobranzas y contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo durante el año 2021. Por lo tanto, los resultados encontrados son los siguientes:

En cuanto a la relación general sobre la gestión de cobranzas y contrataciones públicas, se observó que el 9% de la gestión de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es media, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias y el 8% alto. El 91% de la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto (véase tabla 2 y figura 2). Se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores afirman que la gestión de cobranzas de la municipalidad en mención es alta, lo que indicaría que la institución pública cuenta con capacidades crediticias y de cobranzas, que permite predecir los riesgos del crédito y el logro de los objetivos planteados (Tumbaco, 2017), es decir, proporciona el descuento por pagos pronto, lo cual consiste en incentivar el cumplimiento de pagos en los plazos fijados, que benefician tanto para el usuario como para la municipalidad que brinda el servicio, en este caso sería los cobros de impuesto tributarios entre otros (Cavero, 2020); este impuesto de cobranzas gestionada en las municipalidades tienen que ver con los prediales, cuyo objetivo es lograr el pago y

deudas tributarias, y que busca que el contribuyente cumpla voluntariamente con el pago de la deuda tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015), cumpliendo con un grupo de características que son dinámicas, sistemáticas, culturizados y efectivos que permiten la gestión de cobranzas (Espíritu, Guzmán y Monge, 2018). Así mismo, los niveles altos de contrataciones encontrados en el estudio permitieron comprender que la Municipalidad Provincial de Chanchamayo logra de manera efectiva todos los objetivos de inversión que se plantearon, con los aportes brindados por los ciudadanos, para que las obras de construcción o inversión beneficien justamente a ellos, los ciudadanos, estas contrataciones públicas se llevan a cabo mediante una serie de pasos ordenados, definidos, instituidos y supervisados legalmente (Organismo Superior de Contrataciones del Estado, 2009), garantizando adecuadamente la gestión de los recursos y bienes del estado para que los servicios u obras sean de calidad y menor costo posible bajo la Ley N° 30225 (Estado Peruano, 2014). Entonces estas correlaciones entre las variables podrían tener sentido, y esto se comprueba en la comprobación de las hipótesis, utilizando el coeficiente de rho de Spearman cuyo valor rho fue de 0,364 y un p-valor de 0,001 siendo este último menor al nivel alfa (0,05) es decir la relación es directa baja y significativa. Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que la gestión de cobranzas sea mayor o más efectiva, las contrataciones públicas también serán más adecuadas y pertinentes.

Los resultados encontrados se asemejan a lo encontrado por Fontana (2017) quien afirma que el proceso de adquisiciones públicas puede prevenir el déficit de seguridad y supervisión para corroborar igualdad entre lo electrónico y expedientes físicos. Así mismo muchas variables relacionadas con el desempeño de los

colaboradores de una instancia municipal puede ayudar en la recaudación o cobranzas de los impuestos, tal y como lo afirma Chávez (2015). Así mismo se asemejan a los resultados encontrados por Rosas (2020), Valverde (2019), Qqenta (2019) Espíritu, Guzmán y Monge (2018) y Mejía (2016) quienes afirman que la gestión administrativa del adecuado cobro de impuestos a la ciudadanía conlleva directamente a los altos niveles de inversión en las contrataciones públicas.

Para el desarrollo de la investigación también se buscó identificar la relación de las dimensiones de la gestión presupuestal y las contrataciones públicas a fin de identificar si las políticas de cobranza, los procedimientos y cobranza y las cobranzas propiamente dichas tienen que ver con las contrataciones y de qué manera y a qué nivel se encuentran dichas relaciones. Los resultados son los siguientes:

Respecto a la relación entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas se pudo observar que el 19% de las políticas de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es media o regular de los cuales el 1% de las contrataciones públicas es medio y el 18% alto. El 81% de las políticas de cobranza y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto (véase tabla 3 y figura 3). La mayoría de los colaboradores encuestados afirmaron que las políticas de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo son adecuadas puesto que permitió reducir los gastos de los mismos procesos de cobranzas y mantener una relación armoniosa con los usuarios (Universidad Virtual de América, 2016) estas políticas establecidas se realizan bajo estándares restrictivas, liberales y racionales que predispone el cumplimiento de los objetivos y metas de la municipalidad (Cavero, 2020). Debido a que las políticas de cobranza son adecuadas y efectivas y las contrataciones públicas son altas, se puede entender que la relación

entre ambas variables es evidente, esta aseveración se comprueba con la utilización del coeficiente de rho de Spearman cuyo valor rho fue de 0,235 y un p-valor de 0,035 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que indica que la relación entre las variables es directa, baja pero estadísticamente significativa (véase tabla 7). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las políticas de cobranzas son adecuadas o pertinentes, las contrataciones públicas también se desarrollarán de forma más efectiva.

Respecto a la relación entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas se pudo evidenciar que el 20% de los procedimientos de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo es medio, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias y el 19% alta. El 80% de los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto (véase tabla 4 y figura 4) la mayoría de los colaboradores afirman que los procedimientos de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo son alto, por lo tanto los aspectos administrativos que empiezan desde la generación de la cuota, manejo y control son apropiado, mediante constante generación de reportes sobre los saldos, corrientes, análisis, deudas y detalles enviados directamente al usuario (Tumbaco, 2017), estos procedimientos se dan en tres etapas y al parecer la municipalidad cumple con la etapa preventiva donde tratan de evitar el retraso del pago de los impuestos prediales y otros, la etapa administrativa, que básicamente se dirige a la atención directa entre los colaboradores de la municipalidad y la ciudadanía y finalmente la etapa judicial, basada en la sanción si es que alguno de los usuarios se niega o rehúsa a pagar sus deudas (RSM Internacional, 2019). Por lo tanto, es evidente la relación entre ambas variables, utilizando el coeficiente de rho de Spearman cuyo

valor rho fue de 0,225 y un p-valor de 0,043 siendo este menor al nivel alfa (0,05) es decir, la relación entre las variables es directa, baja pero estadísticamente significativa (véase tabla 8). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que los procedimientos de cobranzas son mayores, mayores también serán las contrataciones públicas.

Respecto a la relación entre las cobranzas y las contrataciones públicas se pudo observar que el 17% de las cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo son en un nivel medio, de los cuales el 1% de las contrataciones públicas son medias o regulares y el 16% altas. El 83% de las cobranzas y las contrataciones públicas de la municipalidad se encuentran en un nivel alto (véase tabla 5 y figura 5) se puede evidenciar que la mayoría de los evaluados afirman que el nivel de cobranza que existe en la municipalidad mencionada es alta, lo que indicaría que los plazos de cobranza son adecuados, la antigüedad del promedio de deuda no es mayor a fechas límites o establecidas, el porcentaje de deudas vencidas es menor, el índice de morosidad es baja o nula y la meta de cobranzas son alcanzadas (Bancares et al., 2016) lo que indicaría la eficiencia también de los niveles adecuados de las dimensiones anteriores que se analizaron. Al corroborar el contraste de las hipótesis, utilizando el coeficiente de correlación de rho de Spearman se pudo evidenciar que el valor rho fue de 0,245 y el p-valor fue de 0,028 siendo este menor al nivel alfa (0,05) es decir, la relación entre las variables es directa y baja pero estadísticamente significativa. Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre las cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las cobranzas propiamente dichas sean altas, también las contrataciones públicas serán mejores y/o mayores.

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que la gestión de cobranzas sea mayor o más efectiva, las contrataciones públicas también serán más adecuadas y pertinentes.
2. Existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las políticas de cobranzas son adecuadas o pertinentes, las contrataciones públicas también se desarrollarán de forma más efectiva.
3. Existe relación directa y significativa entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que los procedimientos de cobranzas son mayores, mayores también será el desarrollo de las contrataciones públicas.
4. Existe relación directa y significativa entre las cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021. Es decir, a medida que las cobranzas propiamente dichas sean altas, también las contrataciones públicas serán mejores y/o mayores.

RECOMENDACIONES

1. Publicar los resultados de la investigación, puesto que permitirá dar a conocer al público en general lo que se encontró en el estudio y así poder adiestrar a la población a que formen parte de otras investigaciones similares a esta.
2. Mejorar e incrementar los métodos de investigación a fin lograr resultados que puedan tener mayor carácter de generalización en otros contextos muestrales, cuidando las consecuencias de no aplicar los resultados correctamente.
3. A la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, continuar con las estrategias que mantienen los niveles adecuados de la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas.
4. A la Universidad Peruana Los Andes, incrementar e incentivar la investigación en los estudiantes a fin de continuar con las líneas de investigación y obtener resultados que puedan contrastar o refutar lo hallado en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. (2019). *Realización de un modelo de scoring de cobranza para la cartera de patentes y 1.5 por mil de una municipalidad*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6891/1/T2965-MFGR-Andrade-Realizacion.pdf>
- Bances, W., Huayhua, N., Otero, C., & Silva, F. (2016). *Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa importadora y comercializadora de frenos y autopartes*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Castro, K. (2016). *Auditoria de gestión que permita optimizar los procesos de cobranzas en la empresa de agua potable del cantón Pueblo Viejo*. Quevedo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8301/AUDITORIA_GESTION_TORRES_SUAREZ_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L., Chiclayo 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Chávez, A. (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos Municipales del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón de Pastaza*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20337>
- Cobra. (2018). *JA cobra Gestión de cobranzas*. Obtenido de ¿Qué son las Políticas de cobranza de una empresa?: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (11 de Julio de 2014). Normas legales, ley N°30225. *El peruano*.
- Departamento Soporte Administrativo. (2015). *Procedimiento Gestión de cobranza*. Santiago : PAIS.
- Diario Gestión. (30 de Julio de 2018). Gestión. *Gobierno fortalece las compras públicas y resolverá "la madre" de todos los problemas*.
- Duemint. (15 de Junio de 2020). *Duemint*. Obtenido de Estrategias de gestión de cobranzas : <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Escuela de Posgrado Universidad Continental. (20 de Octubre de 2020). *Blog de postgrado Universidad Continental*. Obtenido de 7 maneras de contratar en el estado Peruano: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/7-maneras-de-contrataciones-con-estado-peruano>

- Espiritu, L., Guzman, M., & Monge, D. (2018). *Propuesta de gestión de cobranza para el mejoramiento de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Espiritu, L., Guzman, M., & Monge, D. (2018). *Propuesta de gestión de cobranza para el mejoramiento de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de San Juan De Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad Peruana las Americas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/548>
- Estado Peruano . (11 de Julio de 2014). Normas Legales . *El peruano* .
- Fontana, M. (2017). *Programa Transparencia para las Contrataciones, su aporte a la gestión de adquisiciones públicas en el ámbito de ex Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos*. Victoria: Universidad de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/15723/1/%5BP%5D%5B%5D%20M.%20AyPP%20Fontana%2C%20Mar%20C3%ADa%20Floren%20cia.pdf>
- Gobierno Regional de Junín. (2020). *Información presupuestal*. Huancayo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- INDECOPI. (19 de Marzo de 2019). *Repositorio INDECOPI*. Obtenido de El Indecopi, OSCE y Perú Compras presentan conjuntamente la ‘Guía para combatir la concertación en las contrataciones públicas’: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/6724>
- Intiza. (2019). *Gestión de cobranzas*. Obtenido de Proceso Modelo de Gestión de Cobranzas: <https://www.intiza.com/es/blog/proceso-modelo-de-gestion-de-cobranzas>
- Lachira, L. V. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47533/Lachira_LVDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 27972. (s.f.). Ley Orgánica de Municipalidades. *El Peruano*.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: creative commons. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf?fbclid=IwAR3AuAccsJbubVrHo6mePp-mRIOflVsbCuiDj5REB30Ew7XxW93Mik6zQ8
- Mejia, W. (2016). *influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Municipalidad*

Distrital de Santa Rosa, periodos 2013 - 2014. Puno: universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2993>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Plan de Incentivos Municipales*. Lima: GIZ.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Cobranzas . En *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial*. . Lima: Neva Studio SAC.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal* . Lima.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Guía de Orientación al Ciudadano del Presupuesto Público*. Lima: El Perú Primero.

Optima Financial Solutions . (2018). *Optima Financial Solutions*. Obtenido de Problemas y Soluciones en Gestión de Riesgos de cobros de clientes :
<https://beoptima.com/como-pueden-las-pymes-descontar-el-impuesto-a-las-ganancias/>

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (2009). *Plan estratégico de contrataciones públicas del estado peruano*. Lima: Ministerio de economía y finanzas.

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (Junio de 2019). *Contrataciones del Estado*. Obtenido de El ABC de las Compras Públicas:
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/06/30-05-19-PPT-El-abc-de-las-compras-p%C3%BAblicas-Dr-Miguel-Mayta-V%C3%ADa.pptx>

Pazo, P. V. (2020). *Control interno y su relación con las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Sechura, 2018*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47666/Pazo_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Municipioaldia*. Obtenido de Municipalidades del Perú: <https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>

Qqenta, W. (2019). *Influencia de la ejecución del plan anual de contrataciones en el logro de metas de la Municipalidad Provincial de Canchis periodo 2015- 2017*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10451>

Rankia. (01 de Mayo de 2019). *¿Qué es la gestión de cobranzas?* Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/4244595-que-gestion-cobranzas>

Rosas, F. S. (2020). *Influencia del proceso administrativo en licitaciones de obras públicas por contrata en la Municipalidad Provincial de Huarney 2019* . Huarney:

Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44510/Sal%20Y%20Rosas_CFR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RSM International. (16 de Enero de 2019). *RSM Global*. Obtenido de ¿En qué consiste la gestión de cobranzas?: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth.

Shephard, D., & Marcano, L. (2015). *Resultados preliminares del diagnóstico participativo en las finanzas de una empresa de Propiedad Social indirecta comunal de carpintería en Caracas*. Caracas: Univeridad de los Andes. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/622/62244620004.pdf>

Transparency Internacional . (2020). *Índice de Percepción de la Corrupción*. Transparency.

Tumbaco, L. (2017). *Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN Ecuador R S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Universidad Virtual de América. (26 de Agosto de 2016). *Políticas de Cobranza*. Obtenido de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Valverde, S. (2019). *Gestión de Cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en la Municipal provincial de Huaura, 2018*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3399>

Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Accion* , 1-21.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.

Anexo 4: El instrumento de investigación.

Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos.

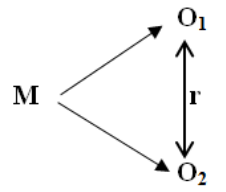
Anexo 6: Data de procesamiento de datos.

Anexo 7: Consentimiento informado.

Anexo 8: Fotos de aplicación de los instrumentos

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre las políticas de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre la gestión de cobranzas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación directa entre las políticas de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p> <p>Existe relación directa entre los procedimientos de cobranza y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión de cobranzas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de cobranzas • Procedimientos de cobranza • Cobranza <p>Variable 2: Contrataciones públicas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación • Procesos de selección • Ejecución contractual 	<p>Método de Investigación: General: Científica Específica: Descriptiva</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional</p>  <p>Población 102 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.</p>

<p>Provincial de Chanchamayo – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p>	<p>Existe relación directa entre las cobranzas propiamente dichas y las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2021.</p>	<p>Muestra 81 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.</p> <p>Técnica de muestreo Probabilístico – Aleatorio simple</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Gestión de Cobranzas</p> <p>Cuestionario de Contrataciones Públicas</p>
--	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
Gestión de Cobranza	Es el conjunto de acciones y negociación con los clientes, para recuperar los créditos vencidos y evitar consecuencias negativas en el flujo de caja. (Duemint, 2020).	La variable se mide con el Cuestionario de Gestión de Cobranzas de Lachira (2019) cuyo objetivo es evaluar las políticas de cobranzas, procedimientos de cobranza, cobranza propiamente dicha.	Políticas cobranza	Condiciones de venta Plazos de cobro	1-5	Ordinal
			Procedimiento de cobranza	Cronograma de pagos. Reconocimiento de pago puntuales Área de cobranza. Personal de cobranza. Parámetros de mora temprana. Sistema de soporte.	6-14	
			Cobranza	Ventas Comprobantes emitidos Comprobantes cobrados Deuda	15-19	
Contrataciones Públicas	Es un tipo de contrato donde uno de los participantes es una entidad pública, es decir del estado. Se realiza cuando la empresa del estado requiere de un bien, servicio o de ejecución (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).	La variable se mide con el Cuestionario de Contrataciones Públicas de Pazo (2020) cuyo objetivo es medir la programación, procesos de selección y ejecución contractual de la entidad en cuestión.	Programación	Planificación de las necesidades. Elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones. Plan Anual de Contrataciones. Expediente de contratación.	1-8	Ordinal
			Proceso de selección	Etapas del proceso de selección. Reglas y parámetros. Transparencia y burocracia.	9-14	
			Ejecución contractual	Contenido del contrato público. Requisitos del contrato. Procedimiento del contrato.	15-20	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Calificación parcial	Calificación total
----------	-----------	-----------	------	--------	----------------------	--------------------

Gestión de Cobranza	Políticas cobranza	Condiciones de venta Plazos de cobro	1-5		05 – 08 = Bajo 09 – 11 = Medio 12 – 15 = Alto	
	Procedimiento de cobranza	Cronograma de pagos. Reconocimiento de pago puntuales Área de cobranza. Personal de cobranza. Parámetros de mora temprana. Sistema de soporte.	6-14	Ordinal	09 – 21 = Bajo 22 – 33 = Medio 34 – 45 = Alto	19 – 32 = Bajo 33 – 45 = Medio 46 – 57 = Alto
	Cobranza	Ventas Comprobantes emitidos Comprobantes cobrados Deuda	15-19		05 – 08 = Bajo 09 – 11 = Medio 12 – 15 = Alto	
Contrataciones Públicas	Programación	Planificación de las necesidades. Elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones. Plan Anual de Contrataciones. Expediente de contratación.	1-8		08 – 19 = Bajo 20 – 30 = Medio 31 – 40 = Alto	
	Proceso de selección	Etapas del proceso de selección. Reglas y parámetros. Transparencia y burocracia.	9-14	Ordinal	06 – 14 = Bajo 15 – 22 = Medio 23 – 30 = Alto	20 – 47 = Bajo 48 – 74 = Medio 75 – 100 = Alto
	Ejecución contractual	Contenido del contrato público. Requisitos del contrato. Procedimiento del contrato.	15-20		06 – 14 = Bajo 15 – 22 = Medio 23 – 30 = Alto	

Anexo 4: El instrumento de investigación.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA

Instrucciones: Leer atentamente cada pregunta, las cuales deberán ser contestadas marcando con un aspa (X) en la respuesta que consideran conveniente para la pregunta, además, es importante tener en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

Escala de respuesta:

Siempre	A veces	Nunca
3	2	1

DIMENSIÓN 01: POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA		3	2	1
1	¿La municipalidad establece políticas de cobranza?			
2	¿La municipalidad establece condiciones de cobranzas que contribuyan al pago oportuno de los arbitrios?			
3	¿La municipalidad evalúa periódicamente las políticas de cobranza para mejorar la recaudación de los arbitrios?			
4	¿La municipalidad establece periodos para la recuperación de las deudas vencidas?			
5	¿Las políticas de cobranza contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?			
DIMENSIÓN 02: PROCEDIMIENTO DE COBRANZA		3	2	1
6	¿La municipalidad establece a los contribuyentes, cronogramas de pago de las tributaciones y arbitrios?			
7	¿La municipalidad felicita por los pagos puntuales de los arbitrios?			
8	¿La municipalidad cuenta con un área o departamento de cobranza/pagos?			
9	¿La municipalidad cuenta con personal capacitado para realizar la cobranza?			
10	¿La municipalidad establece parámetros para identificar la alerta de mora temprana?			
11	¿La municipalidad cuenta con sistemas de soporte que ayude a monitorear a los contribuyentes morosos?			
12	¿Los medios de cobranza contribuyen en la recuperación de las deudas?			
13	¿La municipalidad evalúa periódicamente las causas del crecimiento de la morosidad?			
14	¿La municipalidad aplica medios efectivos para realizar la cobranza?			
DIMENSIÓN 03: COBRANZA		3	2	1
15	¿La municipalidad emite comprobantes a los contribuyentes por el pago de los arbitrios?			
16	¿La municipalidad hace uso de medios para la recaudación por el pago de los arbitrios?			
17	¿La municipalidad elabora presupuestos mensuales/anuales para la cobranza?			
18	¿Se informa oportunamente la cobranza realizadas de los arbitrios?			
19	¿La municipalidad ofrece alternativas u opciones de pago de los arbitrios?			

CUESTIONARIO DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Instrucciones: Leer atentamente cada pregunta, las cuales deberán ser contestadas marcando con un aspa (X) en la respuesta que consideran conveniente para la pregunta, además, es importante tener en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

Escala de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

D1: Programación		N	CN	A	CS	S
1	En la MPCH. se realiza planificación de necesidades					
2	La planificación de necesidades se soporta en un análisis riguroso de base					
3	La elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones se tiene en cuenta en base a las metas institucionales de la MPCH					
4	La etapa de elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones convoca a las unidades requirentes					
5	El Plan Anual de Contratación (PAC) considera lo relevante en base a la planificación de necesidades					
6	Anualmente se cumple más del 80% del plan Anual de Contratación (PAC) en la MPCH					
7	La elaboración del expediente de Contratación se hace rigurosamente en base a las especificaciones de las necesidades					
8	El expediente de Contratación es revisado por los especialistas y cada vez son menos los errores en este documento					
D2: Proceso de selección		N	CN	A	CS	S
9	El área de abastecimiento cumple con las etapas del proceso de selección					
10	Se evidencia transparencia en las etapas del proceso de selección					
11	Las reglas y parámetros se han evaluado concienzudamente por el área respectiva					
12	Las reglas y parámetros favorecen a la institución					
13	Toda la etapa de selección mantiene el principio de respeto a la Transparencia					
14	Todo el proceso de selección se realiza evitando la burocracia					
D3: Ejecución contractual		N	CN	A	CS	S
15	El contenido del Contrato Público es evaluado y consensuado previamente por los especialistas de la MPCH.					
16	El contenido del Contrato Público favorece a la entidad					
17	Los requisitos para perfeccionar el contrato facilitan las opciones de acuerdo con los requerimientos de la entidad					
18	Los requisitos para Perfeccionar el Contrato se realizan respetando los derechos de los proveedores					
19	El procedimiento para el Perfeccionamiento del Contrato se realiza de acuerdo con la normativa vigente					
20	El procedimiento para el Perfeccionamiento del Contrato no contraviene los intereses de la entidad					

Activar Windows
Vea Configuración

Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos.**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS****Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach**

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente

Tabla 10

Confiabilidad del Cuestionario de Gestión de Cobranzas

Número de Ítems	Coeficiente del Alfa de Cronbach	Valoración	Nivel Permitido
19	0,952	>	0,50

Nota. Elaboración propia

Entonces: El valor de alfa de Cronbach (0,952) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

Decisión: El “Cuestionario de Gestión de Cobranza” tiene un coeficiente de 0,952.

Representando así, confiabilidad excelente con un 95,2% a favor.

VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS**Prueba de Validez Interna en modalidad de Correlación Ítem - Test**

Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.

P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.

Tabla 11*Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Gestión de Cobranzas.*

Ítem	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado	Decisión
Ítem 01	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,725	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,725	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,725	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,725	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,754	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,667	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test

Nota. Se aprueban todos los ítems por criterio de correlación.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es **Excelente**

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es **Buena**

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es **Aceptable**

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es **Cuestionable**

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es **Deficiente**

Tabla 12

Confiabilidad del Cuestionario de Contrataciones Públicas.

Número de Ítems	Coeficiente del Alfa de Cronbach	Valoración	Nivel Permitido
19	0,960	>	0,50

Nota. Elaboración propia

Entonces: El valor de alfa de Cronbach (0,952) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

Decisión: El “Cuestionario de Contrataciones Públicas” tiene un coeficiente de 0,952.

Representando así, confiabilidad excelente con un 95,2% a favor.

VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Prueba de Validez Interna en modalidad de Correlación Ítem - Test

Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.

P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.

Tabla 13*Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Contrataciones Públicas.*

Ítem	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado	Decisión
Ítem 01	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,728	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,728	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,728	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,728	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,826	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,559	0,960	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 20	0,728	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test

Nota. Se aprueban todos los ítems por criterio de correlación.

Anexo 6: Data de procesamiento de datos.

	Progr amación	Proce so_s lección	Ejecu ción contr..	Contra ciones_ públicas	Politic as_cc branz.	Procedi miento_ cobranz.	Cobran za	Gesti ón_cc branz.	cat_progr amación	cat_proce so	cat_ejecu ción	cat_contrat aciones	cat_politic as	cat_proce dimiento	cat_cobra nza	cat_gesti ón
1	34	22	23	79	18	31	18	67	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
2	37	28	27	92	23	40	23	86	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
3	33	26	27	86	22	41	22	85	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
4	37	26	25	88	21	35	21	77	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
5	34	26	27	87	22	41	22	85	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
6	36	28	27	91	23	40	23	86	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
7	32	25	27	84	22	41	22	85	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
8	37	26	26	89	22	36	22	80	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
9	34	25	23	82	20	33	20	73	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
10	36	23	29	88	20	44	19	83	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto
11	34	28	25	87	23	37	24	84	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
12	38	26	29	93	22	44	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
13	34	27	23	84	22	33	23	78	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
14	35	26	29	90	22	44	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
15	33	26	24	83	21	35	22	78	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
16	38	27	27	92	21	45	22	88	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
17	33	26	26	85	20	40	22	82	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
18	37	25	26	88	21	41	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
19	30	27	24	81	23	39	23	85	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
20	37	26	25	88	21	45	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
21	33	28	25	86	23	36	24	83	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
22	33	25	24	82	19	45	20	84	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
23	30	29	25	84	23	41	25	89	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
24	33	23	19	75	17	31	18	66	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
25	36	24	27	87	18	42	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
26	31	25	23	79	20	32	19	71	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
27	34	28	26	88	24	33	24	81	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
28	32	26	22	80	22	32	22	76	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
29	30	26	26	82	21	37	21	79	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
30	33	20	27	80	19	35	18	72	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto

65	32	28	24	84	23	37	24	84	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
66	37	25	27	89	19	43	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
67	35	25	26	86	20	40	22	82	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
68	37	26	26	89	21	41	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
69	33	23	24	80	23	39	23	85	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
70	36	24	25	85	19	43	19	81	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
71	30	27	25	82	22	35	23	80	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
72	31	20	24	75	17	43	18	78	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
73	30	25	25	80	21	39	23	83	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
74	35	21	19	75	17	31	18	66	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
75	36	25	27	88	20	44	20	84	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
76	32	24	23	79	21	33	20	74	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
77	33	27	26	86	24	33	24	81	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
78	30	24	22	76	21	31	21	73	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
79	31	26	26	83	20	36	20	76	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
80	32	24	27	83	21	37	20	78	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
81	32	24	27	83	18	35	17	70	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
82																
83																

Anexo 7: Consentimiento informado.**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lic. RICHER PORRAS OSCATEGUI

Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial De Chanchamayo.

DA PROCEDENTE:

A la persona, **HORMAZA HUAMAN FLOR ROSARIO**, con DNI: 20568650, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, quien está desarrollando la investigación titulada **"GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021"**, para que realice la encuesta a los trabajadores de esta comuna. Por tanto; se le otorga el permiso necesario, y se le brinda las facilidades que el caso requiere, únicamente sobre el tema a desarrollar y asimismo todo será coordinado con el Subgerente y Gerente a cargo de dicha documentación a requerir por el administrado.

La Merced, 23 de agosto del 2021.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CHANCHAMAYO
RICHER PORRAS OSCATEGUI RICHER A.
GERENTE DE ADMINISTRACION

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

¿SOLICITO: CONSENTIMIENTO
INFORMADO PARA EL DESARROLLO DEL
PROYECTO DE TESIS; **GESTIÓN DE
COBRANZAS Y CONTRATACIONES
PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021.**

Señor:
Ing. Eduardo Mariño Arquíñigo
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Por el presente la solicitante **HORMAZA HUAMAN FLOR ROSARIO** con DNI: 20568650, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted me presento muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la investigación titulada **"GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021"**, para realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo, 19 de agosto del 2021.

Atentamente;



HORMAZA HUAMAN FLOR ROSARIO
Nº DNI: 20568650
COD. MAT.: J06273B

Anexo 8: Fotos de aplicación de los instrumentos