



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICE RECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATEGICO

TESIS

“FACTORES DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES EMPLEADORAS PRIVADAS Y LA
COBRANZA DE LA EMPRESA SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD MOQUEGUA:
2013 – 2016”

PRESENTADO POR:

BACH. MAX JUNIOR YUPANQUI RODAS

ASESOR:

DR. JOSE LUIS MORALES ROCHA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATEGICO

MOQUEGUA – PERÚ

2019

PAGINA DE JURADO

ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema.....	2
1.2.1. Problema general.	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.	3
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	4
1.4.1. Justificación.	4
1.4.2. Importancia.	5
1.5. Variables.....	6
1.5.1. Variable factores de morosidad.	6
1.5.2. Variable cobranza.	6
1.6. Hipótesis de la investigación.....	9
1.6.1. Hipótesis general.....	9
1.6.2. Hipótesis específico.	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes nacionales.	15
2.2. Bases teóricas	23

2.2.1.	Variable factores de morosidad.	23
2.2.1.1.	Etimología.	23
2.2.1.2.	Definición.	23
2.2.1.3.	Tipos de morosidad	23
2.2.2.	Variable cobranza.	25
2.2.2.1.	Etimología.	25
2.2.2.2.	Definición.	25
2.2.2.3.	Cobranza realizada por Es salud.....	25
2.2.2.4.	Determinación de la morosidad.....	26
2.3.	Marcos conceptuales	27
2.3.1.	Variable factores de morosidad.	27
2.3.2.	Variable cobranza.	31
CAPITULO III.....		33
MÉTODO		33
3.1.	Tipo de investigación	33
3.2.	Diseño de investigación	33
3.3.	Población y muestra	34
3.3.1.	Población.....	34
3.3.2.	Muestra.	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	38
3.5.1.	Validación de los instrumentos.....	38
3.5.2.	Fiabilidad de los instrumentos.	38
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
CAPITULO IV.....		41
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		41
4.1.	Presentación de resultados por variables.....	41
4.1.1.	Descripción de resultados.	41
4.1.2.	Resultados por variables y dimensiones.	42
4.1.2.1.	Resultados para la V1: Factores de morosidad.....	42
4.1.2.2.	Resultados para la V1: Cobranza.....	60
4.2.	Contrastación de las hipótesis planteadas.	76

4.3. Discusión de los resultados	81
CAPITULO V	83
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACION	83
5.1. Conclusiones	83
5.2. Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Dimensiones e indicadores de la variable factores de morosidad</i>	7
Tabla 2 <i>Dimensiones e indicadores de la variable Cobranza</i>	8
Tabla 3 <i>Distribución de la población por años y por sector de instituciones públicas y privadas.</i>	34
Tabla 4 <i>Baremos para el análisis de la variable 1 factores de morosidad.</i>	37
Tabla 5 <i>Baremos para el análisis de la variable 2 cobranzas.</i>	37
Tabla 6 <i>Estadística de fiabilidad del Factor morosidad (V1)</i>	38
Tabla 7 <i>Estadística de fiabilidad del Factor cobranza (V2)</i>	39
Tabla 8 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que re-presentan al factor social (Dimensión 01).</i>	42
Tabla 9 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que re-presentan al factor económico</i>	47
Tabla 10 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que represen-tan al factor actitudinal</i>	51
Tabla 11 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores del factor institucional.</i>	58
Tabla 12 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que represen-tan al factor conocimiento.</i>	60
Tabla 13 <i>Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que represen-tan al factor comunicación.</i>	68
Tabla 14 <i>Coeficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor social y cobranza.</i>	77
Tabla 15 <i>Coeficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor económico y cobranza.</i>	78
Tabla 16 <i>Coeficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor actitudinal y cobranza.</i>	79
Tabla 17 <i>Coeficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor institucional y cobranza.</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Criterio de evaluación para identificar la morosidad según la ley N° 27056	26
<i>Figura 2.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD está comprometido con el desarrollo de la población.....	43
<i>Figura 3.</i> Respuesta a la afirmación de si la administración de ESSALUD hace uso eficiente de los recursos recaudados.....	44
<i>Figura 4.</i> Respuesta a la afirmación de si los servicios asistenciales (Hospitalarios) que presta ESSALUD Moquegua cubren sus necesidades básicas.....	44
<i>Figura 5.</i> Respuesta a la afirmación de si el servicio de atención al asegurado se realiza con el procedimiento adecuado.	45
<i>Figura 6.</i> Respuesta a la afirmación de si los servicios asistenciales (Hospitalarios) cubren las necesidades de todos los asegurados.....	46
<i>Figura 7.</i> Respuesta a la afirmación de si cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos mensuales.	48
<i>Figura 8.</i> Respuesta a la afirmación de si cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar servicios contables.	49
<i>Figura 9.</i> Respuesta a la afirmación de si sus ingresos económicos, cubren el pago de los tributos en su totalidad.	49
<i>Figura 10.</i> Respuesta a la afirmación de si sus ingresos económicos, le dan la facilidad de pagar sus tributos según el cronograma que le corresponde.....	50
<i>Figura 11.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos	52
<i>Figura 12.</i> Respuesta a la afirmación de si de Ud. Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente.	53
<i>Figura 13.</i> Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que el no pagar sus Tributos según su cronograma es una infracción a la norma.	53
<i>Figura 14.</i> Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que el no pago de tributos mensuales a ESSALUD no afecta a la prestación de los servicios asistenciales (Hospitalarios).	54
<i>Figura 15.</i> Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que si paga sus tributos en el cronograma establecido no le generarían deudas con ESSALUD.....	55

<i>Figura 16.</i> Respuesta a la afirmación de si ¿Conoce el sistema de pagos de tributos Electrónicos?	55
<i>Figura 17.</i> Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que sus notificaciones por temas tributarios son enviados al Correo Electrónico que proporcione a la SUNAT.	56
<i>Figura 18.</i> Respuesta a la afirmación de si Ud. como entidad empleadora privada es informado de los incentivos de cumplimiento por parte de ESSALUD.	57
<i>Figura 19.</i> Respuesta a la afirmación de si su servicio contable le ofrece información continua sobre el pago de sus tributos.	57
<i>Figura 20.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual.	58
<i>Figura 21.</i> Respuesta a la afirmación de si los servidores de ESSALUD tienen conocimiento de la normatividad de cobranza	59
<i>Figura 22.</i> Respuesta a la afirmación de si se tiene conocimientos sobre lo que es tributación.	61
<i>Figura 23.</i> Respuesta a la afirmación de si se conoce el plazo para la declaración y pago de aportaciones de ESSALUD.	62
<i>Figura 24.</i> Respuesta a la afirmación de si se sabe cuáles son los efectos que suceden al dejar de pagar sus tributos.	63
<i>Figura 25.</i> Respuesta a la afirmación de si se sabe que la morosidad es una orden de pago y un proceso de Cobro.	63
<i>Figura 26.</i> Respuesta a la afirmación de si se sabe cómo se fija el monto por morosidad al no pagar las aportaciones a ESSALUD.	64
<i>Figura 27.</i> Respuesta a la afirmación de si se sabe de qué forma se puede pagar las aportaciones a ESSALUD.	65
<i>Figura 28.</i> Respuesta a la afirmación de si no cumplir con las aportaciones amerita una morosidad en la entidad empleadora privada.	65
<i>Figura 29.</i> Respuesta a la afirmación de si la morosidad, se efectúa por no realizar el pago de sus aportaciones dentro del cronograma establecido	66
<i>Figura 30.</i> Respuesta a la afirmación de si no paga sus aportaciones a ESSALUD, se puede efectuar el Proceso de Embargo.	67
<i>Figura 31.</i> Respuesta a la afirmación de si se conoce de qué tipo de embargos puede ser sujeto si no paga sus aportaciones.	67

<i>Figura 32.</i> Respuesta a la afirmación de si realizar el pago de sus deudas con ESSALUD es afecto a descuentos.	69
<i>Figura 33.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda facilidades de pago.....	70
<i>Figura 34.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda facilidades de pago.....	70
<i>Figura 35.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD es la encargada del cobro coactivo de su omisión de aportaciones.....	71
<i>Figura 36.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa respecto a sus aportaciones.....	72
<i>Figura 37.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa sobre las Resoluciones de Cobranzas.....	72
<i>Figura 38.</i> Respuesta a la afirmación de si se tiene conocimiento en que destina ESSA-LUD la recaudación de sus aportaciones.	73
<i>Figura 39.</i> Respuesta a la afirmación de si las autoridades de ESSALUD rinden cuenta a los contribuyentes del gasto de las aportaciones del empleador.	74
<i>Figura 40.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa de los derechos que tiene como contribuyente.....	74
<i>Figura 41.</i> Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda orientación respecto sus obligaciones de aportaciones como empleadora.	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación para determinar los factores de morosidad en las entidades empleadoras Privadas y la Cobranza de la empresa Seguro Social de Salud – Moquegua de año 2013 – 2016. Que mediante el flujo de aportes que realizan las diferentes Entidades privadas e instituciones públicas a sus trabajadores, es posible fortalecer las atenciones y dotar de instrumentos y equipos especializados para el propio beneficios de su salud; cuando los aportes son interrumpidos o pagados de forma incompleta es el motivo que desarrollamos en la presente investigación, generara grandes problemas y perdidas económicas de los ingresos que los aportes sociales constituyen la principal fuente de recursos que tiene ESSALUD en Moquegua.

El desarrollo del proyecto describe una realidad más clara del porqué de la morosidad de los empleadores de las empresas privadas seguida a la concientización de pago de tributos en los cronogramas establecidos, ya que es una obligación de carácter normativo y jurídico de los mencionados pagos.

Dicho trabajo de investigación se desarrolla del punto de vista administrativo y de gestión, se espera que la investigación ofrezca puntos significativos a la Institución al determinar el método y procedimiento de calificación de la morosidad llevada a cabo, erradicando la evasión a nivel de los empleadores, así como presentar alternativas de solución frente a esta realidad.

Palabras Claves: Morosidad en entidades privadas, Cobranza de la empresa, Seguro Social de Salud.

ABSTRACT

The present research work to determine the delinquency factors in the Private Employer entities and the Collection of the Social Security Health Company - Moquegua from 2013 - 2016. That through the flow of contributions made by the different private Entities and public institutions to its workers, it is possible to strengthen the care and provide specialized instruments and equipment for their own health benefits; When the contributions are interrupted or paid incompletely, this is the reason we developed in the present investigation, it will generate great problems and economic losses of the income that the social contributions constitute the main source of resources that ESSALUD has in Moquegua.

The development of the project describes a clearer reality as to why the delinquency of employers of private companies followed by raising awareness of taxes in the established schedules, since it is a legal and regulatory obligation of the aforementioned payments.

Said research work is developed from the administrative and management point of view, the investigation is expected to offer significant points to the Institution when determining the method and procedure for rating delinquency carried out, eradicating evasion at the employers level, as well as presenting alternative solutions to this reality.

Keywords: Late payment in private entities, Collection of the Social Health Insurance company.

INTRODUCCIÓN

La seguridad social en el País, se encuentra encargada en salvaguardar de la Salud de la población beneficiaria, que, a través de las prestaciones del servicio de prevención, promoción, recuperación y subsidios para el cuidado de salud y bienestar social, trabajo y enfermedades que los profesionales que dan atención de consulta y atención médica.

Que mediante el flujo de aportes que realizan las diferentes Entidades privadas e instituciones públicas a sus trabajadores, es posible fortalecer las atenciones y dotar de instrumentos y equipos especializados para el propio beneficios de su salud; cuando los aportes son interrumpidos o pagados de forma incompleta es el motivo que desarrollamos en la presente investigación, generara grandes problemas y perdidas económicas de los ingresos que los aportes sociales constituyen la principal fuente de recursos que tiene ESSALUD en Moquegua.

Con el derecho de la Ley N° 28791, Ley que establece modificaciones a la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. El desarrollo de la presente investigación responde al proceso del interés profesional, que conduce a conocer si el nivel del organismo competente como es ESSALUD, se viene llevando a cabo los procedimientos de calificación de morosidad que se encuentra normado y de cumplimiento a los empleadores de la Red Asistencial Moquegua, del periodo 2013 – 2016.

Con el derecho de la Ley N° 28791, Ley que establece modificaciones a la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. El desarrollo de la presente investigación responde al proceso del interés profesional, que conduce a conocer si el nivel del organismo competente como es ESSALUD, se viene llevando a cabo los procedimientos de calificación de

morosidad que se encuentra normado y de cumplimiento a los empleadores de la Red Asistencial Moquegua, del periodo 2013 – 2016.

El desarrollo del proyecto describe una realidad más clara del porqué de la morosidad de los empleadores de las empresas privadas seguida a la concientización de pago de tributos en los cronogramas establecidos, ya que es una obligación de carácter normativo y jurídico de los mencionados pagos.

Dicho trabajo de investigación se desarrolla del punto de vista administrativo y de la gestión, para ello se espera que la investigación ofrezca puntos significativos a la institución al determinar el método y procedimiento de calificación de la morosidad llevada a cabo, erradicando la evasión a nivel de empleadores, así como presentar alternativas de solución frente a esta realidad.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente trabajo de investigación tiene como objeto ver la relación de morosidad de las Entidades Empleadoras del Sector Privado con las Cobranzas realizadas a favor de ESSALUD Moquegua, por las prestaciones asistenciales de Salud y bienestar social otorgadas a los colaboradores de las Entidades Aportantes, sumando al limitado conocimiento de los Empleadores respecto a temas tributarios, los pagos inadecuados del mismo y las cobranzas realizadas por parte de ESSALUD a los Empleadores Morosos.

La Morosidad en las aportaciones al servicio de seguro social salud de los Empleadores es un tema creciente y deficitario debido a múltiples factores, en donde se ve afectado la unidad Prestadora de servicios Asistenciales (ESSALUD) y también los Empleadores que se realiza el cobro por las atenciones brindadas, para los casos de ignorar las Resoluciones y directivas de cobranzas emitidas por ESSALUD, se simplifica en su totalidad con la cobranza coactiva en donde su patrimonio constituido del Empleador se ven afectados por embargos y se procede con el congelamiento de cuentas bancarias, en el presente proyecto se dará a conocer por qué los empleadores del sector privado muestran ese comportamiento de morosidad.

Las cobranzas realizadas por parte de ESSALUD vienen estableciéndose ya desde el 17 de Julio de 2006 con la Ley N° 28791, el cual establece. Que, si las Entidades Empleadoras Aportantes Incumplan con el Pago establecido, ESSALUD tendrá el derecho de exigir el reembolso de las prestaciones brindadas.

Los procedimientos Administrativos es un derecho del administrado solo le corresponde, cuando la Entidad Empleadora es notificada por una Resolución de Cobranza la cual el administrado puede presentar su Recurso de Reconsideración según lo establecido en la ley N° 27444 para alegar que no presenta ningún tipo de morosidad y precedentemente los colaboradores de ESSALUD del área de Finanzas verifican por un sistema técnico manual y determinan la veracidad del Recurso presentados en caso de corroborar la morosidad se declara Infundado y se Procede con la notificación y previa Cobranza Coactiva.

En el área de crédito y cobranzas la mayor exigencia radica en un parámetro Legal y Tributario en donde se fundamenta y se muestra de manera técnica el porqué del ejercicio de la deuda no Tributaria a favor de ESSALUD en contra de las Entidades Públicas y Privadas, relativamente es la manifestación de un cobro donde ESSALUD tendría por ende a cobrar las atenciones indebidas, en un proceso final de forma Coactiva.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre los factores de Morosidad en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Qué relación existe entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud de Moquegua, ESSALUD; 2013 – 2016?
- b. ¿Qué relación existe entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud de Moquegua, ESSALUD 2013 – 2016?

- c. c. ¿Qué relación existe entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud de Moquegua, ESSALUD2013 – 2016?
- d. ¿Qué relación existe entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud de Moquegua, ESSALUD 2013 -2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre los factores de Morosidad en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar la relación que existe entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- b. Determinar la relación que existe entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- c. Determinar la relación que existe entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- d. Determinar la relación que existe entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación.

Las deudas a ESSALUD por concepto de prestaciones asistenciales y económicas de empleadores morosos, representan montos muy elevados e incalculables.

Existen problemas en la recuperación de los fondos y una escasa capacidad local para la cobranza, debido a las carencias recursos en los sistemas de información de los procesos de acreditación y de facturación de los servicios brindados a pacientes.

El incremento de la recuperación de deudas de empleadores morosos durante el periodo de estudio de investigación, es mínima.

La creciente cantidad de empresas empleadoras de régimen privada, y su alta tasa de morosidad es un problema circunstancial que por múltiples factores realizan la evasión tributaria y con ello se ven afectados por las cobranzas coactivas.

Los motivos del estudio se orientan hacia los factores de morosidad de las Empresas Empleadoras de régimen privada que aportan significativamente una solución práctica para próximas investigaciones. La cobranza coactiva es un proceso del pago obligatorio en el cual se suma las costas e interés, que genera el incumplimiento del pago de sus aportaciones, se procederá a embargo establecido y respaldado por el Código Tributario (Eslava, 2006).

Las Entidades de régimen Privada se ven fortuitamente afectados por los montos insolutos de las Resoluciones de Cobranzas emitidas por ESSALUD ya que por concepto tributario del monto mensual que aporta es del 9% pero la realidad es que una vez omitida sus aportes mensuales todas las atenciones de sus colaboradores en el mes no coberturado suman cantidades exorbitantes

y en múltiples ocasiones más que un malestar se genera una discordia entre los Sistemas del Estado y el Sector Privado.

Para que el presupuesto de ESSALUD sea viable, ya que no goza de una asignación presupuestal y su único fondo real se origina de las aportaciones mensuales de todos los Empleadores la cual fiscaliza la SUNAT como ente competente, ESSALUD realizar la cobranza o la ejecución coactiva si fuera el caso, la cobranza coactiva se realiza cuando exista una deuda que no fue cancelada en el plazo establecido.

Antes de realizar la cobranza coactiva, debe darse a conocer al respectivo administrativo y que pueda realizar su evaluación correspondiente e indicar la existencia de tal infracción. La cobranza coactiva es una ejecución fortuita de las decisiones tomadas por la Administración de ESSALUD, de tal manera que pueda cumplirse lo dispuesto por la administración pública, pero a su vez debe ser notificado para que la otra parte pueda tener la posibilidad de usar los recursos que la ley que ampara para verificar si existe tal deuda que fue impuesta por la administración de ESSALUD.

Estos procedimientos en las Directivas internas de ESSALUD se han venido aplicando, pero no con el ímpetu que debería darse, por falta de la limitada capacitación a colaboradores para dar cumplimiento de las directivas emitidas por ESSALUD, Por estas razones el presente trabajo de investigación adquiere importancia por el simple hecho que es un punto de partida para conocer mejor la situación de los Empleadores Aportantes.

1.4.2. Importancia.

La investigación es importante, en razón que logra aplicar los conocimientos financieros y contables, que origina los factores de morosidad y cobranza de las aportaciones de las empresas

empleadoras de régimen privado, asignados en los periodos 2013 al 2017, en la Empresa Seguro Social de Salud -ESSALUD Moquegua.

El presente trabajo de tesis pertenece principalmente al ámbito de la economía pública y conocer las implicancias que origina los incumplimientos de pago de sus aportaciones de beneficios sociales para la atención del servicio de seguro de salud a sus trabajadores.

Por lo cual se empleará instrumentos teóricos aplicados en el modelo estadístico de la relación de los factores de morosidad y cobranza en las entidades empleadoras de régimen privada en la empresa seguro social de salud – ESSALUD Moquegua en los periodos 2013 al 2017.

1.5. Variables

1.5.1. Variable factores de morosidad.

Escoto Leiva (2007.) Detallan que la mora es deliberada en el cumplimiento de una obligación o deber; (Giraldo, 2010) establecen que la morosidad es el no cumplir la obligación dentro del término estipulado.

1.5.2. Variable cobranza.

Escoto Leiva (2007). Menciona que es el proceso de gestionar el cobro de obligaciones, refiriéndonos como un proceso administrativo que da como respuesta al reclamo del contribuyente de las deudas vencidas e impagos y que empieza con una notificación de embargo al deudor.

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la variable factores de morosidad

Variablen	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V1 Factores de Morosidad	La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber (E., 2014), es decir que las obligaciones de pago establecidas no se cumplen en el tiempo predestinado.	Esta variable será evaluada a través de los cuatros dimensiones, Factor social, factor económico, factor actitudinal y factor institucional teniendo una mayor objetividad sobre la morosidad en sus aportes a Es salud	Factor social	Responsabilidad en el gasto de los recursos recaudados.	1 y 2	ESCALA LIKERT (1) Completamente de Acuerdo (2) De Acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Completamente en desacuerdo
				Los servicios están acorde a las necesidades básicas del Asegurado.	3,4 y 5	
			Factor económico	Carencia de ingresos de las Entidades Privadas.	6 y 7	
				Supera sus posibilidades económicas.	8 y 9	
			Factor actitudinal	Aceptación de pago de Tributos.	10,11 y 12	
				Afectación en la Omisión de pago de los Tributos	13 y 14	
Factor Institucional	Uso de tecnologías	15 y 16				
	Información de contribuyentes	17, 18, 19 y 20				

Fuente: Elaboración del investigador

Tabla 2

Dimensiones e indicadores de la variable Cobranza

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V2 Cobranza	(Escoto Leiva, 2007) Menciona que es el proceso de gestionar el cobro de obligaciones, refiriéndonos como un proceso administrativo que da como respuesta al reclamo del contribuyente de las deudas vencidas e impagos y que empieza con una notificación de embargo al deudor.	Los principios de ESSALUD1 al momento de efectuar la cobranza da el conocimiento al administrado del motivo de la deuda y a través se comunica previamente con él con el objetivo de ser notificado y procedentemente el administrado opta por pagar la Resolución de Cobranza o presentar su Recurso de Reconsideración.	Conocimiento	Registro de contribuyente Recaudación de Aportaciones Fiscalización Aportaciones Cobranza Coactiva	1,2,3,4,5,6, 7, 8,9 y 10	ESCALA LIKERT (1) Completamente de Acuerdo (2) De Acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Completamente en desacuerdo
			Comunicación	Nivel de Atención Nivel de Transparencia	11,12,13,1 4 y 15 16,17,18,1 9 y 20	ESCALA LIKERT (1) Completamente de Acuerdo (2) De Acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Completamente en desacuerdo

Fuente: Elaboración del investigador

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa y significativa entre los factores de Morosidad en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

1.6.2. Hipótesis específico.

- a. Existe una relación directa y significativa entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- b. Existe una relación directa y significativa entre el factor en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- c. Existe una relación directa y significativa entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- d. Existe una relación directa y significativa entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Tatiana Martínez (2013), presento su tesis denominada “El Cobro Coactivo en Sede Administrativa: Propuesta para su aplicación por parte de la Administración Tributaria costarricense” presentada en la Universidad de Costa Rica, sus conclusiones fueron:

Interpretando las debilidades más sobresalientes del cobro a nivel de la Administración Tributaria halladas por el autor se encuentran:

Muchas veces no existe un cobro eficaz de la deuda, por el motivo de que la administración pública solo se limita a llamar al contribuyente o deudor; en este caso, para dar informe de su deuda, y si este no cancela, solo pasa a la oficina de cobro, dando paso a que no se cancele en su totalidad dicha deuda no tributaria. Por lo que debería notificarse al deudor en su domicilio su obligación con la administración pública. La entidad coactiva muchas veces carece de medidas efectivas o cautelares, dando paso al desinterés o evasión del deudor.

Interpretando las debilidades más destacadas en la Oficina de Cobros, en los procedimientos de cobro son:

- i. Muchas veces el deudor cuenta con más tiempo del establecido por ley, ya que la ineficiencia y la poca investigación por parte de los funcionarios hace que se prologue el tiempo a favor del deudor en proceso coactivo.

- ii. En la cobranza coactiva se da la carencia de poder acceder a información importante sobre las personas deudoras, por la falta de conexión o relación con otros órganos del estado peruano.
- iii. La gran debilidad de la cobranza coactiva; en el contexto bancario, es que no puede levantarse el secreto bancario, ya que los únicos factores para dicho levante son la fiscalización o evidencias solidas de existencias ilícitas.
- iv. Solo la ley ampara, que la única entidad que puede autorizar la prescripción de deudas tributarias y no tributarias es la Oficina de Cobros, en excepción el Código Procesal Civil, señala que la prescripción puede alegarse o argumentarse en cualquier momento del proceso.

Jaramillo Mieves (2015), presento su tesis “El Procedimiento Coactivo en las Empresas Publicas de la Jurisdicción Coactiva como forma de cobro de Obligaciones y Recaudación Tributaria” Presentada en la universidad de Cuenca-Ecuador e interpretando sus conclusiones fueron:

- i. Los contribuyentes son importantes para todo Gobierno Autónomo descentralizado, porque estos son los encargados de aportar y a la vez cumplir con sus obligaciones tributarias como ciudadanos. Los contribuyentes son vitales para el Estado, y el Estado a la vez debe aplicar normas procesales de ejecución inmediata y directa de tal manera que se cumpla el pago de los tributos, la medida más usada o común es el proceso coactivo o cobranza coactiva.
- ii. Existen dos términos relacionados a la medida coactiva. La jurisdicción coactiva, que es propio de los jueces, siendo los encargados de impartir justicia de acuerdo a la ley

establecida. Y el procedimiento coactivo que se desarrolla a través del ámbito judicial y administrativo.

- iii. El objetivo de la cobranza coactiva es cobrar las obligaciones que no han sido canceladas satisfactoriamente. Lo que se busca es que con esta medida se demande el pago de dinero que le pertenece al Estado, el estado lo que busca con el pago eficaz de los tributos es el bien común de las personas.

Fabián Maldonado Lozada (2015), realizó una investigación sobre “Violación del derecho a la defensa de las Personas y el debido proceso en los Juicios de Jurisdicción Coactiva en el Art. 968 del Código de Procedimiento Civil” Presentada en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, se arribó a las siguientes conclusiones:

- i. Una vez realizada la investigación, se determinó que existe en el proceso coactivo la violación del derecho a la legítima defensa, por cuanto no permite defenderse sin que previamente se consigne el valor adecuado.
- ii. Dentro de la investigación, se ha determinado la desigualdad existente dentro de la tramitación del proceso coactivo entre las partes procesales, esto es que el coactivado no se encuentra con la misma tutela efectiva con la que cuenta el Estado.
- iii. En la investigación se ha logrado determinar, la conculcación del principio de Unicidad ya que se tramita los procesos judiciales, fuera de la jurisdicción de los órganos competentes encargados de la Administración de Justicia perteneciente a la Función Judicial.

Bonifaz Yambay (2013), realizó una investigación “Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el índice de Morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la

ciudad de Guayaquil. Presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se sito las siguientes conclusiones:

- i. La presente investigación se llegó a conocer la fundamentación teórica y conceptual de las cobranzas para créditos de consumo, definiciones, aspectos relevantes, ventajas desventajas, controles, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan este tipo de actividad y las cuales son aplicables a las entidades del sistema financiero.
- ii. Los créditos de consumó obtuvieron un crecimiento asombroso del 77% lo que demuestran que gran parte de los clientes utilizan créditos para cubrir sus necesidades de consumo personal, esto puede originar un sobreendeudamiento originando que no se llegue a cubrir los compromisos de pago de las operaciones obtenidas en el sistema financie-ro.
- iii. Recopilación de datos y tabulación en referencia a las necesidades y falencias del departamento de crédito y cobranzas en el manejo de la cartera de una institución financiera en particular se pudo evidenciar que el cliente está satisfecho del servicio en general que ofrece la entidad financiera, por lo que se sugiere que los plazos se alarguen a fin de facilitar los pagos de su deuda.
- iv. Se propone el modelo de cobranzas para crédito de consumo otorga-dos por las instituciones del Sistema Financiero de la ciudad de Guayaquil el mismo que presenta diferentes procesos, reglamentaciones y políticas que deberán seguir los clientes, las empresas y las entidades financieras.

Parras Ramos (2013), realizo la siguiente investigación “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de

morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” presentada en la universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, se concluido las siguientes recomendaciones:

- i. Utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso y gracia del crédito educativo, dirigida principalmente al pago oportuno de los intereses generados.
- ii. Ampliar el número de instituciones a través de las cuales los beneficios de crédito educativo, pueden realizar el pago de su deuda.
- iii. Mejorar el nivel de interactividad de la página web institucional, con la finalidad de que los beneficiarios de crédito educativo, encuentren en el sitio web toda la información referente a su deuda, e incluso puedan realizar los pagos de cuotas a través de la misma.
- iv. Plantear al directorio de la institución, la creación de mecanismos de ayuda a beneficiarios de crédito educativo, que por fuerza mayor no puedan cancelar sus cuotas.

DR. Marcelo Saavedra Barros (2010), realizo la siguiente investigación “Propuesta de Gestión para la ejecución Coactiva, Aplicable a la Administración Tributaria Central” de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador.

- i. Siendo El principal problema que tienen que enfrentar las áreas e coactivas dentro del Servicio de Rentas Internas, el enorme volumen de créditos rezagados y el aumento geométrico progresivo de nuevas obligaciones tributarias a ser coaccionadas.
- ii. La propuesta de gestión en el manejo de procedimientos de ejecución coactiva que emplea el servicio de Rentas internas en la recuperación de las obligaciones tributarias impagas.

- iii. La optimización del recurso existente a través de modelos de riesgo, como es por ejemplo la segmentación de las carteras, para el éxito de la coactiva es necesario completar estas propuestas con estrategia bien planteada acorde a la realidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Lucia Villalobos Castillo (2017), realizó una investigación sobre “Aplicación de las medidas cautelares previas en el procedimiento de ejecución coactiva de la administración Tributaria” presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, sus conclusiones fueron:

- i. La carencia de supuestos para la aplicación de las medidas cautelares previas por parte del ejecutor coactivo de la administración tributaria, coadyuva a una libertad irrestricta de su actuación en perjuicio del obligado, lo cual viene vulnerando el principio de predictibilidad; toda vez, que provoca un estado de incertidumbre al no conocer las causas por las cuales la cobranza se torna infructuosa, así como tampoco permite una oposición oportuna a la decisión de la administración.
- ii. Las medidas cautelares previas que permiten asegurar obligaciones tributarias antes del procedimiento de ejecución coactiva tienen naturaleza administrativa, fundada en dos (02) razones primordiales; a) Porque son aplicadas por el ejecutor coactivo a fin de asegurar la obligación pecuniaria de interés colectivo, mas no, con el afán de administrará justicia; b) Porque, existe la posibilidad que la decisión tomada por la entidad respecto a la medida trabada sea revisada en vía judicial.
- iii. Respecto a la aplicación de las medidas cautelares previas antes del inicio del procedimiento de ejecución coactiva, cabe mencionar que la predictibilidad debe otorgar seguridad jurídica al obligado frente a la actuación de la administración tributaria; sin embargo, bajo este contexto no es posible, pues según la norma en

comento, las medidas cautelares previas no da la seguridad al obligado acerca de la legitimidad en la afectación de su patrimonio, así como tampoco permite la previsibilidad en la actuación del ejecutor a fin de oponerse al mismo; en consecuencia, la tipificación de las medidas cautelares previas no brinda la confiabilidad, la certeza, y una prohibición a la arbitrariedad.

- iv. La aplicación de las medidas cautelares previas utilizadas por la administración tributaria, en merito a su irrestricta facultad discrecional, provocaría el uso indiscriminado de la medida cautelar en forma de intervención, asimismo se utilizaría dicha medida como herramienta para garantizar deudas de cobranza onerosa, así como interponerlas sin tomar en cuenta el tiempo transcurrido respecto a otra medida anterior, a su vez, podrían trabarse atendiendo a motivos subjetivos (personales); por lo tanto, urge precisar los supuestos de procedibilidad cuando la cobranza resulte infructuosa, para su aplicación.

Flores Pacherras, Maritza (2016), realizo una investigación denominada “Las Cobranzas Coactivas Tributarias y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Mypes del Distrito de Lima, Caso: Constructora & Asociados, Años 2011 – 2012” presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, sus conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación determina fueron las siguientes:

- i. Como conclusión principal, se ha logrado verificar el objetivo general, determinando que las cobranzas coactivas tributarias incidieron en la gestión financiera del consorcio constructora & asociados del distrito de Lima.

- ii. En relación al primer objetivo específico, se ha determinado que los resultados de la aplicación de las ratios en los estados de situación financiera son importantes para el crecimiento y cumplimiento de las metas y objetivos de las mypes.
- iii. En relación al segundo objetivo específico, de los resultados obtenidos se identificó los montos de las cobranzas coactivas tributarias, por parte de la SUNAT al consorcio constructora & asociados del distrito de Lima.
- iv. En relación al tercer objetivo específico, se determinó la incidencia de las cobranzas coactivas tributarias en la gestión del consorcio constructora & asociados del distrito de Lima.

Esparza Esparza, Martin (2015), presento su trabajo de investigación denominada “La Presunción de Cobranza Infructuosa en las medidas Cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva” presentada en la universidad Nacional de Trujillo sus conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación determinan fueron las siguientes:

- i. La finalidad propiamente dicha de las medidas cautelares previas no se viene observando, ya que con el transcurso del tiempo se ha producido una especie de desnaturalización de las medidas cautelares previas, pues la adopción de las mismas, en muchos casos resulta indiscriminada, siendo el sustento de estas, la hipótesis otras “razones que permiten presumir que la cobranza podría devenir en infructuosa”; supuesto per se discrecional; atentatorios del Principio de Legalidad y Seguridad Jurídica en materia tributaria.
- ii. Existe una diferencia entre la aplicación del supuesto del comportamiento del deudor tributario y el supuesto de presunción de cobranza infructuosa en las Medidas Cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva; debido a que el primero,

procede según *numerus clausus*, cuando la situación esté justificada en cual-quiera de los doce supuestos taxativos ceñidos al comportamiento del deudor tributario, obviamente respondiendo a claros criterios de objetividad; lo que no sucede cuando existen razones que permiten presumir que la cobranza podría devenir en infructuosa, donde no hay una lista cerrada y cuya aplicación queda a discrecionalidad de la Administración Tributaria.

- iii. El Tribunal Fiscal para determinar la existencia de la Presunción de Cobranza Infructuosa en el otorgamiento de Medidas Cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva, solo se ha ampara-do y desarrollado la causal que la deuda tributaria excede en 25% del patrimonio neto declarado por el contribuyente.
- iv. La falta de regulación de causales que configuren el supuesto de Presunción de Cobranza Infructuosa en las Medidas Cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva afecta el principio de legalidad, ya que la exigencia de establecer los tributos en una norma, en sentido formal y material, consiste en que los elementos formales de aquellos sean descritos en ella, y precisen los límites para el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- v. Ante la falta de regulación de causales que configuren el supuesto de Presunción de Cobranza Infructuosa en las Medidas cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva, el principio de seguridad jurídica se ve vulnerado ya que la autoridad tributaria encuentra en ella un excesivo margen de actuación, que no advierte límite ni parámetro alguno, adoptando criterios arbitrarios contra el contribuyente.
- vi. Resulta necesaria la regulación de las causales de Presunción de Cobranza Infructuosa en las Medidas Cautelares Previas al Procedimiento de Cobranza Coactiva, a fin de

delimitar los alcances del supuesto en mención; pues con ello, se evitarán innecesarios perjuicios patrimoniales a los contribuyentes y se lograra el respeto del principio de legalidad y seguridad jurídica.

Torres Marron, Freddy (2016), presento su trabajo de investigación denominada “La Aplicación de los principios Tributarios en el Procedimiento de Cobranza Coactiva contra los Deudores Tributarios en la Región Tacna en los años 2008 - 2011” presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, de sus conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación determina fueron las siguientes:

- i. La atención de los procedimientos de cobranza coactiva seguida contra los deudores tributarios, es realizada en plazos excesivos. Existen más del 53% de casos en los que los plazos son excedidos afectándose los derechos de las personas involucradas en estos hechos. Asimismo, en los resultados de los diferentes casos, los recursos de quejas han sido declarados fundadas, lo que refuerza los hallazgos.
- ii. Existen diferentes tipos de medida de embargo en los que con resolución de superintendencia han aprobado el procedimiento de cobranza coactiva, sin estar facultado para este acto; asimismo se observó que al menos entre el 53% y el 50% las quejas presentadas han sido declaradas fundadas vulnerando el principio de legalidad.
- iii. Los procedimientos de cobranza coactiva seguida contra los deudores tributarios vulneran los derechos fundamentales de las personas. Existen diferentes tipos de medida de embargo y requerimiento de pago, en los que al menos entre el 53% y el 50% de las quejas pre-sentadas han sido declaradas fundadas vulnerando los derechos fundamentales de las personas.

- iv. Los procedimientos de cobranza coactiva seguidos contra los deudores tributarios vulneran los principios constitucionales de legalidad y los derechos fundamentales de las personas.

Ruiz Romero (2017), presento su trabajo de investigación “Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la Empresa Groma S.A. Lima – 2016” se presentaron las siguientes conclusiones:

- i. Que el 65% de clientes externos indica que la gestión de cobranzas es positiva, que un 26.7% indica no ser interesante y un 8.3% aduce que solo a veces esta gestión es interesante.
- ii. Que el 38.3% indica que está de acuerdo con las soluciones brindadas, pero un 26.7% mantiene dudas a estas soluciones son los llamados clientes VIP por lo que se requiere una estrategia diferente y mejorada.
- iii. Que el 71.3% indicó que se tenía problemas con la rotación del gestor, del cuadro y grafico el 78.3% se corrobora que es correcta la coordinación, supervisión y/o reemplazo del supervisor de cobranzas en las labores de suplencia.
- iv. Se realizaron al cliente interno de la empresa se tiene la percepción de que la gestión ha venido mejorando con el apoyo de todos y cumpliendo fielmente el papel protagónico del departamento de cobranzas, pero que efectivamente puede seguir mejorando.

Alvarado Díaz (2016), presento su trabajo de investigación denominado “Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura E.I.R.L. Morales Periodo 2014” presentado en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto en la facultad de ciencias económicas, se arribó a las siguientes conclusiones:

- i. Estos procedimientos son deficientes ya que solo algunas veces se envían cartas de recomendatorio a sus clientes sin la orden del Gerente General, los encargados de cobranza no son personas capacitadas en el área, todos estos factores influyen a que exista un bajo índice de recuperación de los créditos otorgados.
- ii. En nuestra investigación se puede determinar que los procedimientos de cobranza en la etapa pre-judicial son la refinanciación y reestructuración de la deuda, estos son deficientes ya que Corporación la Baratura E.I.R.L. casi nunca los realiza ya que por lo general el cliente no cumple con pagar en el nuevo plazo concedido. Además, no realizan un estudio de la situación del cliente, no consultan a las centrales de riesgo ni se analiza la capacidad de pago del deudor y/o codeudor.
- iii. La rentabilidad de la empresa disminuyó significativamente para el año 2014 con relación al año 2013, esto porque se entregó créditos sin hacer un previo análisis a los clientes, por lo tanto, no se pudo recuperar las cuentas por cobrar durante ese año.
- iv. Los procedimientos de cobranza en general son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L.

Moreno, 2010, La, D. D. E., & Legal, B. (2010). Presento su trabajo de investigación denominado Procedimientos para la Determinación y Cobranza en Entidades Empleadoras Morosas y su Relación con la Cobranza Coactiva ESSALUD Periodo 2014-2015. Universidad Nacional Del Altiplano – Puno.

- i. Concluye que los mecanismos y estrategias de llevar un registro de datos manual e informático de los estudiantes de cuarto nivel de la institución y a través de llamadas telefónicas a los deudores, de acuerdo a un calendario mensual de vencimientos informado previamente,

- ii. El presente plan provee una guía general para el establecimiento y la implementación de un manual de control interno, enfocado específicamente hacia el área de cobranza de coactivas, es importante aclarar que este manual puede desarrollarse en cualquiera de las áreas de la institución, bajo los factores de análisis, desempeño, riesgo y control de cada una de las dependencias.
- iii. El presente plan provee una guía general para el establecimiento y la implementación de un manual de control interno, enfocado específicamente hacia el área de cobranza de coactivas, es importante aclarar que este manual puede desarrollarse en cualquiera de las áreas de la institución, bajo los factores de análisis, desempeño, riesgo y control de cada una de las dependencias.

SUNAT, 2013 Sunat, I. (n.d.). El procedimiento de cobranza coactiva El Código Tributario peruano recoge la regulación de las Medidas Cautelares Previas (art. 56 y ss. del Código Tributario) en un apartado distinto a la del Embargo (art. 118 del Código Tributario), que se entiende que lo que busca es diferenciar entre las medidas cautelares previas de las definitivas. Así se entiende de la primera parte del texto del artículo 56° señala: “Excepcionalmente, cuando por el comportamiento del deudor tributario sea indispensable o, existan razones que permitan presumir que la cobranza podría devenir en infructuosa, antes de iniciado el Procedimiento de Cobranza Coactiva, la Administración a fin de asegurar el pago de la deuda tributaria, y de acuerdo a las normas del presente Código Tributario, podrá trabar medidas cautelares por la suma que baste para satisfacer dicha deuda, inclusive cuando ésta no sea exigible coactivamente”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable factores de morosidad.

2.2.1.1. Etimología.

Este término etimológicamente viene del latín bajo denominación «morōsus» y a su vez del italiano «moroso» (Group E.-C., 2013).

2.2.1.2. Definición.

Se denomina morosidad a aquella función en la que el deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De manera general, la condición de moroso se adquiere cuando una obligación no es efectuada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Un moroso, es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fe-chas de pago y cobro entre las partes. Por eso se deduce que cualquier sujeto que no contrapone sus obligaciones es moroso. (Pedrosa, 2018).

2.2.1.3. Tipos de morosidad

a. Los Morosos Intencionales

Tienen la capacidad de cancelar su deuda, pero no desean hacerlo. Este tipo de morosos tiene mala fe y a pesar de tener la posibilidad de cancelar las deudas, ya que disponen de la suficiente liquidez, no desean hacerlo.

b. Los morosos fortuitos

Desean pagar y demuestran la intención de hacerlo, pero no pueden. Aquí aparecen los de buena voluntad, pero no logran cancelar sus deudas por problemas de liquidez. Si tuvieran los medios para cancelar sus cuotas, pagarían según su cronograma establecido.

c. Los morosos desorganizados

Podrían pagar y disponen de los medios, pero ignoran las deudas que deben cancelar. Esta clase de deudores están capacitados para pagar sus deudas y no poseen una mala voluntad, pero por desconocimiento suficiente no miden la gravedad acerca de la repercusión de una deuda.

d. Los morosos negligentes.

Estos deudores no se preocupan por las cantidades que tienden a pagar. Tampoco tienen la decencia de querer cancelar sus deudas, más allá de ser conscientes de la situación.

e. Los morosos circunstanciales

Poseen la liquidez para cancelar las deudas, pero no logran hacerlo debido a un litigio. Estos morosos son conscientes y se espera la cancelación próxima de su deuda una vez solucionada su problema situado.

f. Los morosos insumisos

Podrían pagar sus deudas, pero no desean hacerlo ya que no consideran que exista una deuda, son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos (Ceventel, 2017).

2.2.2. *Variable cobranza.*

2.2.2.1. *Etimología.*

Este término etimológicamente está compuesto del verbo activo transitivo “cobrar” y del sufijo “anza” que indica efecto, estado y acción según, (Group, 2015).

2.2.2.2. *Definición.*

Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado (Cubana, 2017).

2.2.2.3. *Cobranza realizada por Es salud*

Principios Básicos de la cobranza a favor de Es salud

- *Acreditación:* Es el procedimiento de verificación de los requisitos que debe cumplir el afiliado para tener derecho de cobertura.
- *Derecho de cobertura:* Tres meses consecutivos o cuatro no consecutivos dentro de los seis meses anteriores al mes de la contingencia Art. 9 Ley 26790 Ley de modernización de la Seguridad Social en Salud y su reglamento Art. 10 D.S. N° 009-97-SA.
- *Mes de inicio de contingencia:* Mes que se requiere la prestación asistencial y/o económica.
- *Periodo de carencia:* Periodo de tres meses contados desde el inicio de labores.

- *Reembolso de prestaciones*: Derecho de repetición que tienen ESSALUD contra la entidad empleadora que no cumpla con pago “íntegro” y “oportuno” de acuerdo a la Ley 28791 y su reglamento. (Reyes, 2006)

2.2.2.4. Determinación de la morosidad

Cabezas (2018), es salud, está facultada a pedir el costo de las prestaciones otorgadas contra las entidades empleadoras morosas que incumplen con el criterio del pago de sus aportaciones. Es por eso la cobranza respectiva cuando se incumpla lo siguiente:

Si la Entidad Empleadora incumple con, la obligación de declaración y pago del aporte total de los 3 meses consecutivos o 4 alternos en los 6 meses previos a la contingencia; y/o, La obligación de pago total de los aportes de los 12 meses anteriores a los seis meses previos al mes en que se inició la contingencia. Se entiende que no tiene deuda si alguno de los periodos se encuentra con fraccionamiento o aplazamiento vigentes.

Para determinar las condiciones de reembolso en el rango de 6 meses, se considerará las declaraciones y pagos que se realicen hasta el último día del mes de vencimiento para la presentación de la declaración pago.



Figura 1. Criterio de evaluación para identificar la morosidad según la ley N° 27056

Fuente: Cabezas Cuestas, 2018

2.3. Marcos conceptuales

2.3.1. *Variable factores de morosidad.*

Para Hernández, Fernández & Baptista (2009), las bases teóricas constituyen el fundamento científico del conocimiento en el trabajo de investigación, pues sobre esta gira el procedimiento en el recorrido en cada uno de los capítulos. Por consiguiente, las bases teóricas soportan la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ellas no se pueden analizar los resultados. A continuación, se va citar y definir las bases teóricas que sustentan la presente investigación:

En relación a la variable factor de Morosidad, lo indica; Vera (2001), señala que los factores externos que limitan la captación de las aportaciones de las empresas privadas: carencia de acceso a reportes de información que generan otras entidades, interferencia normativa que promueven otros entes públicos y los factores internos que limitan la morosidad y captación de las cobranzas de las aportaciones a ESSALUD: Inadecuada organización de la administración, deficiente infraestructura hospitalaria, insuficientes acciones para crear la conciencia de la morosidad, carencia de dispositivos legales para el cobro de las aportaciones y carencia de directivas internas que normen el proceso de la administración de cobranza.

Chigne y Cruz (2014) precisan que la mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber; Giraldo y Fino (2010) señalan que la morosidad es “cuando una persona no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado”.

Molina (2000) indica que la morosidad es la dilatación, tardanza, lentitud, retraso o falta de puntualidad indolencia o escasa actividad”. Por tanto, se puede entender la mora como falta de

actitud por parte del contribuyente para cumplir con su obligación del pago del impuesto dentro de los plazos establecidos.

i. Dimensión factor social

Respecto al factor social: Implica la percepción del poblador, sobre la actuación edil en la solución de los problemas que caracterizan a su comunidad, por ello la morosidad de las empresas privadas que realizan sus aportaciones a las empresas que brindan servicios de salud a sus trabajadores, en la atención de su salud.

Según Wastihn (2002), comenta que “se refiere no solo a los mecanismos de inclusión y exclusión, sino también a como estos influyen y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular. Como el concepto abarca la relación entre los individuos, la comunidad y la sociedad, es importante captar las valoraciones y percepciones de las personas acerca del grado de solidaridad que la sociedad les brinda y, a su vez, de cómo ellas definen su solidaridad hacia los demás”.

Ferroni (2005), sostiene que la cohesión social se define por la percepción de “sentirse parte” de una sociedad, sin la cual difícilmente los individuos muestren voluntad de cooperación hacia sus pares. Es poco probable que un ciudadano que no se sienta incluido, conserve la idea de que el sostenimiento de la sociedad es una responsabilidad compartida por la totalidad de la comunidad. Es decir, en la medida que el contribuyente se sienta parte de la comuna y sus problemas, va a mostrar mayor predisposición en la solución de los mismos.

Fernández (2008), sostiene que la sociedad es expresión de vínculos, de unión solidarios, en la sociología se abordan estas problemáticas que resultan imprescindibles para comprender la importancia que las personas adquieren de sus padres una orientación religiosa, política y

económica, y un sentido de la ambición personal, la autoestima Y EL AMOR. PER-TENECEN A DOS Grupos de Referencia uno está formado por todos los grupos que tiene una influencia directa (cara a cara) como la familia, los amigos, los vecinos y los compañeros de trabajo, son todos los individuos con los que las personas interactúan de forma constante e informal o indirecta sobre sus actitudes o comportamiento.

ii. Dimensión factor económico

Noriega y Guerrero (2015), señalan que otro factor que incentiva a la morosidad de los impuestos prediales, se ve reflejado en la pobreza que presentan los contribuyentes, que se genera a partir de los gobiernos ya que, por la falta de inversión para aumentar la industria y generar empleos dentro de las localidades.

Para Morales, (2007), “son las experiencias sociales y económicas y las realidades que te ayudan a moldear la personalidad, las actitudes y la forma de vida. También pueden estar definidos por las regiones y los vecindarios. Los organismos de seguridad del país, por ejemplo, siempre citan los factores socio-económicos de la pobreza relacionados con el alto nivel de crímenes”.

Al respecto la SUNAT (2015), considera que una persona que no paga sus impuestos, puede seguir disfrutando de los servicios del Estado, lo que resulta negativo para una cultura de aceptación de los impuestos. Sin embargo, si esta persona es descubierta, su situación económica se verá afectada por la regularización tributaria que deberá efectuar, además de la probable sanción que se le aplicará, de allí que la decisión de cumplir con sus obligaciones tributarias está en relación directa con la morosidad.

iii. Dimensión factor actitudinal

Churano y Velásquez (2015), mencionan que este factor constituye un problema de cultura, puesto que el poblador tiende a aprovecharse de los vacíos legales, o no cumplen con sus compromisos al no tributar correctamente para no disminuir su capital; en resumen, se inserta el factor moral de cumplir correctamente con pagar sus tributos. A lo citado se puede decir que en la medida que la actuación de la Administración Tributaria tenga una atención rápida, cordial y eficiente favorecerá a un mayor cumplimiento de pago.

Golia (2003), señala que la cultura tributaria es “el conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como el nivel de creencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación”. Es decir, la cultura tributaria tiene que ver con el nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes, así como el grado de conciencia del contribuyente respecto sus deberes y derechos.

Rivera y Sojo (2002), expresan que la cultura tributaria no se puede entender como el conjunto de conocimientos que tienen los ciudadanos sobre las obligaciones y responsabilidades contributivas sino, la forma en que construyen una imagen de los impuestos a partir de una combinación de información y experiencias sobre la acción y el desempeño del Estado.

iv. Dimensión factor institucional

Rodríguez, Camacho, Navarro y Hurtado (2012), señalan que el rendimiento recaudatorio de dicha contribución no solo depende del desarrollo eficiente de las funciones de recaudación y cobranza correspondientes, sino también de los esfuerzos técnicos y administrativos que emprenden campañas de información (...) y demás acciones que impulsen a los contribuyentes al pago de sus impuestos, para resultados recaudatorios más efectivos.

Gronroos (1990) y otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con su expectativa.

Vera (2011), señala que, en las administraciones tributarias, es de suma importancia conocer todo acerca de los tributos, por ello deben desarrollar estrategias para conseguir la aceptación social de este, disminuir la evasión y la defraudación tributarias, a fin de forjar un cambio sustancial en los patrones culturales de los ciudadanos en relación a su proceder como generador de riqueza y como contribuyente.

2.3.2. *Variable cobranza.*

Ventosilla (2015), Indica en su publicación que, la cobranza en su fase coactiva es un procedimiento de carácter administrativo especial, se desarrolla en sede tributaria y está vinculado con la función administrativa tributaria. La Cobranza tiene sus fases en los cuales en un tiempo pre-liminar se le hace las facilidades de pago y en un término final se deriva a la Cobranza coactiva provocando así embargos y entre otros.

i. Dimensión Conocimiento

La Empresa de Servicio Social de Salud – ESSALUD (2010) cuenta los procedimientos administrativos para repetir contra las entidades empleadoras morosas el costo de las prestaciones otorgadas a sus trabajadores y a los derechohabientes de estos, así como el procedimiento de cobranza de las multas. Por lo que se cita los siguientes: Registro de contribuyente Recaudación de aportaciones, fiscalización aportaciones y cobranza coactiva.

ii. Dimensión Comunicación

La orientación a las obligaciones por concepto de reembolso de prestaciones brindadas a los trabajadores de las empresas privadas y derechohabientes de las entidades empleadoras, puede darse a través de varios medios dentro de las cuales ESSALUD (2010) cita a las siguientes: nivel de atención y nivel de transparencia.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva - correlacional

Investigación Descriptiva: Busca describir los eventos de algún caso de estudio. Posicionándose en primero lugar al conocimiento científico, de tal manera que se use métodos como estudios correlacionales, de desarrollo y de observación todos ellos de carácter descriptivo. Y obtener como resultado características importantes de cualquier evento importante. Describiendo tendencia que tiene una muestra o población. (Hernández, 2006, pp.442-446)

Investigación Correlacional. Busca recopilar e interpretar la relación de dos o más variables (conceptos) en un entorno determinado. (Hernández, 2006, pp. 442-446)

3.2. Diseño de investigación

Siguiendo a Sampieri & Fernandez Collado (2006), plantean que, por la naturaleza de las variables en estudio, la presente investigación se localiza dentro de los diseños descriptivos y de manera específica dentro del diseño descriptivo correlacional. No existe manipulación activa de alguna variable y recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es dado variables y analizar su incidencia o correlación en un momento dado.

La presente investigación se enmarcó bajo el diseño no experimental, en su forma comparativa correlacional, complementado por el método deductivo donde se explicó las razones de nuestra investigación.

El enfoque utilizado fue el cuantitativo donde se recogieron datos de la realidad objetiva en forma empírica -teórica de hechos y fenómenos que ocurren en nuestra realidad con respecto a las cobranzas coactivas y empleadores morosos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Según Hernández, Fernández & Baptista, Metodología de la Investigación (2014). “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Tabla

3

Distribución de la población por años y por sector de instituciones públicas y privadas.

Año	Empresas Empleadoras Privado
2013	31
2014	19
2015	34
2016	52

Fuente: Oficina de Finanzas ESSALUD Moquegua.

En el presente trabajo de investigación muestra la población está constituida por 136 empresas privadas empleadoras que pagos sus aportaciones a la Empresa Servicios Seguro de Salud – ESSALUD Moquegua.

3.3.2. Muestra.

Para Hernández, Fernández & Baptista, Metodología de la investigación (2014). “Sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población”. (p. 173).

La muestra es probabilística, para establecer la muestra se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = 101$$

Donde:

Z: es el nivel de confianza (1.96)

N: número de población (136)

P: probabilidad de éxito (0.5)

Q: probabilidad de fracaso (0.5)

E: error de estimación (0.05)

n: tamaño de la muestra (101)

La muestra se conforma por 93 empresas empleadoras de régimen privado que contribuyen a ESSALUD Moquegua.

Fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{136 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (136 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 100.771645$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos de investigación, se confecciono, 01 cuestionario con un total de 40 preguntas, dirigida a las Entidades Privadas que presentan morosidad para ESSALUD, dicha relación de entidades se encuentra de manera virtual en el sistema Intranet de ESSALUD, donde se me otorgo el acceso a la información para fines académicos (según anexo 10).

i. Cuestionario para la variable factores de morosidad

Cuestionario con 20 ítems, la estructura del cuestionario consta de 04 divisiones y/o dimensiones: Factor social, factor económico, factor actitudinal y factor institucional de la variable 01, así mismo la valoración fue según la escala Likert que consiste en: completamente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Tabla 4

Baremos para el análisis de la variable 1 factores de morosidad.

Variables Dimensiones	Niveles				
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Factor social	5-9	10-13	14-17	18-21	22-25
Factor Económico	4-7	8-10	11-14	15-17	18-20
Factor actitudinal	5-9	10-13	14-17	18-21	22-25
Factor institucional	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30
V1. Factores de morosidad	20-36	37-52	53-68	69-84	85-100

ii. Cuestionario para la variable cobranza

Cuestionario con 20 ítems, la estructura del cuestionario consta de 02 divisiones y/o dimensiones: Conocimiento y comunicación de la variable 02, así mismo la valoración fue según la escala Likert que consiste en: completamente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Tabla 5

Baremos para el análisis de la variable 2 cobranzas.

Variables Dimensiones	Niveles				
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
Conocimiento	10-18	19-26	27-34	35-42	43-50
Comunicación	10-18	19-26	27-34	35-42	43-50
V2. Cobranza	20-36	37-52	53-68	69-84	85-100

Fuente: Elaboración del investigador.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.5.1. Validación de los instrumentos.

La investigación realizada tiene como respaldo métodos de validación: validación de contenido y juicio de expertos, donde tres personas expertas en el tema, dan por válido los cuestionarios respecto a las variables: factores de morosidad y cobranza, que se encuentra especificada en la matriz de construcción de instrumentos (ver anexo 01).

3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos.

VI: Factor Morosidad

Instrumento: Cuestionario sobre factores de morosidad en las entidades empleadoras privadas en la empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad del Factor morosidad (VI)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,825	20

Interpretación:

Según la tabla 6, muestra el Alfa de Cronbach para la variable de estudio que es el factor morosidad, en ella se observa que este indicador muestra un valor de 0.824 o 82.5%, lo cual muestra que existe una alta confiabilidad interna en cuanto al instrumento de trabajo que la encuesta para el factor morosidad.

V2: Factor Cobranza

Instrumento: Cuestionario sobre factores de cobranza en las entidades empleadoras privadas en la empresa Seguro Social de salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad del Factor cobranza (V2)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,916	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 7, muestra el Alfa de Cronbach para la segunda variable de estudio que es el factor cobranza, en este segundo indicador se observa que este indicador muestra un valor de 0.916 o 91.6%, lo cual muestra al igual que en el caso de la variable morosidad que existe una alta confiabilidad interna en cuanto al instrumento de trabajo que la encuesta para el factor cobranza.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- En la primera etapa se cursó una carta de autorización a la Dirección de la Red Asistencia ESSALUD Moquegua, para utilizar los datos de las instituciones seleccionadas en nuestra muestra en la División de Finanzas.
- En una segunda etapa se consolidaron los datos de los cuestionarios con todas las variables mencionadas, Paralelamente se pidió la opinión de expertos para probar la validez y confiabilidad de nuestros instrumentos, contrastación de hipótesis tanto generales como específicas mediante el coeficiente de Rho de Spearman.

- Todos los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 24, para la agrupación, organización y clasificación de los resultados se emplearon tablas de distribución graficas estadísticas con porcentajes.
- Finalmente se utilizaron y revisaran los expedientes de las instituciones seleccionadas para cumplir con nuestros objetivos y probar nuestras hipótesis de investigación, además se utilizaron las fichas de registro de instituciones, expedientes, directivas, cartas y las resoluciones de pago para las instituciones Privadas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

4.1.1. Descripción de resultados.

Los resultados de la investigación se representarán en gráficos y tablas, según los datos que se obtuvieron al aplicar instrumentos de recolección de datos, para cada variable:

- *V1: Factores de morosidad:* Cuestionario con 20 preguntas en referencia a las dimensiones de la variable: factor social, factor económico, factor actitudinal y factor institucional.
- *V2: Factor cobranza:* Cuestionario con 20 preguntas en referencia a las dimensiones de la variable: conocimiento y comunicación.

Así mismo los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 24, ambos instrumentos se aplicaron a una muestra de 101 empresas que se aplicaron a las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

4.1.2. Resultados por variables y dimensiones.

4.1.2.1. Resultados para la VI: Factores de morosidad.

Dimensión: Factor social

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que re-presentan al factor social

(Dimensión 01).

Dimensión factor social	Completa mente de acuerdo	De acuerdo	Indifere nte	En desacuer do	Completa mente en desacuerdo	Total
ESSALUD está comprometido con el desarrollo de la población	7	16	51	25	2	101
	6.9%	15.8%	50.5%	24.8%	2.0%	100.0%
La Administración de ESSALUD hace uso eficiente de los recursos recaudados	4	10	51	33	3	101
	4.0%	9.9%	50.5%	32.7%	3.0%	100.0%
Los servicios asistenciales (Hospitalarios) que presta ESSALUD Moquegua cubren sus necesidades básicas	6	14	49	28	4	101
	5.9%	13.9%	48.5%	27.7%	4.0%	100.0%
El servicio de Atención al asegurado se realiza con el procedimiento adecuado	22	33	30	9	7	101
	21.8%	32.7%	29.7%	8.9%	6.9%	100.0%
Los servicios asistenciales (Hospitalarios) cubren las necesidades de todos los asegurados	4	22	36	38	1	101
	4.0%	21.8%	35.6%	37.6%	1.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

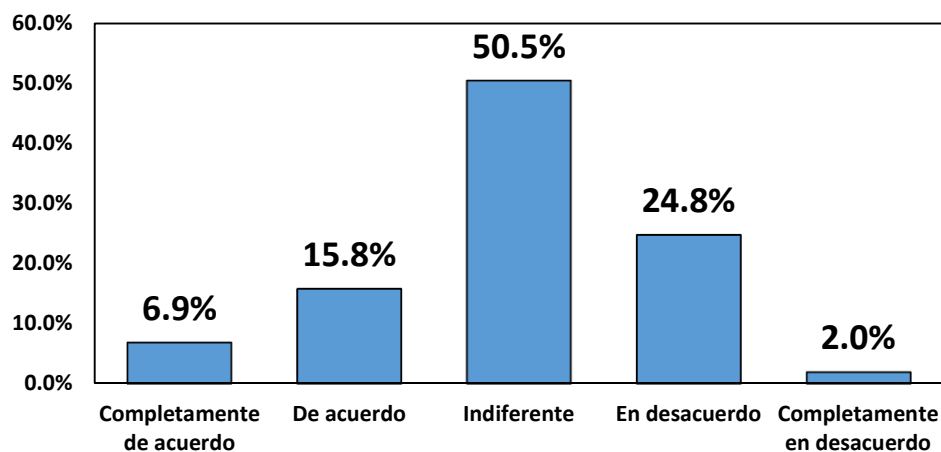


Figura 2. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD está comprometido con el desarrollo de la población.

Fuente: Tabla 08.

Análisis e interpretación

Según la tabla 8 y la figura 1, muestra las frecuencias y los porcentajes para el total de categorías referidas a la dimensión del factor social, en ellas podemos observar que de un total de 101 encuestas realizadas o del 100% de encuestas realizadas, en cuanto a la afirmación de que si ESSALUD está comprometido con el desarrollo de la población, el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 50.5%, en tanto que el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación representando únicamente un 2%.

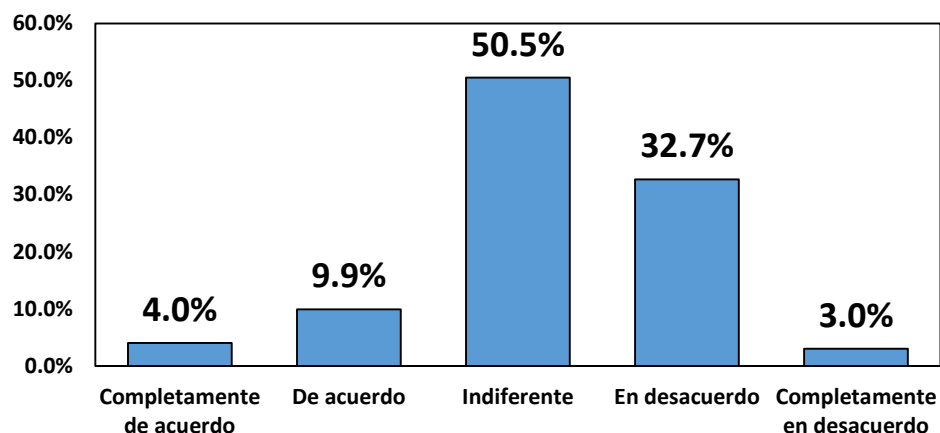


Figura 3. Respuesta a la afirmación de si la administración de ESSALUD hace uso eficiente de los recursos recaudados.

Fuente: Tabla 08.

Análisis e interpretación

En cuanto a la afirmación de si la Administración de ESSALUD hace uso eficiente de los recursos recaudados, el 50.5% de los encuestados manifestaron estar indiferentes, a tal afirmación, en tanto que el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 3%.

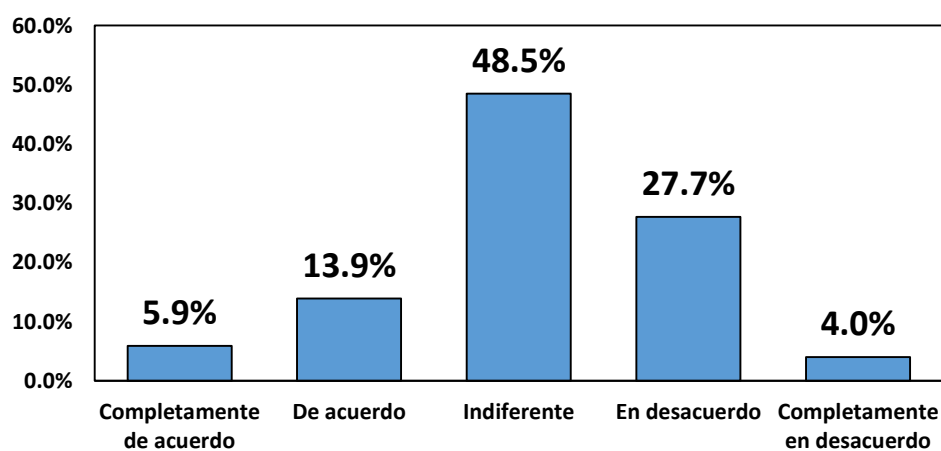


Figura 4. Respuesta a la afirmación de si los servicios asistenciales (Hospitalarios) que presta ESSALUD Moquegua cubren sus necesidades básicas.

Fuente: Tabla 08.

Análisis e interpretación

Respecto a la afirmación de que si los servicios asistenciales (Hospitalarios) que presta ESSALUD Moquegua cubren sus necesidades básicas, en ella podemos observar que el 48.5% fueron los de mayor porcentaje que manifestaron estar indiferentes, sin embargo, los de menor porcentajes son los que representan el 4% con un completo desacuerdo.

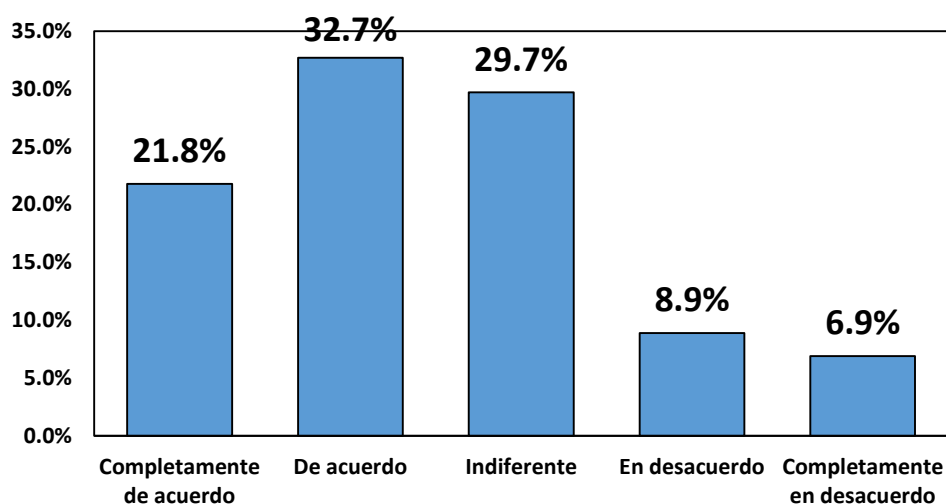


Figura 5. Respuesta a la afirmación de si el servicio de atención al asegurado se realiza con el procedimiento adecuado.

Fuente: Tabla 08.

Análisis e interpretación

Respecto a la afirmación de si el servicio de atención al asegurado se realiza con el procedimiento adecuado, según la tabla muestra que el de mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar de acuerdo con un 32.7%, y los de menor porcentajes que representan al 6.9%, manifestaron estar en completo desacuerdo.

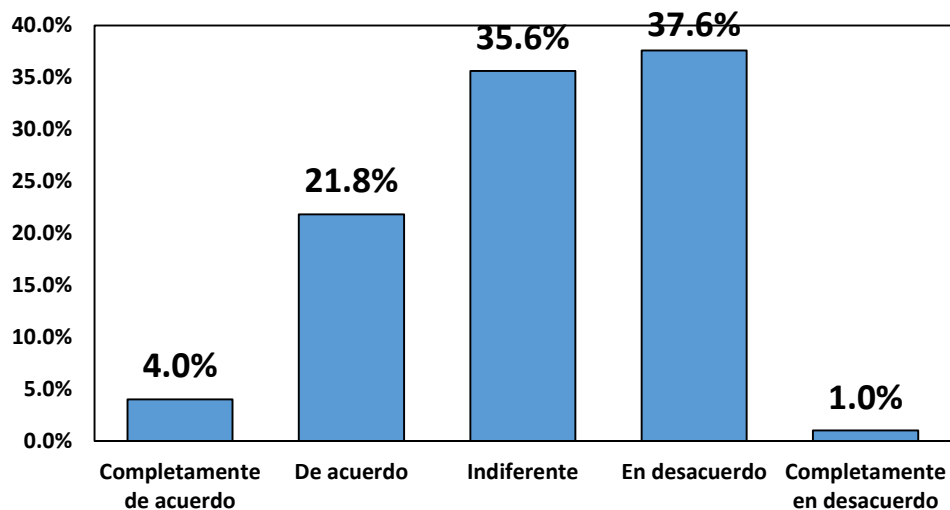


Figura 6. Respuesta a la afirmación de si los servicios asistenciales (Hospitalarios) cubren las necesidades de todos los asegurados.

Fuente: Tabla 08.

Análisis e interpretación

Finalmente, en cuanto a la afirmación de si los servicios asistenciales (Hospitalarios) cubren las necesidades de todos los asegurados, según la tabla muestra que el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en desacuerdo con un 37.6%, en tanto que los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación son los que representan únicamente el 1% del total de encuestados.

Dimensión: Factor económico

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que re-presentan al factor económico

Dimensión Factor económico	Completa mente de acuerdo	De acuerdo	Indifer ente	En desacuerdo	Completam ente en desacuerdo	Total
Cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos mensuales	3	6	36	56	0	101
	3.0%	5.9%	35.6%	55.4%	0.0%	100.0%
Cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar servicios contables	1	18	49	31	2	101
	1.0%	17.8%	48.5%	30.7%	2.0%	100.0%
Sus ingresos económicos, cubren el pago de los tributos en su totalidad	2	6	57	34	2	101
	2.0%	5.9%	56.4%	33.7%	2.0%	100.0%
Sus ingresos económicos, le dan la facilidad de pagar sus tributos según el cronograma que le corresponde	3	11	52	35	0	101
	3.0%	10.9%	51.5%	34.7%	0.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

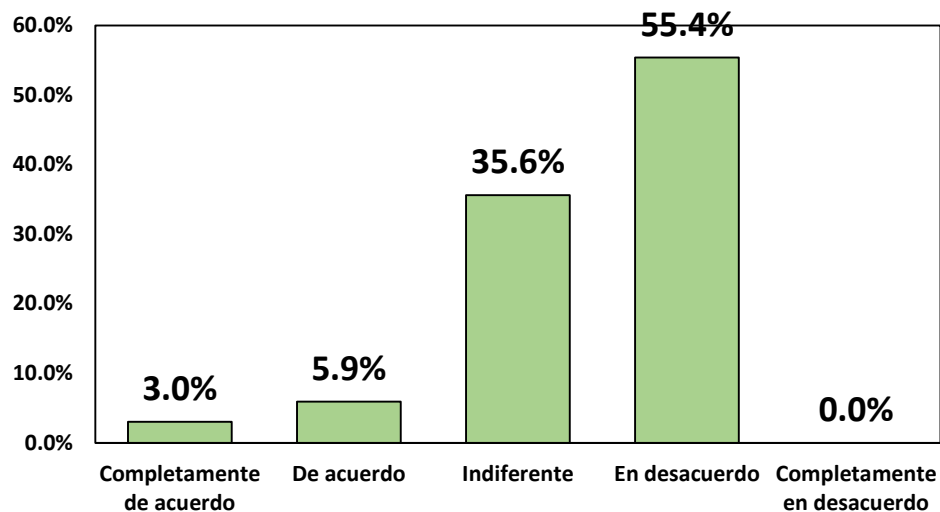


Figura 7. Respuesta a la afirmación de si cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos mensuales.

Fuente: Tabla 09.

Análisis e interpretación

En cuanto a la tabla 9 y la figura 7, muestran el total de categorías para las cuatro afirmaciones pero expresados en porcentajes que pertenecen al factor económico, en ella podemos observar que de un total de 101 encuestas realizadas sobre un conjunto de cuatro preguntas, referidos al factor económico, respecto a la afirmación de que si cuenta Ud. siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos mensuales, según la tabla observamos que el 55.4% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con tal afirmación, sin embargo el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo representan al 0%, es decir que no hubo ninguno que manifestar estar en completo desacuerdo.

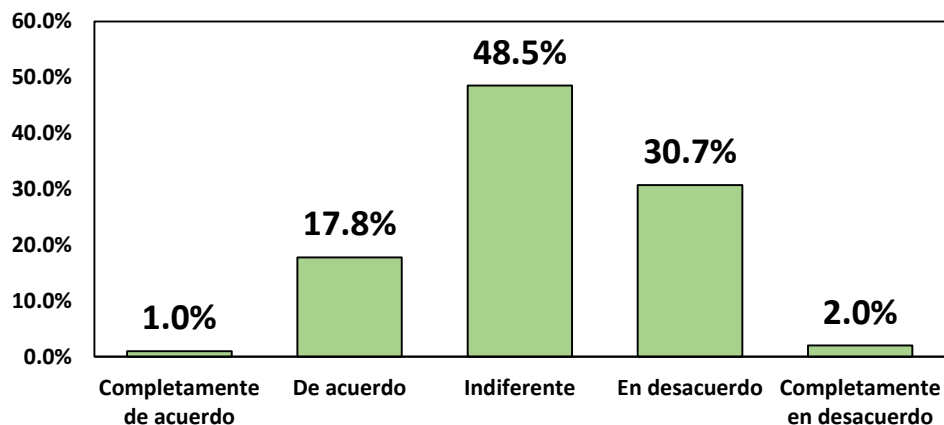


Figura 8. Respuesta a la afirmación de si cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar servicios contables.

Fuente: Tabla 09.

Análisis e interpretación

Seguidamente para la afirmación si es que cuenta Ud. siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar servicios contables, en ella observamos que, de un total de 101 encuestados, el 48.5% de ellos manifestaron estar indiferentes frente a la afirmación, además el 2% que representa al de menor porcentaje son los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación.

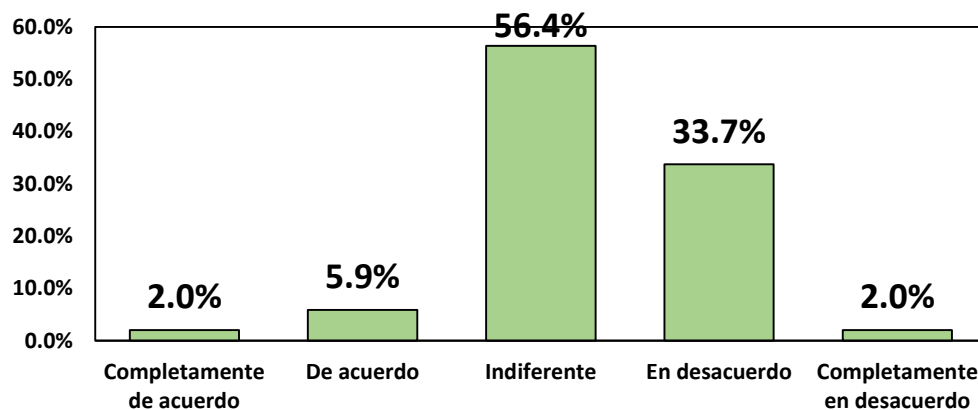


Figura 9. Respuesta a la afirmación de si sus ingresos económicos, cubren el pago de los tributos en su totalidad.

Fuente: Tabla 09.

Análisis e interpretación

Respecto a la interrogante de si sus ingresos económicos, cubren el pago de los tributos en su totalidad, según la tabla observamos que el 56.4% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que son los de mayor porcentaje, en tanto que el 2% que representan a los de menor porcentajes, son los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal interrogante.

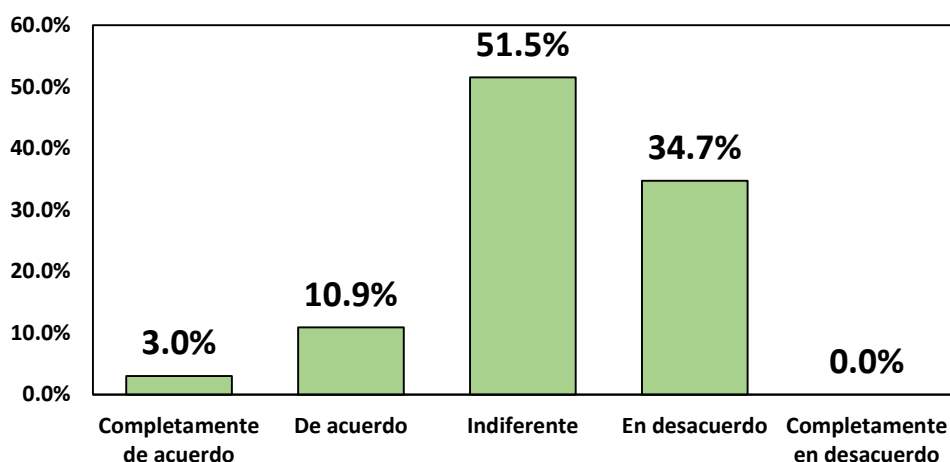


Figura 10. Respuesta a la afirmación de si sus ingresos económicos, le dan la facilidad de pagar sus tributos según el cronograma que le corresponde.

Fuente: Tabla 09.

Análisis e interpretación

Finalmente, en cuanto a la interrogante de si es que sus ingresos económicos, le dan la facilidad de pagar sus tributos según el cronograma que le corresponde, según la tabla muestra que el 51.5% de los encuestados manifestaron estar indiferentes a tal interrogante, en tanto que el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 0%, es decir que ninguno contesto estar en desacuerdo.

Dimensión: Factor actitudinal

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que representan al factor actitudinal

Dimensión Factor actitudinal	Completa mente de de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completa mente en desacuerdo	Total
ESSALUD siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos	7 6.9%	10 9.9%	43 42.6%	36 35.6%	5 5.0%	101 100.0%
De Ud. Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente	5 5.0%	14 13.9%	43 42.6%	37 36.6%	2 2.0%	101 100.0%
Ud. Sabe que el no pagar sus Tributos según su cronograma es una infracción a la norma	4 4.0%	11 10.9%	31 30.7%	48 47.5%	7 6.9%	101 100.0%
Ud. Sabe que el no pago de tributos mensuales a ESSALUD no afecta a la prestación de los servicios asistenciales (Hospitalarios)	5 5.0%	14 13.9%	40 39.6%	36 35.6%	6 5.9%	101 100.0%
Ud. Sabe que si paga sus tributos en el cronograma establecido no le generaría deudas con ESSALUD	7 6.9%	13 12.9%	36 35.6%	39 38.6%	6 5.9%	101 100.0%
¿Conoce el sistema de pagos de tributos Electrónicos	3 3.0%	9 8.9%	39 38.6%	44 43.6%	6 5.9%	101 100.0%
Ud. Sabe que sus notificaciones por temas tributarios son enviados al Correo Electrónico que proporcione a la SUNAT.	11 10.9%	13 12.9%	36 35.6%	35 34.7%	6 5.9%	101 100.0%
	6	13	44	31	7	101

Ud. como entidad empleadora privada es informado de los incentivos de cumplimiento por parte de ESSALUD	5.9%	12.9%	43.6%	30.7%	6.9%	100.0%
Su Servicio contable le ofrece información continua sobre el pago de sus tributos	4	12	46	35	4	101
	4.0%	11.9%	45.5%	34.7%	4.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

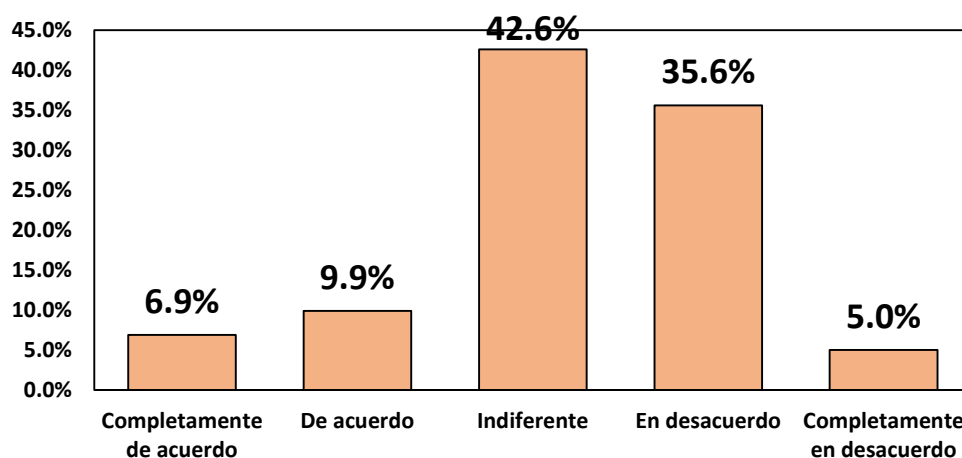


Figura 11. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos

Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación

La tabla 10 y la figura 11, muestran el total de categorías para las nueve afirmaciones referidos al factor actitudinal, ya que de un total de 101 encuestados, según la tabla en cuanto a la afirmación de que si ESSALUD siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos, en ella observamos que el de mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes frente a tal afirmación con un 42.6%, y un 5% que es el de menor porcentaje cuya categoría es el de estar en completo desacuerdo.

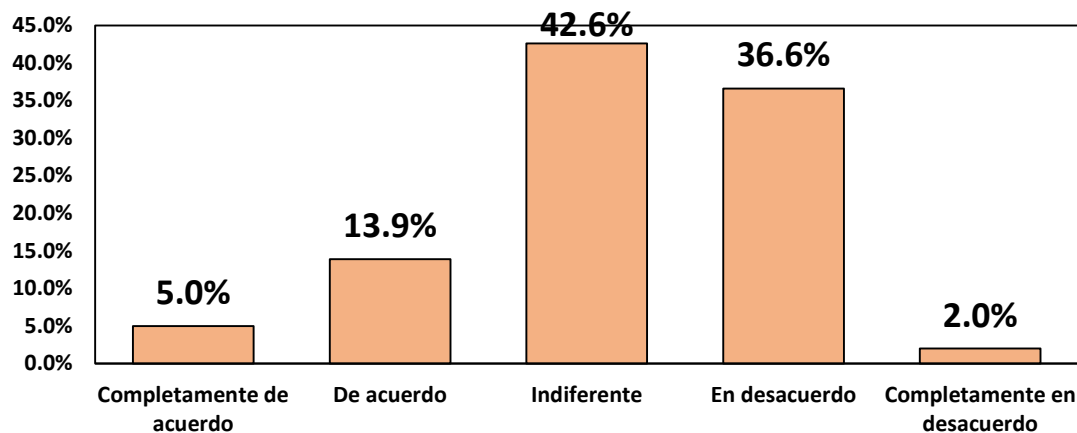


Figura 12. Respuesta a la afirmación de si de Ud. Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

Respecto a la interrogante de Ud. Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente, según la tabla muestra que el 42.6% manifestaron estar indiferentes frente a tal interrogante que representa al mayor porcentaje y el de menor porcentaje es aquel quienes manifestaron estar en completo desacuerdo con un 2% de encuestados.

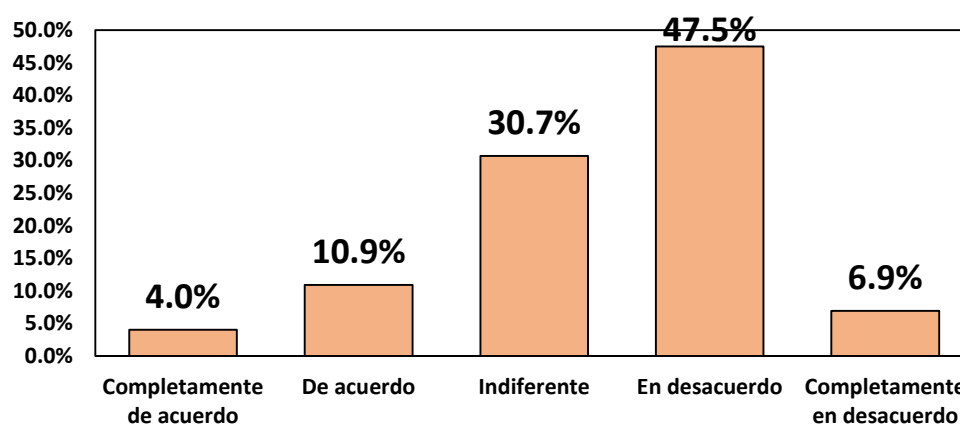


Figura 13. Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que el no pagar sus Tributos según su cronograma es una infracción a la norma.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

Seguidamente la interrogante de si Ud. Sabe que el no pagar sus Tributos según su cronograma es una infracción a la norma, en ella observamos que el 47.5% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que representa al máximo porcentaje de las categorías y el de menor porcentaje son los que manifestaron estar en completo acuerdo con un 4% de los encuestados.

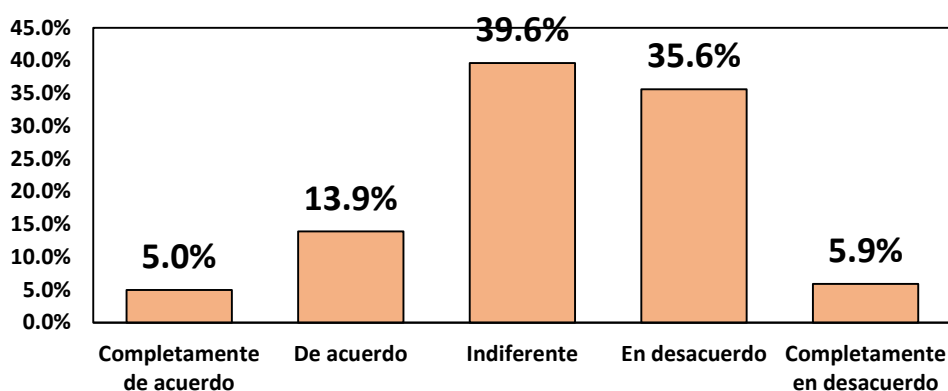


Figura 14. Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que el no pago de tributos mensuales a ESSALUD no afecta a la prestación de los servicios asistenciales (Hospitalarios).

Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación

En cuanto a la interrogante de si Ud. Sabe que el no pago de tributos mensuales a ESSALUD no afecta a la prestación de los servicios asistenciales (Hospitalarios), en ella observamos que el 39.6% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que es el de mayor porcentaje y la categoría de menor porcentaje son los que manifestaron estar en completo acuerdo con tal interrogante que representa al 5%.

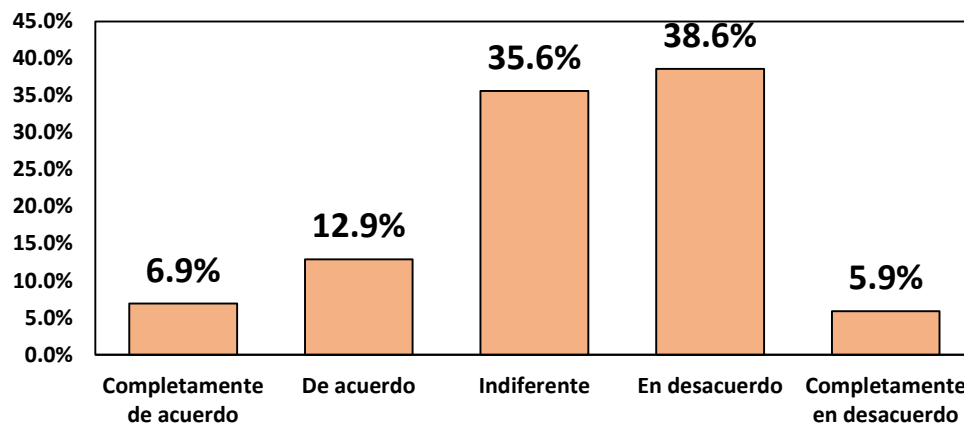


Figura 15. Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que si paga sus tributos en el cronograma establecido no le generarían deudas con ESSALUD.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

En cuanto a si Ud. Sabe que si paga sus tributos en el cronograma establecido no le generaría deudas con ESSALUD, el mayor porcentaje se encuentra en la categoría de estar en desacuerdo con un 38.6% y el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 5.9%.

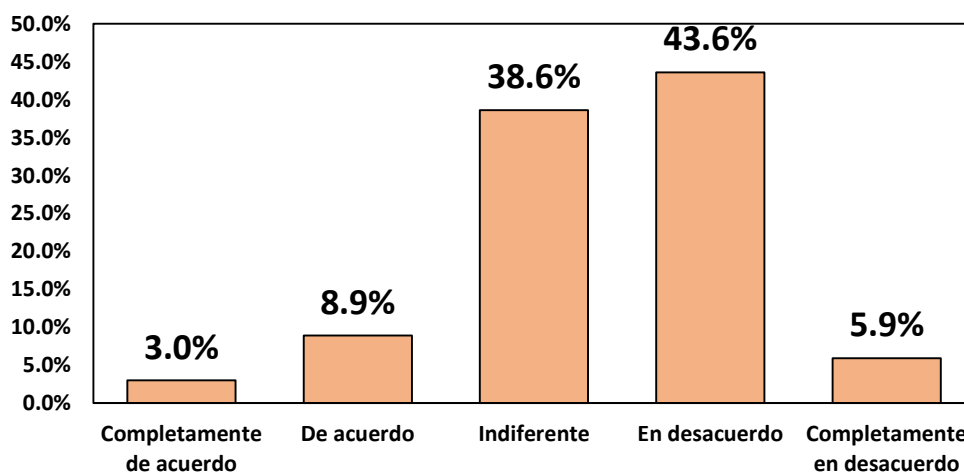


Figura 16. Respuesta a la afirmación de si ¿Conoce el sistema de pagos de tributos Electrónicos?

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

En cuanto a la interrogante de si ¿Conoce el sistema de pagos de tributos Electrónicos? en ella observamos que el de mayor porcentaje de categoría se encuentra entre los que manifestaron estar en desacuerdo con un 43.6% de los encuestados, en tanto que el 3% de los encuestados contestaron estar en completo acuerdo que es el de menor porcentaje.

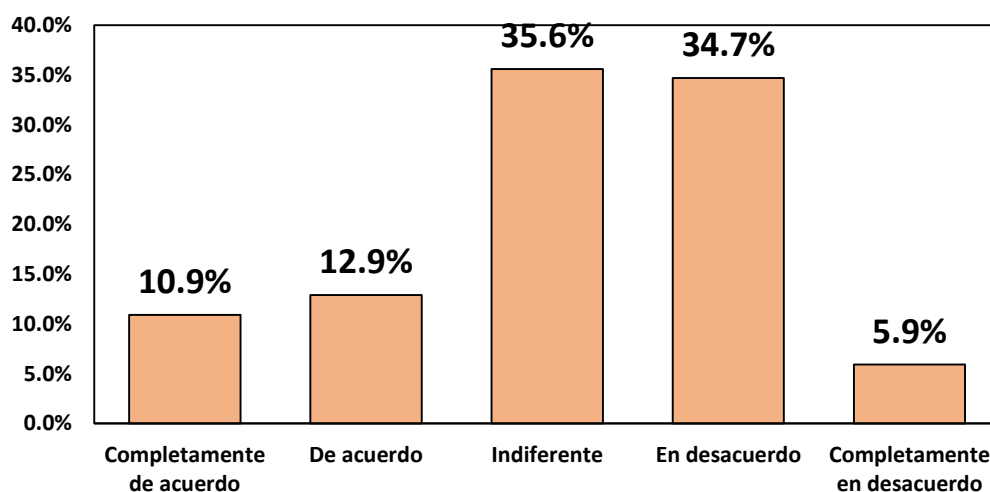


Figura 17. Respuesta a la afirmación de si Ud. Sabe que sus notificaciones por temas tributarios son enviados al Correo Electrónico que proporciono a la SUNAT.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

La interrogante de si Ud. Sabe que sus notificaciones por temas tributarios son enviados al Correo Electrónico que proporciono a la SUNAT, según la tabla 10 muestra que el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 35.6% de los encuestados, en tanto que el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 5.9% del total de los encuestados.

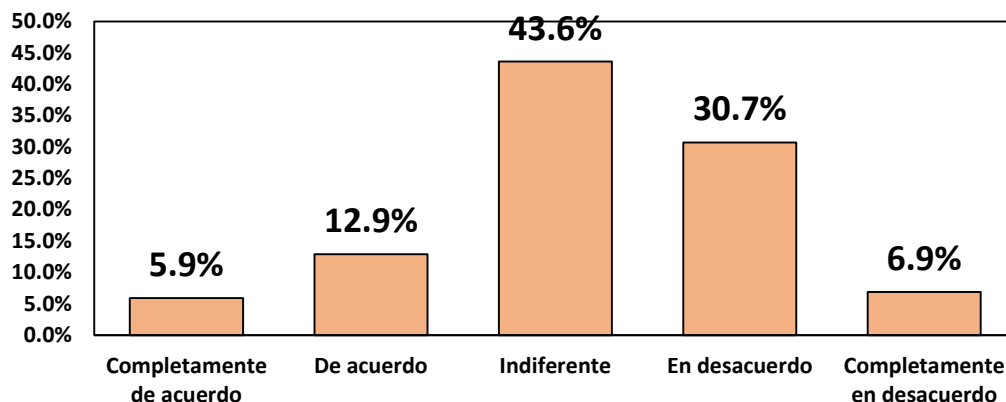


Figura 18. Respuesta a la afirmación de si Ud. como entidad empleadora privada es informado de los incentivos de cumplimiento por parte de ESSALUD.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

La interrogante de si Ud. como entidad empleadora privada es informado de los incentivos de cumplimiento por parte de ESSALUD, en ella observamos que el 43.6% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que representan al de mayor porcentaje, en tanto que el de menor porcentaje de las categorías son los que manifestaron estar en completo acuerdo con un 5.9% de los encuestados.

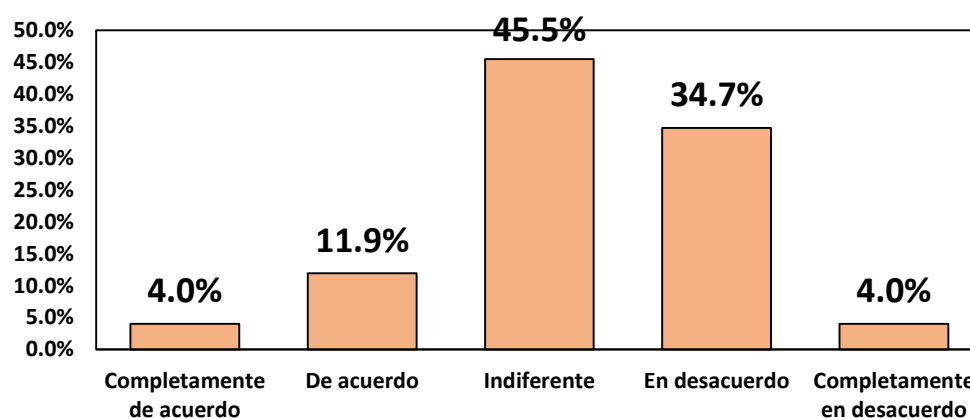


Figura 19. Respuesta a la afirmación de si su servicio contable le ofrece información continua sobre el pago de sus tributos.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación

Finalmente, en cuanto a la interrogante de si su Servicio contable le ofrece información continua sobre el pago de sus tributos, en ella observamos que el 45.5% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que representan al de mayor porcentaje, en tanto que el de menor porcentaje son los que manifestaron estar tanto en completo desacuerdo como en completo acuerdo con un 4%.

Dimensión: Factor institucional

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores del factor institucional.

Dimensión Factor Institucional	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Total
ESSALUD brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual	4	12	41	40	4	101
	4.0%	11.9%	40.6%	39.6%	4.0%	100.0%
Los servidores de ESSALUD tienen conocimiento de la normatividad de cobranza	5	7	42	40	7	101
	5.0%	6.9%	41.6%	39.6%	6.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

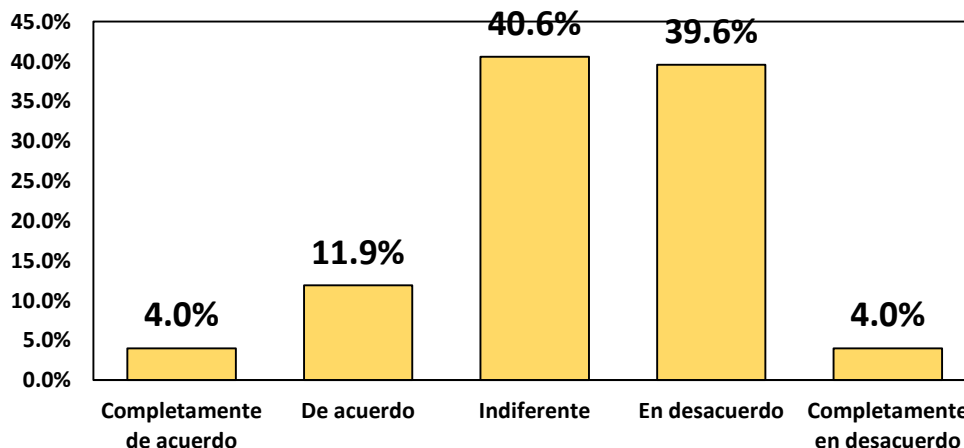


Figura 20. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual.

Fuente: Tabla 11.

Análisis e interpretación

La tabla 11 muestra de forma detallada, tanto en frecuencias y en porcentajes, el total de indicadores del factor institucional, en ella podemos observar que en cuanto a la afirmación de que si ESSALUD brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual, en ella de un total de 101 encuestados, el 4% de ellos manifestaron estar completamente de acuerdo, el 11.9% manifestaron estar solamente de acuerdo y el 40.6% contestaron estar indiferentes, seguido del 39.6% de los encuestados que contestaron estar en desacuerdo, para luego con un 4% manifestar que están en completo desacuerdo.

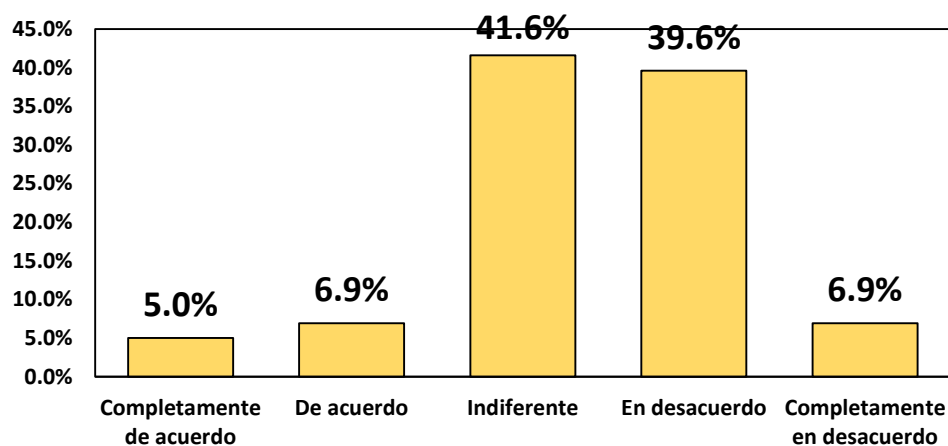


Figura 21. Respuesta a la afirmación de si los servidores de ESSALUD tienen conocimiento de la normatividad de cobranza

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación

En cuanto a la afirmación de si los servidores de ESSALUD tienen conocimiento de la normatividad de cobranza, el 5% de ellos manifestaron estar en completo acuerdo con tal afirmación, seguido de un 6.9% de ellos quienes manifestaron estar de acuerdo, entre los que contestaron estar indiferentes, representa el 41.6% y entre los que contestaron estar en desacuerdo

representan el 39.6% de los encuestados, finalmente entre los que manifestaron estar completamente en desacuerdo, representa el 6.9%.

4.1.2.2. Resultados para la VI: Cobranza

Dimensión: Conocimiento

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que representan al factor conocimiento.

Dimensión: Conocimiento	Completament e de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Total
Se tiene conocimientos sobre lo que es tributación	3 3.0%	6 5.9%	36 35.6%	56 55.4%	0 0.0%	101 100.0%
Se conoce el plazo para la declaración y pago de aportaciones de ESSALUD	1 1.0%	18 17.8%	49 48.5%	31 30.7%	2 2.0%	101 100.0%
Se sabe cuáles son los efectos que suceden al dejar de pagar sus tributos	2 2.0%	6 5.9%	57 56.4%	34 33.7%	2 2.0%	101 100.0%
Se sabe que la Morosidad es una Orden de Pago y un Proceso de Cobro	3 3.0%	11 10.9%	52 51.5%	35 34.7%	0 0.0%	101 100.0%
Se sabe cómo se fija el monto por morosidad al no pagar las aportaciones a ESSALUD	3 3.0%	15 14.9%	61 60.4%	21 20.8%	1 1.0%	101 100.0%
se sabe de qué forma se puede pagar las aportaciones a ESSALUD	3 3.0%	13 12.9%	48 47.5%	35 34.7%	2 2.0%	101 100.0%

No cumplir con las aportaciones amerita una morosidad en la entidad empleadora privada	10	13	53	23	2	101
	9.9%	12.9%	52.5%	22.8%	2.0%	100.0%
La morosidad, se efectúa por no realizar el pago de sus aportaciones dentro del cronograma establecido	32	30	25	13	1	101
	31.7%	29.7%	24.8%	12.9%	1.0%	100.0%
Si no paga sus aportaciones a ESSALUD, se puede efectuar el Proceso de Embargo	18	22	41	18	2	101
	17.8%	21.8%	40.6%	17.8%	2.0%	100.0%
Se conoce de qué tipo de embargos puede ser sujeto si no paga sus aportaciones	21	30	35	14	1	101
	20.8%	29.7%	34.7%	13.9%	1.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

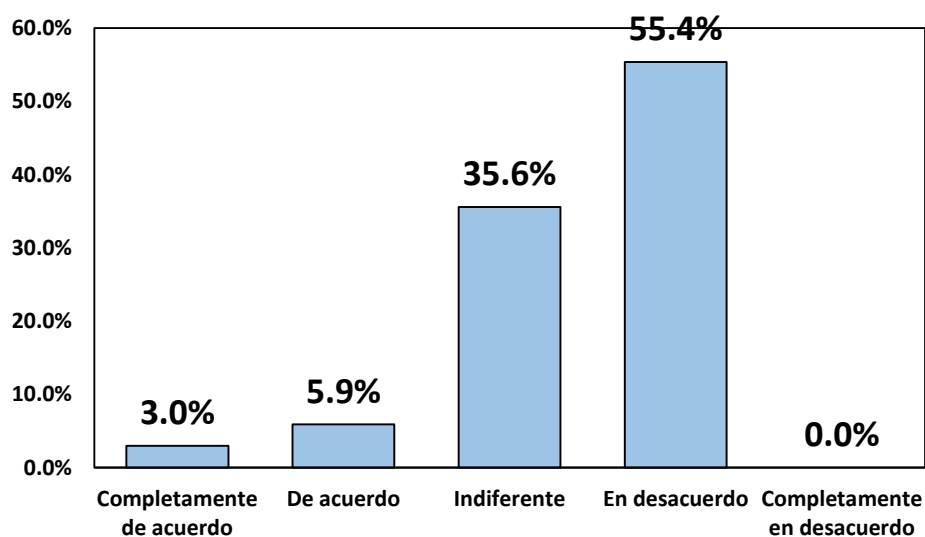


Figura 22. Respuesta a la afirmación de si se tiene conocimientos sobre lo que es tributación.

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

En cuanto a la tabla 12, muestra al igual que en los casos anteriores las frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que representan al factor conocimiento, según la tabla muestra que en cuanto a la interrogante de si Se tiene conocimientos sobre lo que es tributación, en ella observamos que el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en desacuerdo con un 55.4% del total de encuestados que es el de mayor porcentaje y el de menor porcentaje son los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 0% del total de encuestados.

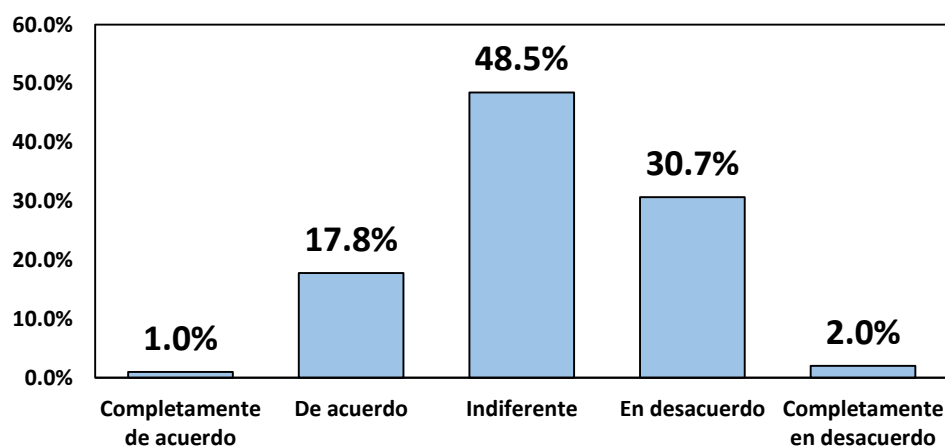


Figura 23. Respuesta a la afirmación de si se conoce el plazo para la declaración y pago de aportaciones de ESSALUD.

Fuente: Tabla 12.

Análisis e interpretación

La afirmación de si se conoce el plazo para la declaración y pago de aportaciones de ESSALUD, en ella observamos que el 48.5% de encuestados manifestaron estar indiferentes que son los de mayores porcentajes, en tanto que el de menor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en completo acuerdo con el 1% del total de encuestados.

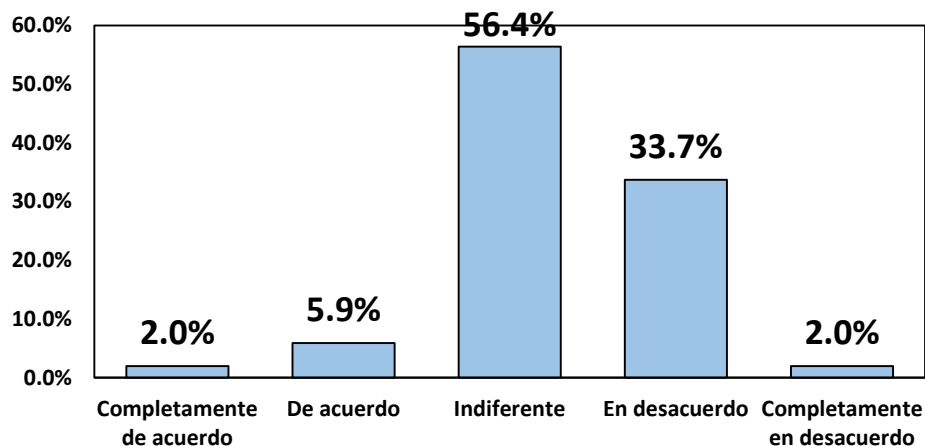


Figura 24. Respuesta a la afirmación de si se sabe cuáles son los efectos que suceden al dejar de pagar sus tributos.

Fuente: Tabla 12.

Análisis e interpretación

La interrogante de si se sabe cuáles son los efectos que suceden al dejar de pagar sus tributos, el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 56.4% y un 2% se encuentran entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo y completo acuerdo que representan a los de menor porcentaje.

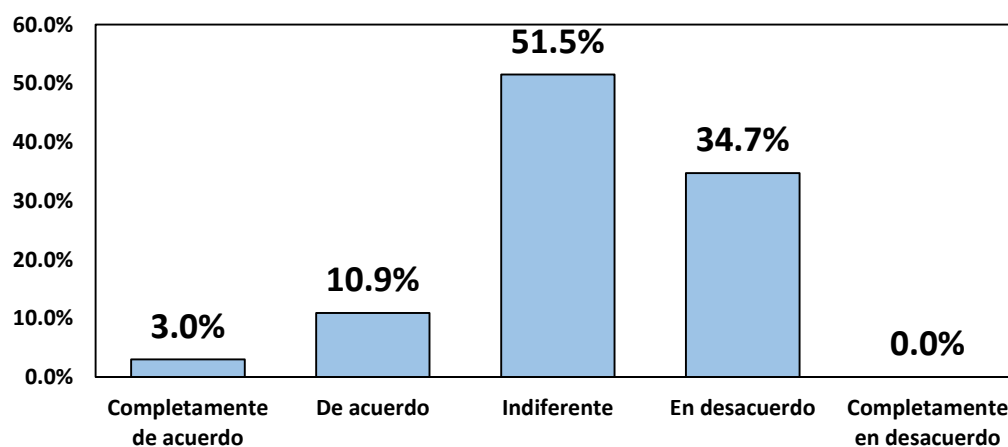


Figura 25. Respuesta a la afirmación de si se sabe que la morosidad es una orden de pago y un proceso de Cobro.

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

Respecto a la interrogante de si se sabe que la Morosidad es una Orden de Pago y un Proceso de Cobro, en ella observamos que el 51.5% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que son los de mayor porcentaje y los de menor porcentajes se encuentran entre los que contestaron estar en completo desacuerdo con tal interrogante que es el 0%.

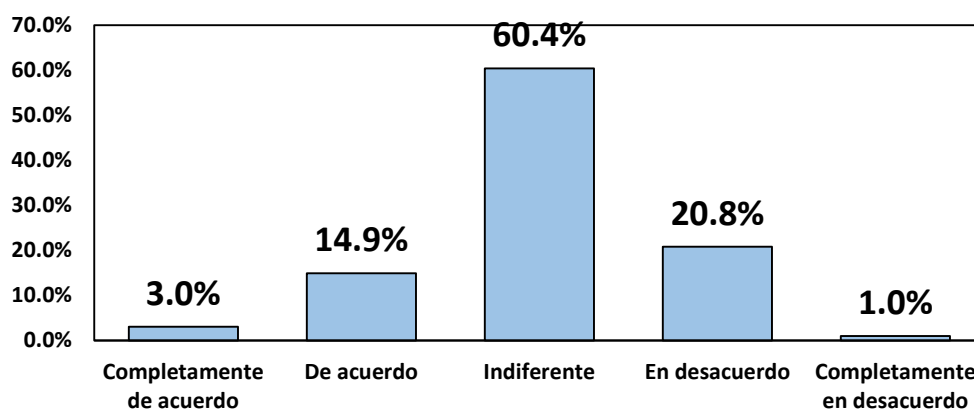


Figura 26. Respuesta a la afirmación de si se sabe cómo se fija el monto por morosidad al no pagar las aportaciones a ESSALUD.

Fuente: Tabla 09.

Análisis e interpretación

Se sabe cómo se fija el monto por morosidad al no pagar las aportaciones a ESSALUD, según la tabla podemos observar que el 60.4% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que es el de mayor porcentaje y los de menor porcentajes son los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 1% de los encuestados.

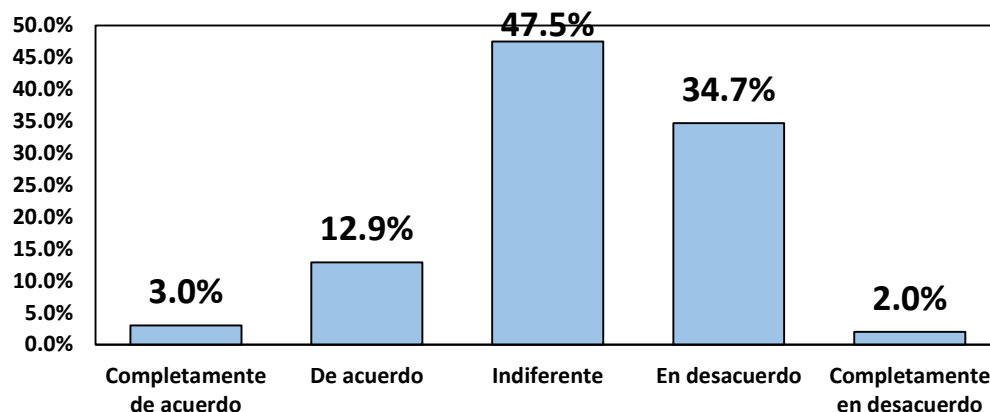


Figura 27. Respuesta a la afirmación de si se sabe de qué forma se puede pagar las aportaciones a ESSALUD.

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

Se sabe de qué forma se puede pagar las aportaciones a ESSALUD, según la tabla el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 47.5% y los de menor porcentajes se encuentran entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 2% del total de encuestados.

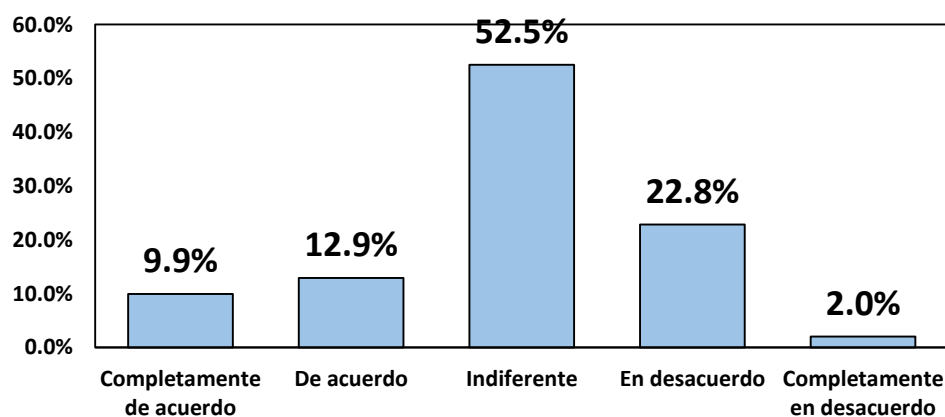


Figura 28. Respuesta a la afirmación de si no cumplir con las aportaciones amerita una morosidad en la entidad empleadora privada

Fuente: Tabla 12.

Análisis e interpretación

En cuanto a la afirmación de no cumplir con las aportaciones amerita una morosidad en la entidad empleadora privada, en ella observamos que el mayor porcentaje de categoría se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 52.5% y los de menor porcentajes se encuentran entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación con un 2%.

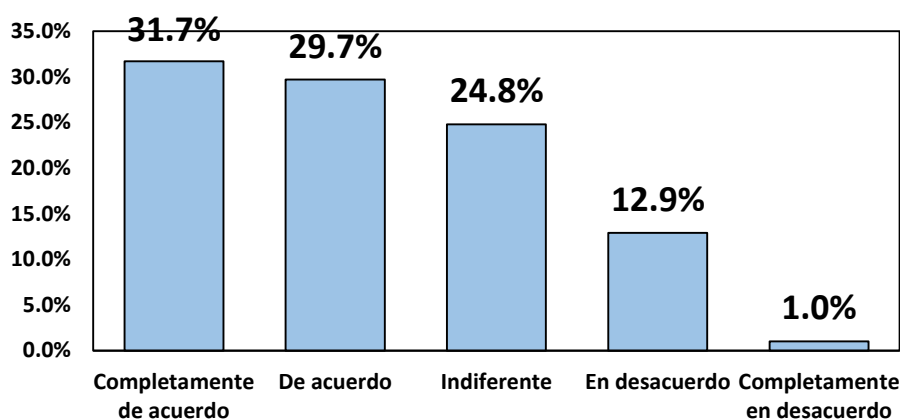


Figura 29. Respuesta a la afirmación de si la morosidad, se efectúa por no realizar el pago de sus aportaciones dentro del cronograma establecido

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

Respecto a si la morosidad, se efectúa por no realizar el pago de sus aportaciones dentro del cronograma establecido, según la tabla 12 muestra que los que manifestaron estar de acuerdo que son los de mayores porcentajes son el 29.7% de los encuestados y los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 1% de los encuestados que son los de menor porcentajes.

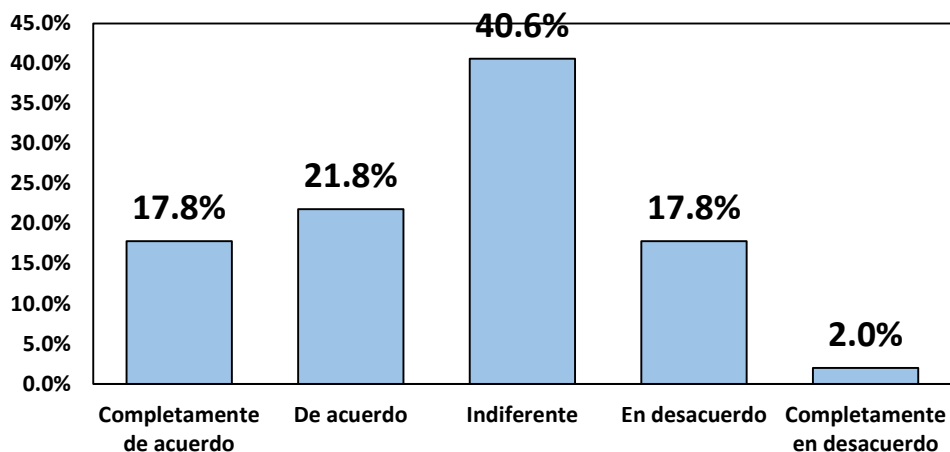


Figura 30. Respuesta a la afirmación de si no paga sus aportaciones a ESSALUD, se puede efectuar el Proceso de Embargo.

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

La afirmación de si no paga sus aportaciones a ESSALUD, se puede efectuar el Proceso de Embargo, en ella observamos que el 40.6% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que representa a los de mayores porcentajes y los de menores porcentajes son los que manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación que representan al 2%.

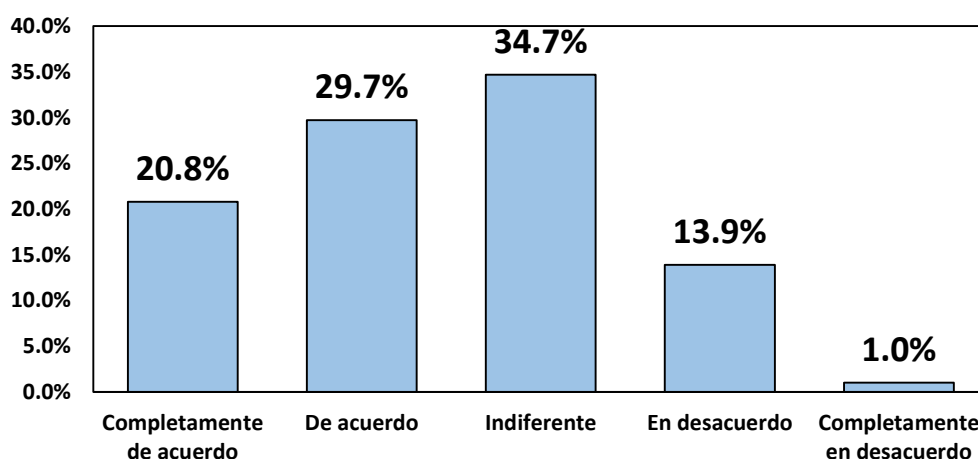


Figura 31. Respuesta a la afirmación de si se conoce de qué tipo de embargos puede ser sujeto si no paga sus aportaciones

Fuente: Tabla 12.

Análisis e interpretación

Finalmente, la afirmación de si se conoce de qué tipo de embargos puede ser sujeto si no paga sus aportaciones, según la tabla nos muestra que los de mayores porcentajes son los que manifestaron estar indiferentes con un 34.7% y los de menores porcentajes se encuentran entre los que contestaron estar completamente en desacuerdo con un 1%.

Dimensión: Comunicación

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes totales para los indicadores que representan al factor comunicación.

Dimensión: Comunicación	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Total
Realizar el pago de sus deudas con ESSALUD es afecto a descuentos	5	14	54	28	0	101
	5.0%	13.9%	53.5%	27.7%	0.0%	100.0%
ESSALUD brinda facilidades de pago.	2	12	56	30	1	101
	2.0%	11.9%	55.4%	29.7%	1.0%	100.0%
ESSALUD es la encargada del cobro coactivo de su omisión de aportaciones.	6	19	43	28	5	101
	5.9%	18.8%	42.6%	27.7%	5.0%	100.0%
ESSALUD informa respecto a sus aportaciones	2	14	45	38	2	101
	2.0%	13.9%	44.6%	37.6%	2.0%	100.0%
ESSALUD informa sobre las Resoluciones de Cobranzas	3	9	52	31	6	101
	3.0%	8.9%	51.5%	30.7%	5.9%	100.0%
Se tiene conocimiento en que destina ESSALUD la recaudación de sus aportaciones	4	9	60	26	2	101
	4.0%	8.9%	59.4%	25.7%	2.0%	100.0%
Las autoridades de ESSALUD rinden cuenta a los contribuyentes del gasto de las aportaciones de la empleadora	2	10	54	32	3	101
	2.0%	9.9%	53.5%	31.7%	3.0%	100.0%
ESSALUD informa de los derechos que tiene como contribuyente	6	18	44	31	2	101
	5.9%	17.8%	43.6%	30.7%	2.0%	100.0%

ESSALUD brinda orientación respecto sus obligaciones de aportaciones como empleadora	4	12	42	40	3	101
	4.0%	11.9%	41.6%	39.6%	3.0%	100.0%
ESSALUD informa sobre los recursos impugnatorios en caso de no estar conforme con el monto a pagar	5	12	45	33	6	101
	5.0%	11.9%	44.6%	32.7%	5.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

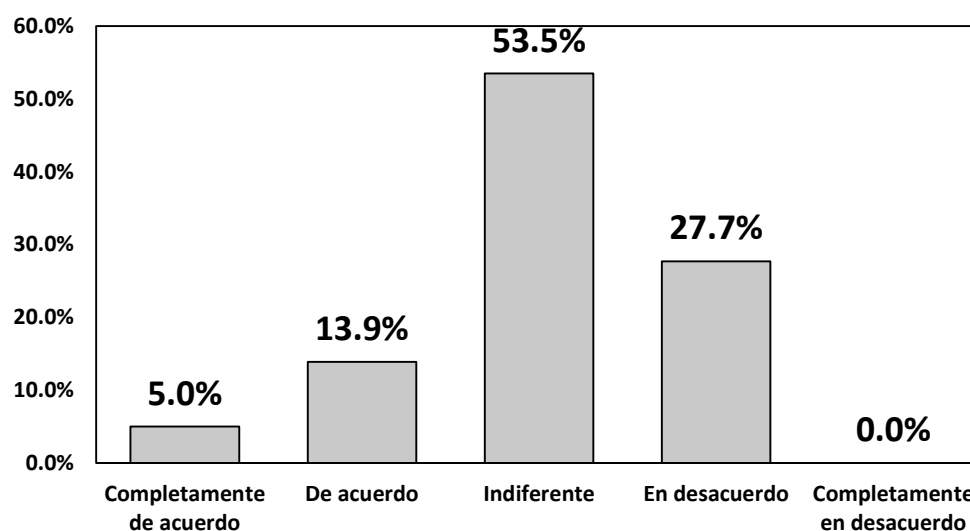


Figura 32. Respuesta a la afirmación de si realizar el pago de sus deudas con ESSALUD es afecto a descuentos.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

En cuanto al factor comunicación de la variable cobranza, según la tabla 13 muestra que para la afirmación de que si Realizar el pago de sus deudas con ESSALUD es afecto a descuentos, los de mayores porcentajes se encuentran entre los que manifestaron estar indiferentes con el 53.5% de los encuestados y el 0% de los encuestados manifestaron estar en completo desacuerdo.

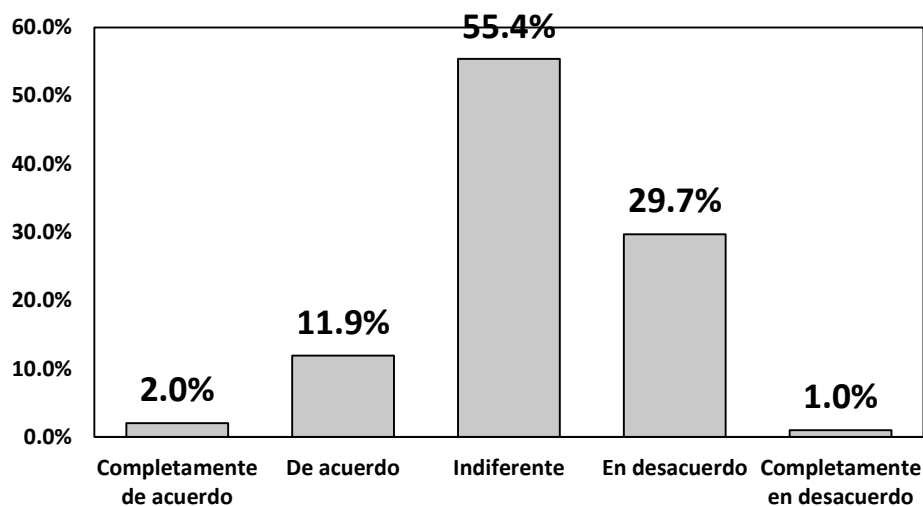


Figura 33. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda facilidades de pago.

Fuente: Tabla 13.

Respecto a los que manifestaron *Análisis e interpretación* de si ESSALUD brinda facilidades de pago, el de mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con un 55.4% del total de encuestados y el 1% de los encuestados o no hay nadie que manifestara estar en completo desacuerdo.

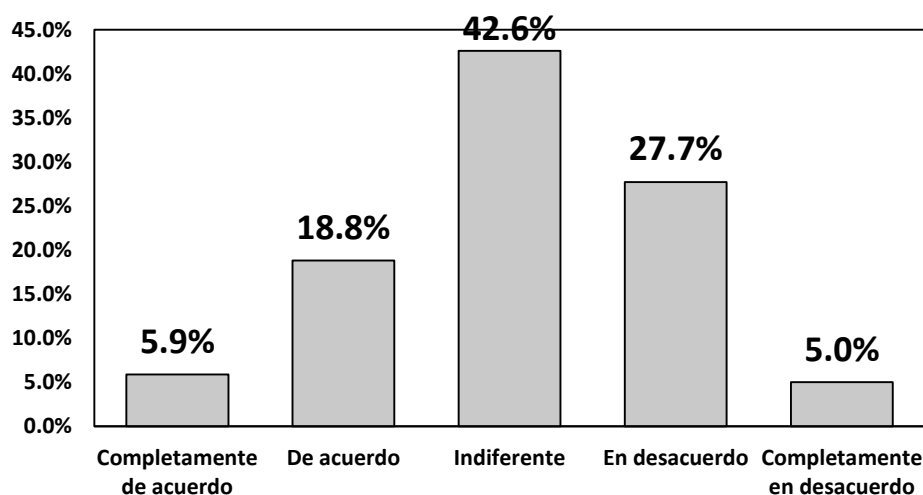


Figura 34. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda facilidades de pago.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

En cuanto a de si ESSALUD es la encargada del cobro coactivo de su omisión de aportaciones, en ella observamos que el de mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar en indiferentes con un 42.6% y los de menor porcentajes se encuentran entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con un 5% que es el de menor porcentaje.

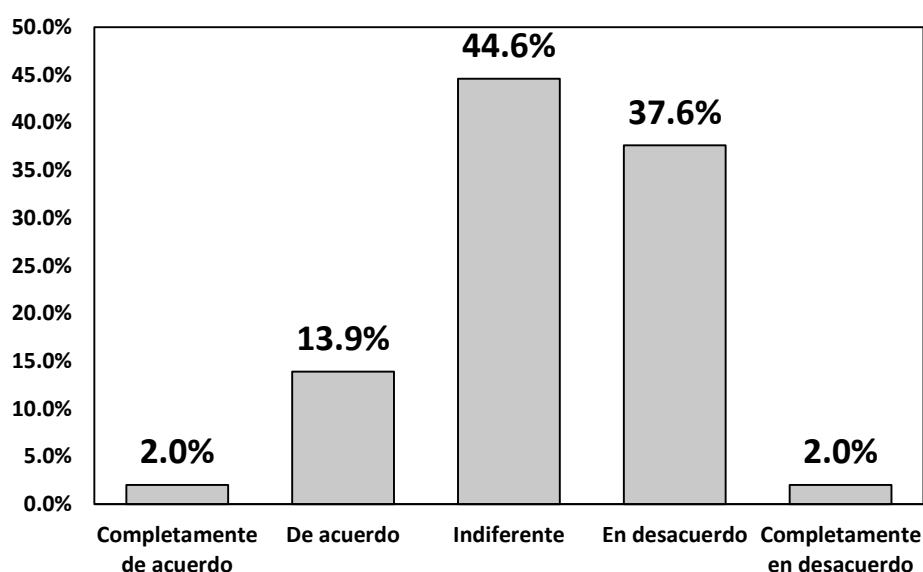


Figura 35. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD es la encargada del cobro coactivo de su omisión de aportaciones.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

Respecto de si ESSALUD informa respecto a sus aportaciones, el 44.6% que son los de mayores porcentajes son los que manifestaron estar indiferentes frente a tal afirmación y los de menores porcentajes son los que manifestaron estar tanto en completo desacuerdo como en completo acuerdo con un 2% del total de encuestados.

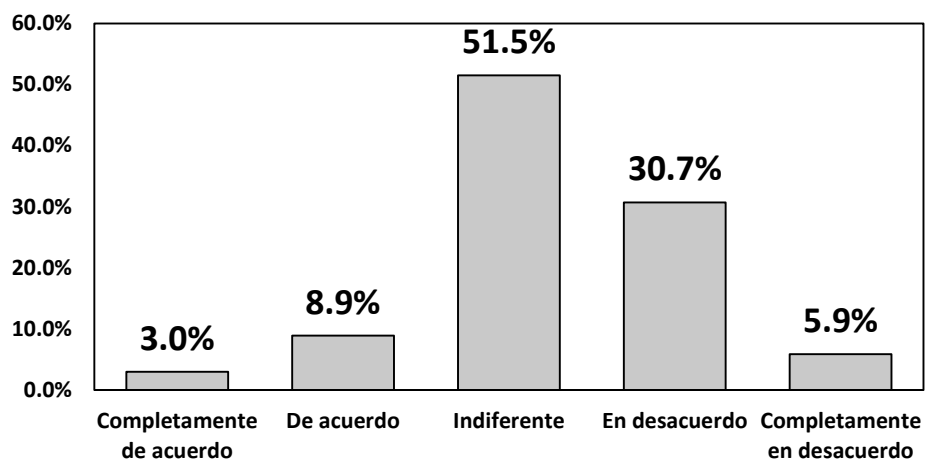


Figura 36. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa respecto a sus aportaciones.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

La afirmación de si ESSALUD informa sobre las Resoluciones de Cobranzas, el de mayor porcentaje en sus categorías son los que manifestaron estar indiferentes con el 51.5% de los encuestados que son los de mayores porcentajes y los de menores porcentajes son los que manifestaron estar en completo acuerdo con un 3%.

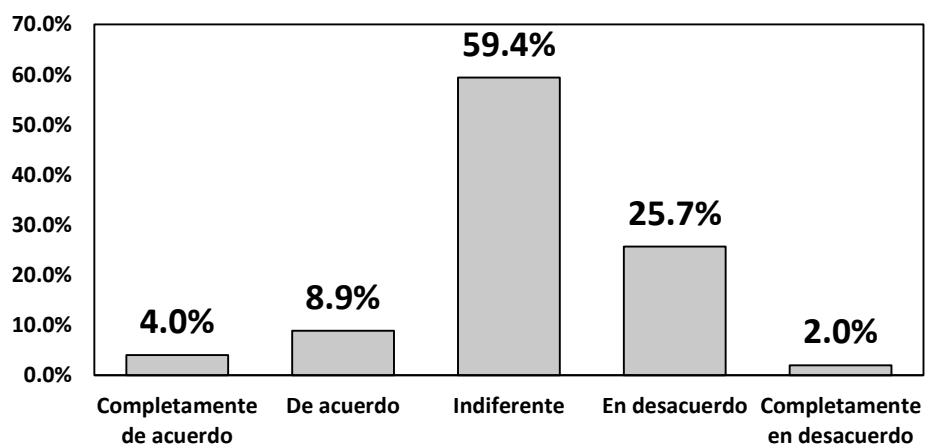


Figura 37. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa sobre las Resoluciones de Cobranzas.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

En cuanto a de si se tiene conocimiento en que destina ESSALUD la recaudación de sus aportaciones, el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con el 59.4% y los de menores porcentajes se encuentran entre los que manifestaron estar en completo desacuerdo con el 2%.

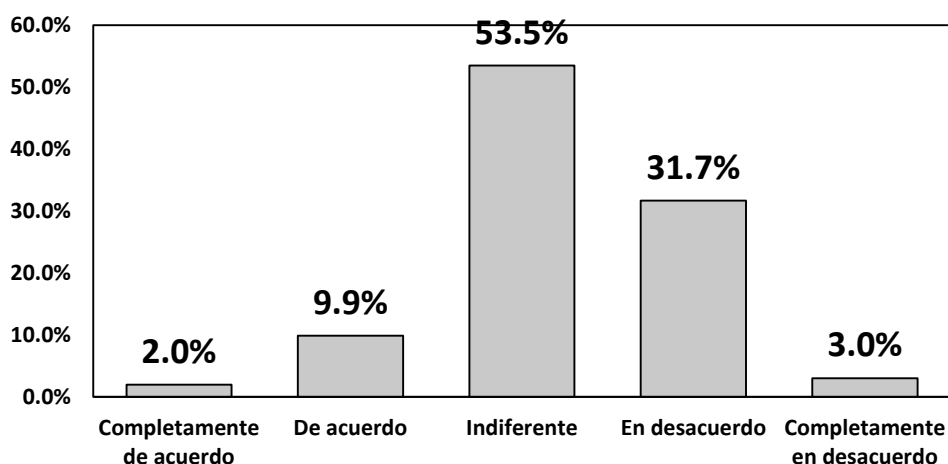


Figura 38. Respuesta a la afirmación de si se tiene conocimiento en que destina ESSA-LUD la recaudación de sus aportaciones.

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

Ahora si las autoridades de ESSALUD rinden cuenta a los contribuyentes del gasto de las aportaciones de la empleadora, en ella observamos que el 53.5% de los encuestados manifestaron estar indiferentes que representan a los de mayores porcentajes y los que manifestaron estar en completo acuerdo son el 2% de los encuestados.

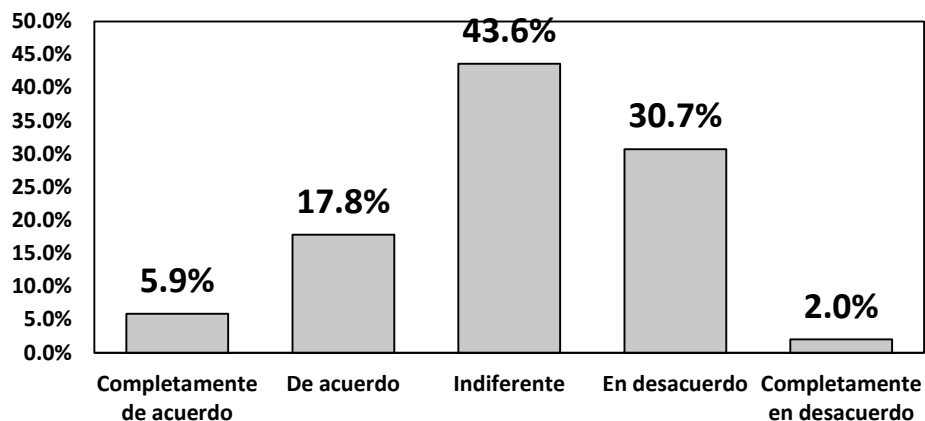


Figura 39. Respuesta a la afirmación de si las autoridades de ESSALUD rinden cuenta a los contribuyentes del gasto de las aportaciones del empleador.

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

En cuanto a si ESSALUD informa de los derechos que tiene como contribuyente, en ella observamos que el 43.6% de los encuestados manifestaron estar indiferentes y únicamente el 2% de los encuestados manifestaron estar en completo desacuerdo con tal afirmación que son los de menor porcentaje.

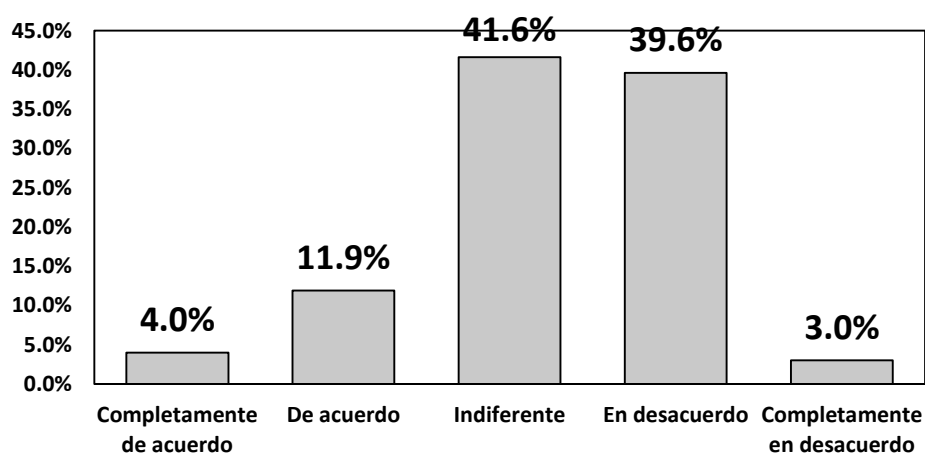


Figura 40. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD informa de los derechos que tiene como contribuyente.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

Respecto a de si ESSALUD brinda orientación respecto sus obligaciones de aportaciones como empleadora, el mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con el 41.6% de los encuestados y únicamente el 3% de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

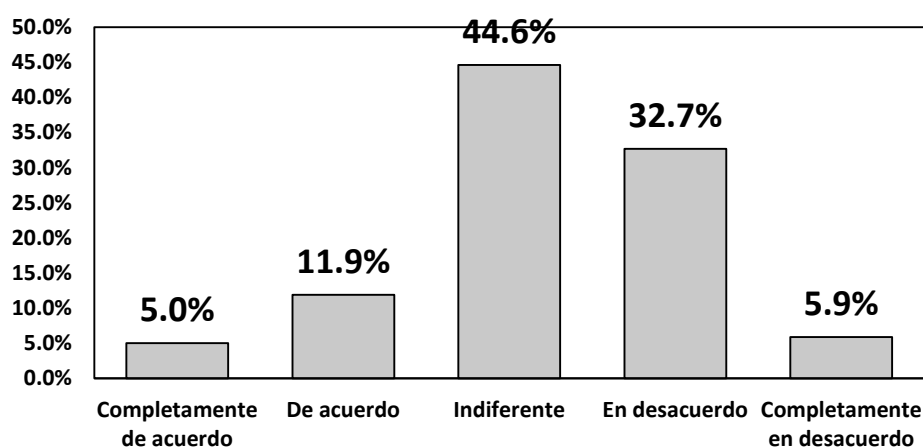


Figura 41. Respuesta a la afirmación de si ESSALUD brinda orientación respecto sus obligaciones de aportaciones como empleadora.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación

Finalmente, la afirmación de si ESSALUD informa sobre los recursos impugnatorios en caso de no estar conforme con el monto a pagar, como mayor porcentaje se encuentra entre los que manifestaron estar indiferentes con el 44.6% de los encuestados y los de menor porcentaje se encuentran entre los que manifestaron estar en completo acuerdo con el 5%.

4.2. Contrastación de las hipótesis planteadas.

Las contrastaciones se desarrollan según una formulación de hipótesis, estadístico de prueba y decisión estadística que según la tabla de correlación de Pearson se determinara las conclusiones.

0.80	$\leq r \leq$	1.00	correlación alta o fuerte
0.50	$\leq r \leq$	0.8	correlación moderada
0.20	$\leq r \leq$	0.5	correlación baja o débil
0.00	$\leq r \leq$	0.2	ausencia de correlación

Contrastación de la primera hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis estadística al 5%

- *Hipótesis Nula:* No existe una relación positiva y significativa entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- *Hipótesis Alterna:* Existe una relación positiva y significativa entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

b) Estadístico de prueba

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor social y cobranza.

		Cobranza	Factor Social
Cobranza	Correlación de Pearson	1	0,429
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	101	101
Factor Social	Correlación de Pearson	0,429	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	101	101

Fuente: Elaboración propia

c) Decisión estadística

Según la tabla 14, en ella se observa un valor sig. de 0.000, lo cual es menor al 0.05%, consecuentemente, la hipótesis nula queda rechazada, en tanto que la hipótesis alterna queda confirmada o aceptada, por tanto, se toma la siguiente decisión: La correlación de Pearson es de 0.429, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja o débil entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Contrastación de la segunda hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis estadística al 5%

- *Hipótesis Nula:* No existe una relación positiva y significativa entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas (económico) y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moque-gua: 2013 – 2016.

- *Hipótesis Alternativa:* Existe una relación positiva y significativa entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas (económico) y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

b) Estadístico de prueba

Tabla

15

Coefficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor económico y cobranza.

		Cobranza	Factor Económico
Cobranza	Correlación de Pearson	1	0,777
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	101	101
Factor Económico	Correlación de Pearson	0,777	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	101	101

Fuente: Elaboración propia

c) Decisión estadística

Según la tabla 15, en ella se observa un valor sig. de 0.000, lo cual es menor al 0.05%, consecuentemente, la hipótesis nula queda rechazada, en tanto que la hipótesis alterna queda confirmada o aceptada, por tanto, se toma la siguiente decisión: La correlación de Pearson es de 0.777, lo cual se encuentra en la valoración de $0.50 \leq r \leq 0.8$ que representa una correlación moderada entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas (económico) y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ES-SALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Contrastación de la tercera hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis estadística al 5%.

- *Hipótesis Nula:* No existe una relación positiva y significativa entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- *Hipótesis Alterna:* Existe una relación positiva y significativa entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

b) Estadístico de prueba

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor actitudinal y cobranza.

		Cobranza	Factor Actitudinal
Cobranza	Correlación de Pearson	1	0,327
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	101	101
Factor Actitudinal	Correlación de Pearson	0,327	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	101	101

Fuente: Elaboración propia.

c) Decisión estadística

Según la tabla 16, en ella se observa un valor sig. de 0.000, lo cual es menor al 0.05%, consecuentemente, la hipótesis nula queda rechazada, en tanto que la hipótesis alterna queda confirmada o aceptada, por tanto, se toma la siguiente decisión: La correlación de Pearson es de 0.327, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja

o débil entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis estadística al 5%.

- *Hipótesis Nula:* No existe una relación positiva y significativa entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.
- *Hipótesis Alterna:* Existe una relación positiva y significativa entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

b) Estadístico de prueba

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Pearson y su significancia entre las variables factor institucional y cobranza.

		Cobranza	Factor Institucional
Cobranza	Correlación de Pearson	1	0,239
	Sig. (bilateral)		0,016
	N	101	101
Factor Institucional	Correlación de Pearson	0,239*	1
	Sig. (bilateral)	0,016	
	N	101	101

Fuente: Elaboración propia

c) Decisión estadística

Según la tabla 16, en ella se observa un valor sig. de 0.000, lo cual es menor al 0.05%, consecuentemente, la hipótesis nula queda rechazada, en tanto que la hipótesis alterna queda confirmada o aceptada, por tanto, se toma la siguiente decisión: La correlación de Pearson es de 0.239, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja o débil entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

4.3. Discusión de los resultados

Inicialmente para realizar la investigación, se ejecutó la búsqueda y recopilación de información, así como: antecedentes que estuvieron netamente relacionados a las variables de investigación, a través de ella se pudo realizar puntos claves para la elaboración de la matriz de consistencia (matriz de operacionalización), donde se presenta a las variables de investigación con sus respectivas dimensiones a desarrollar, así mismo se aplicaron técnicas para la elaboración de los instrumentos que ayudaron a la recopilación de información, dichos instrumentos fueron validados por tres expertos en el tema que con una confiabilidad de estadística de 0.824 o 82.5%, lo cual muestra que existe una alta confiabilidad interna en cuanto al instrumento de trabajo para la encuesta de la variable 01 factor morosidad, así mismo la confiabilidad estadística para la variable 02: cobranza, con un valor de 0.916 o 91.6%, lo cual muestra al igual que en el caso de la variable morosidad que existe una alta confiabilidad interna en cuanto al instrumento de trabajo, ambas encuestas fueron aplicadas a una muestra de 101 empresas privadas que presentaban morosidad para ESSALUD en los periodos 2013 al 2016.

Al analizar los antecedentes internacionales y nacionales que estuvieron relacionados a las variables de investigación determinaron la relación directa al utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso, que surge de Parras Ramos (2013), quien realizó la siguiente investigación “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” presentada en la universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.

Finalmente es importante mencionar que los resultados finales fueron a través de la definición del objetivo general: Determinar la relación que existe entre los factores de Morosidad en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016, así mismo se definieron objetivos específicos: Existe una relación directa y significativa entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016. Así mismo se estableció objetivos específicos que son los siguientes: Determinar la relación que existe entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016, determinar la relación que existe entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016, determinar la relación que existe entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016, determinar la relación que existe entre el factor institucional en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

CAPITULO V

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACION

5.1. Conclusiones

Fruto de la presente investigación, podemos concluir que con un margen de error del 5% y en términos generales es que existe diferentes niveles de correlación entre los factores de Morosidad en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016. Para llegar a tal conclusión, es que se han planteado cuatro hipótesis específicas, en las cuales fueron contrastadas y demostradas con la prueba estadística correlación de Pearson al 5% de error concluyendo lo siguiente:

Primero: La correlación de Pearson es de 0.429, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja o débil entre el factor social en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Segundo: La correlación de Pearson es de 0.777, lo cual se encuentra en la valoración de $0.50 \leq r \leq 0.8$ que representa una correlación moderada entre el factor económico en las entidades empleadoras privadas (económico) y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Tercero: La correlación de Pearson es de 0.327, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja o débil entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras

privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

Cuarto: La correlación de Pearson es de 0.239, lo cual se encuentra en la valoración de $0.20 \leq r \leq 0.5$ que representa una correlación baja o débil entre el factor actitudinal en las entidades empleadoras privadas y la cobranza de la Empresa Seguro Social de Salud ESSALUD Moquegua: 2013 – 2016.

5.2. Recomendaciones

Primero: ESSALUD como entidad Prestadora de Servicios Asistenciales debe dar un mayor énfasis e importancia a los asegurados, ya que un mayor número de asegurados manifiesta su malestar al empleador y prefieren no opinar acerca de los servicios Asistenciales otorgados, en una redundancia eso genera un malestar al Empleador ya que siente que ESSALUD puede hacer más por ellos. Hay una deficiente comunicación entre ESSALUD y las Empleado-ras se debe reforzar la Comunicación y los Servicios Asistenciales de manera paulatina para cambiar el concepto mentalizado.

Segundo: Las Entidades Privadas encuestadas se sienten forzadas a pagar un tributo mensual y más aún a recurrir a servicios contables para ver el tema de finanzas e incluso desconocen las sanciones otorgadas por dicha omisión, ESSALUD debe concientizar e inculcar a la buena práctica de las aportaciones mensuales a las Empleado-ras, y dar a conocer de manera regular el fondo de destino de las aportaciones.

Tercero: El desconocimiento de las Empleadoras y el exceso de confianza acerca de sus aportaciones efectuadas a ESSALUD han conllevado a la omisión en sus aportes y consecuentemente la cobranza pre-coactiva efectuada, ESSALUD como entidad encargada de di-

chas cobranzas debe instruir a las Empleadoras acerca de las consecuencias y efectos que genera la omisión y el pago a destiempo de los aportes mensuales, de una manera tacita debe comunicar y hacer difusión de los efectos y consecuencias de la omisión de los aporte mensual a través de charlas informativas difusión tele-visiva, radial, vía e- mail, etc.

Cuarto: ESSALUD debe brindar una libre información acerca de los temas relacionados a las cobranzas ya que mencionada información está catalogada según los Empleadores como confidencial esto con-lleva a la problemática de morosidad ya que no existe un Área específica que brinde mencionada información. Las empleadoras desconocen los servicios y Beneficios que les brinda su aportación debido a la falta de conocimiento y comunicación carente que poseen con la unidad Prestadora de Servicios Asistenciales, ESSALUD debe fortalecer las debilidades mencionadas, y debe dar mayor importancia a las Entidades aportantes ya que ellos son la razón de ser de ESSALUD.

BIBLIOGRAFÍA

- Cabezas Cuestas, C. G. (02 de 10 de 2018). *http://www.estudioshaddai.com*. Obtenido de <http://www.estudioshaddai.com/es/procedimientos-para-la-determinacion-y-cobranza-a-entidades-empleadoras-morosas/>
- Carbajal, M. (2016). *Las, L. D. E., & Cautelares*. Escuela de postgrado sección de postgrado de derecho.
- Casella García, C. (2008). *Necesidad de reconstruir la teoría de la contabilidad financiera. Contabilidad Y Auditoría*.
- cubana, E. c. (agosto de 2017). *Ecured*. Obtenido de <https://www.ecured.cu>
- definiciona.com. (9 de Junio de 2015). *definiciona.com*. Obtenido de <https://definiciona.com/cobranza/#etimologia>
- E. (s.f.). *Tesis de grado Contador Público*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- E., c. p. (2014). Analisis comparativo de la amnistia tributaria en la recaudacion del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010 -2012. chiclayo.
- Ejecutivo, P. (09 de 09 de 1997). *gob.pe*. Obtenido de DECRETO SUPREMO N° 009-97-SA (artículo 88): <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256625-009-97-sa>
- Ejecutivo, P. (16 de 11 de 2002). *D. S. N° 003-98-SA*. Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/ds/003-98-sa.htm>
- EL PERUANO. (21 de 01 de 1999). Ley nro 27056, ley de creacion del seguro social de salud .
- Escoto Leiva, R. (2007). *Banca Comercial. San Jose*. Universidad Nacional a Distancia.
- Eslava Castañeda, J. (2006). Repensando la promoción de la salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. *Revista de Salud Pública*.
- ESSALUD. (2015). Organigrama Estructural de ESSALUD. Norma, 2015. Fiscal, T. (n.d.). *Manual de procedimiento de cobranza coactiva*.
- Giraldo. (2010). *Tesis de Maestría en Derecho Administrativo*. Universidad Libre de Colombia, Bogotá D.C.
- Giraldo, p. y. (2010). Reforma tributaria municipal, crecimiento con equidad. Bogota.
- Group, E. c. (09 de junio de 2015). *https://definiciona.com*. Obtenido de <https://definiciona.com/cobranza/#etimologia>
- Moreno, La, D. D. E, & Legal, B. (s.f.). *Presento su trabajo de investigación denominado Procedimientos para la Determinacion y Cobranza en Entidades Empleadoras Morosas y*

- su Relacion con la Cobranza Coactiva EsSalud Periodo 2014-2015*. Universidad Nacional Del Altiplano – Puno.
- n.d. (s.f.). Coactiva, P. D. E. C. . *LECCIÓN No 07, 30–43* .
- P, G. (2010). *Reforma tributaria municipal, crecimiento con equidad*. Bogota.
- Parras Ramos . (2013). *Análisis del índice de morosidad*.
- Pedrosa, S. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- PERUANO. (15 de 05 de 1997). Ley de modernizacion de la seguridad social en salud ley nro 26790.
- PODER EJECUTIVO. (1997). DECRETO SUPREMO N° 009-97-SA (artículo 88). *DECRETO SUPREMO*.
- Republica, C. d. (15 de 05 de 1997). EL PERUANO. *Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud Ley N° 26790*, pág. Artículo 8.
- republica, C. d. (21 de 01 de 1999). Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud. *EL Peruano*, pág. artículo 14.7.
- Reyes, R. (2006). *D.S. 020-2006-TR. APRUEBAN NORMAS REGLAMENTARIAS DE LA LEY N° 28791* .
- Saavedra Barros , M. (2010). *Propuesta de Gestión para la ejecución Coactiva, Aplicable a la Administración Tributaria Central*. Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador.
- SUNAT. (2013). El procedimiento de cobranza coactiva El Código Tributario peruano recoge la regulación de las Medidas Cautelares Previas (art. 56 y es del Código Tributario).
- VENTOSILLA, A. F. (24 de Noviembre de 2015). <http://blog.pucp.edu.pe>. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/contribuyente/2015/11/24/cobranza-coactiva/>