



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA



**Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja
Piura del distrito de Rioja, año 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR:

Danny Sandoval Saavedra

ASESOR:

Econ. M. Sc. Juan Zegarra Chung

Rioja – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA



Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja
Piura del distrito de Rioja, año 2018

AUTOR:

Danny Sandoval Saavedra

Sustentada y aprobada el 02 de julio del 2021, por los siguientes jurados:

.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Presidente

.....
CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello

Secretaria

.....
Econ. Edilberto Pezo Carmelo

Vocal

.....
Econ. M. Sc. Juan Zegarra Chung

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Danny Sandoval Saavedra, con DNI N° 71821357, bachiller de la Escuela Profesional Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autor de la tesis titulada: **Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Rioja, 02 de julio del 2021.



.....
Bach. Danny Sandoval Saavedra

DNI N° 71821357

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

| | | | | |
|----------------------|-------------------------|-----------|-----------|----------|
| Apellidos y nombres: | SANDOVAL SAAVEDRA DANNY | | | |
| Código de alumno : | 71821357 | Teléfono: | 931620501 | |
| Correo electrónico : | dannyAL2014@hotmail.com | | DNI: | 71821357 |

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

| | |
|-------------------------|---------------------|
| Facultad de: | Ciencias Económicas |
| Escuela Profesional de: | CONTABILIDAD |

3. Tipo de trabajo de investigación

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tesis | <input checked="" type="checkbox"/> | Trabajo de investigación | <input type="checkbox"/> |
| Trabajo de suficiencia profesional | <input type="checkbox"/> | | |

4. Datos del Trabajo de investigación

| | |
|---------------------|---|
| Título : | GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE LA CAJA PIURA DEL DISTRITO DE RIOJA, AÑO 2018 |
| Año de publicación: | 2021 |

5. Tipo de Acceso al documento

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|---------|--------------------------|
| Acceso público * | <input checked="" type="checkbox"/> | Embargo | <input type="checkbox"/> |
| Acceso restringido ** | <input type="checkbox"/> | | |

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

| |
|--|
| |
| |

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

03 / 08 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mis padres: Hernán y Dignora, con inmenso cariño y eterna gratitud, por ser los pilares fundamentales en esta importante etapa y todo el camino transcurrido, brindándome su apoyo moral y económico, encaminado hacia la superación con humildad y esfuerzo a fin de cumplir todos mis objetivos.

Danny Sandoval

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a la Caja Piura del distrito de Rioja, por brindar toda la información, para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al mismo tiempo para hacer extensivo mi sincero agradecimiento a todos los docentes por las enseñanzas en todos estos años y de ante mano a mi tutor por su apoyo incondicional y buenos consejos.

Recalcando mis sinceros agradecimientos a mis padres por su apoyo incondicional en este camino profesional, ya que sin ellos todo esto no sería posible.

Danny Sandoval Saavedra

Índice general

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | vi |
| Agradecimiento | vii |
| Índice general | viii |
| Índice de tablas | x |
| Resumen | xi |
| Abstract..... | xii |
| | |
| Introducción..... | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I | 6 |
| REVISION BIBLIOGRÁFICA..... | 6 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación | 6 |
| 1.2. Bases teóricas..... | 9 |
| 1.3. Definición de términos básicos | 20 |
| | |
| CAPÍTULO II..... | 22 |
| MATERIAL Y MÉTODOS | 22 |
| 2.1. Hipótesis | 22 |
| 2.2. Sistema de variables..... | 22 |
| 2.3. Tipo y nivel de investigación..... | 24 |
| 2.4. Población y muestra..... | 25 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 25 |
| 2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 25 |
| | |
| CAPÍTULO III | 27 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 27 |
| 3.1. Presentación de resultados | 27 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 38 |
| | |
| CONCLUSIONES..... | 40 |

RECOMENDACIONES41

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS42

ANEXOS45

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Gestión de las cuentas por cobrar..... | 31 |
| Tabla 2. Estándares o normas de crédito | 27 |
| Tabla 3. Evaluación de estándares de crédito..... | 27 |
| Tabla 4. Análisis de crédito | 28 |
| Tabla 5. Análisis de información de crédito..... | 28 |
| Tabla 6. Bienes embargables del deudor..... | 29 |
| Tabla 7. Deudor fallecido o desaparecido sin bienes a su nombre..... | 29 |
| Tabla 8. Deudor declarado en quiebra..... | 29 |
| Tabla 9. Cobranza a través de cartas. | 30 |
| Tabla 10. Cobranza a través de llamadas telefónicas. | 30 |
| Tabla 11. Cobros a través de agentes | 31 |
| Tabla 12. Cobro a través de procesos legales | 31 |
| Tabla 13. Nivel de morosidad..... | 36 |
| Tabla 14. Mora causada por inexistencia y/o poca claridad de objetivos. | 32 |
| Tabla 15. Mora causada por deficiencias organizacionales | 32 |
| Tabla 16. Mora causada por falta de disciplina para hacer cumplir las normas..... | 33 |
| Tabla 17. Mora causada por falta de sistema de control | 33 |
| Tabla 18. Mora causada por falta de una tecnología adecuada | 34 |
| Tabla 19. Mora causada por falta de programas de capacitación..... | 34 |
| Tabla 20. Mora causada por factores de parentesco..... | 34 |
| Tabla 21. Mora causada por información incompleta | 35 |
| Tabla 22. Mora causada por falta de información..... | 35 |
| Tabla 23. Mora causada por falta de disciplina y control..... | 36 |
| Tabla 24. Prueba de normalidad..... | 37 |
| Tabla 25. Relación existente entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Morosidad..... | 37 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, pues fue un estudio de tipo descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, para lo cual se tomó como población y muestra a 48 trabajadores de la Caja Piura del distrito de Rioja, a quienes se aplicó como técnica la encuesta acompañado de un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultados que, la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma deficiente (63%), ello debido a que existe una serie de falencias en cuanto a las políticas de crédito, las cuales no se basan en los estándares y normas aplicadas al crédito, asimismo se evidenció fallas en las cuentas incobrables, por otro lado el nivel de morosidad es alto (60%), debido a las deficiencias en el proceso de evaluación y falencias en el proceso de recuperación, pues los objetivos, políticas y normas establecidas por la entidad no son claras y coherentes. Finalmente se logró concluir que, existe relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, ello fue corroborado por coeficiente de correlación de 0,804.

Palabras clave: Gestión, Cuentas por cobrar, Morosidad.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between accounts receivable management and arrears of Caja Piura in the district of Rioja, year 2018. It was a descriptive-correlational study, with a quantitative approach and non-experimental design, for which 48 workers of the Caja Piura in the district of Rioja were taken as the population and sample, to whom the survey technique was applied together with a questionnaire as instrument. The results show that accounts receivable management is being developed in a deficient manner (63%), due to the fact that there are a series of deficiencies in the credit policies, which are not based on the standards and norms applied to credit, as well as failures in uncollectible accounts, on the other hand the level of arrears is high (60%), due to deficiencies in the evaluation process and deficiencies in the recovery process, since the objectives, policies and norms established by the entity are not clear and coherent. Finally, it was possible to conclude that there is a significant relationship between accounts receivable management and arrears of Caja Piura in the district of Rioja, year 2018, which was corroborated by a correlation coefficient of 0.804.

Key words: Management, Accounts receivable, Arrears.



Introducción

Durante los últimos años las empresas utilizan mecanismos y técnicas que le permiten actualizar y avanzar en el desarrollo de sus actividades y adecuarse a las exigencias del mundo globalizado, dando cambios entorno a los negocios, es por ello que los competidores se capacitan con la finalidad de permanecer en el mercado satisfaciendo las necesidades, generando altos niveles de rentabilidad, estabilizando su competitividad en el mercado. Esta modalidad de venta es efectiva cuando es programada su fecha de vencimiento del comprobante, documento estipulado en el compromiso de pago de los clientes, que las entidades tengan formalizadas las pautas y condiciones en los que está especificando el compromiso de pago, de lo contrario es dificultoso realizar la efectividad de las cobranzas de los diferentes clientes.

Los problemas relacionados a la deficiente gestión de cuentas por cobrar y la morosidad se han evidenciado en las diversas empresas financieras como es el caso de la banca pública del Ecuador, que “ha manifestado índices considerables de morosidad con los años, afectando significativamente a todas aquellas empresas que no cuentan con modelos capaces de mitigar el riesgo” (Garcia, 2018, p. 40). A pesar que el sistema financiero de dicho país ha establecido diferentes estrategias y reformas para fortalecer la banca pública y privada, no ha obtenido resultados favorables, ya que el aumento de la cartera de crédito en los diferentes bancos ha incidido en el incremento del riesgo crediticio, asimismo las deficiencias en los procedimientos de cobro por falta de instrumentos que faciliten la recuperación, han tenido consecuencias al momento de controlar los índices de este riesgo, ocasionando el incremento de la morosidad en la cartera de crédito.

A nivel nacional la morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran: en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; la negociación de plazos más largos con los proveedores; reducción de personal y, por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo.

Por su parte, las entidades financieras a través del otorgamiento de créditos, contribuyen con el crecimiento y generación de nuevos negocios, sin embargo, es preocupante el alto riesgo

crediticio, como la morosidad y la deficiente gestión de cuentas por cobrar a la que se exponen. En el Perú la morosidad es un problema con el que luchan cada día las empresas financieras, pues a medida que el sector económico del país crece se incrementa también el número de operaciones comerciales y con ello el nivel de morosidad, generando retrasos en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Como es el caso de “las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, que en el año 2018 obtuvo el 7.7% en colocaciones de créditos, sin embargo, tuvo un promedio de 5.89% de morosidad, lo que ha afectado considerablemente la rentabilidad de las cajas” (Heredia & Torres, 2019, pág. 93). Es partir de ello que la entidad financiera ha establecido diferentes estrategias para prevenir las moras y recuperar con eficiencia el crédito, mediante el mejoramiento del análisis de riesgo de los clientes, asimismo ha establecido estrategias para optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación, sumado a ello ha planteado entre sus acciones capacitar a los clientes en cuanto a la cultura crediticia y empresarial.

En San Martín existen muchas empresas con problemas en la gestión de cuentas por cobrar, que les ha generado un alto índice de morosidad, como es el caso de la Caja Piura del distrito de Rioja, quienes no atraviesan por un buen momento, debido a que existen altos índices de morosidad que reducen la liquidez y no les permite cumplir sus obligaciones, ello se debe a la inadecuada gestión de cuentas por cobrar que realizan, además tienen una fuerte presión por las entidades fiscalizadoras encargadas de supervisar que dicha empresa financiera brinden un buen servicio a la población, otorgándoles tarifas justas y accesibles.

Problema general

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018?

Problemas específicos

- a. ¿Cómo se desarrolla la gestión de cuentas por cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018?

Teniendo este escenario, la investigación justifica que, la gestión de cuentas por cobrar es ineficiente, originando un alto índice de morosidad en la empresa, las mismas que deberán

ser evaluadas, a fin de mejorarlas, reemplazarlos o en su defecto aplicarlas mejor, conllevando ello a una reducción del retraso de las cobranzas a los clientes. El estudio fue un gran aporte metodológico para la sociedad y para otras investigaciones, pues posee herramientas que permitieron la recolección de datos de forma confiable, que nos permitió demostrar que el tipo de investigación, el diseño planteado y los instrumentos de recojo de información que se utilizaron sirven para poder corroborar hechos y realidades sobre variables como gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de las empresas en este caso de la empresa Caja Piura del Distrito de Rioja; asimismo se aplicó el método APA, a fin de citar correctamente los textos extraídos de las diferentes fuentes bibliográficas, de ese modo no incurrir en actos de plagio.

Desde el enfoque teórico, la investigación posee amplia información sobre las variables de estudio, las cuales se tomaron de diferentes fuentes libros, sitios web de instituciones y páginas confiables, además se agregó antecedentes que guardan similitud con nuestra investigación, de ese modo corroborar los resultados que se obtuvieron en el desarrollo, debido a su valioso aporte el estudio sirvió como herramienta para otras investigaciones y contribuyó al aprendizaje de estudiante que se vieron enriquecidos con conocimientos en ciencias empresariales y económicas.

Desde lo práctico, el estudio benefició a la entidad donde se desarrolló la investigación, pues tuvo información suficiente y base para dar solución a los problemas y falencias encontradas en la gestión de cuentas por cobrar, de ese modo reducir el índice de morosidad existente, asimismo benefició a los clientes o usuarios de dicha entidad, ya que estos tuvieron mayor conocimiento sobre sus obligaciones y de las sanciones que pueden tener en caso de no cumplirlas, permitiendo que las empresas logren una mejor gestión, reduciendo el índice de morosidad.

Llegando a plantear los siguientes objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

Objetivos específicos

- a. Evaluar la gestión de cuentas por cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.
- b. Conocer el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

La presente investigación es de suma importancia ya que a través de ella se logró determinar que las cuentas por cobrar se vienen desarrollando de modo deficiente, existiendo una serie de falencias en cuanto a las políticas de crédito, las cuales no se basan en los estándares y normas aplicadas al crédito, al mismo tiempo se logró evidenciar fallas en las cuentas incobrables y que empresa no brinda herramientas para el correcto análisis adecuado.

La delimitación del estudio está definido solo a la Caja Piura del distrito de Rioja, y entre las limitaciones de la investigación se encuentran la delimitación temporal, donde se realiza para el periodo 2018, por tanto, toda la información que se analizada corresponden solo y únicamente a este periodo, otra de las limitantes es la espacial, puesto que tiene como elemento de análisis la gestión de cuentas por cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, y no a la totalidad de las agencias de la Caja Piura, lo que implica que la investigación sólo está concentrada en dicha agencia y por tanto los resultados son sólo referidos a ellos.

Para el estudio; se aplicó el tipo de investigación aplicada, para evaluar la investigación en su estado natural; un nivel de investigación descriptivo correlacional, en el cual se realiza la descripción de cada una de las variables, teniendo en cuenta la evaluación de las dimensiones y sus indicadores; y un diseño no experimental, ya que no se manipularán las variables, solo se observarán los fenómenos en su ambiente naturales y hacer un respectivo análisis.

El recojo de la información se realizó con el total de la población y muestra de la investigación, aplicando las técnicas de la encuesta; como instrumentos la ficha de observación y la ficha análisis, que ha sido estructurada en función de las variables, sus dimensiones e indicadores.

En el trabajo se aplicó un método deductivo que se basa en lo general para poder analizar lo específico, en el cual se obtiene como resultados en lo específico un 63% de falencias en las políticas y un 60% de morosidad debido a diferencias en el proceso de evaluación falencias

en el proceso de recuperación; obteniendo que si existe relación entre las variables de investigación.

La estructura del presente trabajo consta de tres capítulos:

Capítulo I: Está compuesto por la introducción en donde se desarrolla Revisión Bibliográfica; antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos.

Capitulo II: Se desarrolla Materiales Y Métodos; tipos y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y por último técnicas de procesamiento y análisis de datos que se utilizaron para la ejecución y logro de los objetivos del presente trabajo.

Capitulo III: Se establece Resultados Y Discusión en donde nos muestra la presentación de resultados obtenidos mediante tablas y figuras los que fueron analizados referente a los objetivos del trabajo y luego discutidos e interpretados, estas comparaciones nos permiten plantear las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Carrera (2017) en su trabajo de investigación “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la gestión de cobro de la empresa en el año 2015 mediante el método COSO, siendo el tipo de estudio descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 7 trabajadores, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera,

Yépez (2017) en su trabajo de investigación “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, en el período 2015 – 2016”. Universidad Internacional SEK - Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la incidencia de la variable independiente en la variable dependiente, siendo el tipo de estudio descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 24 funcionarios, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: que la institución mantiene políticas de crédito y cobranzas adecuadas, misma que le ayudaron a obtener buenos niveles de rentabilidad, según mencionaron los directivos entrevistados. Por otro lado, uno de los problemas fue que a pesar de que la cooperativa tiene un manual de gestión de cuentas por cobrar, los agentes de crédito no están cumpliendo con sus metas y con las expectativas de la institución.

Toapanta (2020) en su trabajo de investigación “Factores que inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Agencia Salcedo”. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Tuvo como objetivo identificar los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa, siendo el tipo de estudio descriptiva, la muestra estuvo compuesta por 323 personas, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: que la cooperativa tiene un porcentaje del 4.10% de morosidad siendo una problemática desfavorable porque afecta a la rentabilidad de la misma, además se observa que la cooperativa no cuenta con una tecnificación adecuada en el proceso de recuperación de cartera por tal motivo se establece estrategias con la finalidad de tener contacto con el cliente y reducir la morosidad.

A nivel nacional

Valeriano (2017) en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-2015”. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de dicha caja mencionada, siendo el tipo de estudio descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 26 asesores, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: la evolución de la morosidad podemos observar suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende, el índice de morosidad se muestra cada vez más alto. Además, el resultado de incremento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito en la Caja Rural de Ahorro y Crédito, en el periodo de 2014 y 2015.

López (2017) en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016”. Universidad César Vallejo - Lima - Perú. Tuvo como objetivo determinar la relacionan entre las dos variables, siendo el tipo de estudio descriptivo, correlacional básico, la muestra estuvo

compuesta por 14 trabajadores, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad se relacionan significativamente en la empresa Depósitos S.A, Lima 2016. Porque de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia las falencias en el área de cobranzas para gestionar el recupero de las ventas colocadas al crédito, realizando un escaso seguimiento y control a las cuentas por cobrar.

Bruno y Pando (2019) en su trabajo de investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII- Pacasmayo- 2019”. Universidad César Vallejo, Chepén, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, siendo el tipo de estudio correlacional, la muestra estuvo compuesta por 125 socios, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario. Concluyó lo siguiente: que existe una correlación negativa moderada de (-0.528) entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la cooperativa, significando que si los asesores de créditos aumentan las estrategias de cobranza (tipos y formas), van a disminuir el nivel de morosidad (socios deudores). Asimismo, se demostró que el nivel de morosidad que perciben los socios, oscila entre un nivel medio y bajo.

A nivel local

Salas (2019) en su trabajo de investigación “Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo analizar la variable independiente y establecer su efecto en la liquidez, siendo el tipo de estudio no experimental, la muestra estuvo compuesta por 4 colaboradores y 125 expedientes, a quienes se aplicó como técnica e instrumento las fichas textuales de comentarios y resúmenes, lista de cotejo, entrevista, cuestionario y guía documental. Concluyó lo siguiente: que no se está cumpliendo las actividades del sector agrícola de la administración de las cuentas por cobrar, por parte del área de crédito no cumplen con los procedimientos que tiene la cooperativa en base a los 8 pasos estipulados y no existe un área de cobranza consecuencia de un porcentaje elevado de morosidad. Además, de ello no cuentan con clientes objetivos, algunos expedientes no cumplen con la firma de aprobación en caso de exceder el límite de crédito.

Ramírez (2020) en su trabajo de investigación “Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo evaluar el análisis de crédito y determinar de qué manera incide en la morosidad, siendo el tipo de estudio transeccional correlacional-causal, la muestra estuvo compuesta por 10 expedientes de crédito, a quienes se aplicó como técnica e instrumento la guía de análisis documental y la lista de cotejo. Concluyó lo siguiente: el análisis de crédito efectuado en la Caja Municipal ha sido deficiente y ha incidido desfavorablemente en los indicadores de morosidad. Con respecto a la dimensión análisis de crédito hemos verificado que la institución emplea indicadores de liquidez, actividad y de gestión en el análisis de las solicitudes de crédito, pero la deficiencia se centra en la lectura que se ha realizado de dichos indicadores.

1.2.Bases teóricas

1.2.1. Gestión de cuentas por cobrar

Describe que las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. “Para conservar los clientes (actuales) y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas comerciales encuentra que es necesario ofrecer crédito” (De Juano, 2011, p. 23). Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de créditos similares.

La mayoría de las empresas comerciales encuentran que las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulantes, normalmente se presta muchísima atención a la administración de estas cuentas.

Todas las empresas con estas características deben contar con una herramienta eficaz que le permita analizar esta inversión, lo cual traerá como consecuencia la determinación del por ciento de los clientes que representan más del 80% de las inversiones cuentas por cobrar, la determinación dentro del grupo de clientes que incumplen por lo general sus compromisos de pago y analizar qué efecto tendría sobre la utilidad y rentabilidad de la empresa, la

cancelación de los contratos a estos clientes pocos serios. (Moyer, 2010, p. 67).

Los efectos positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuación: El período de cobro promedio debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar. La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora lo hagan. En este sentido, se puede acotar que la gestión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad, por lo tanto, se involucran los indicadores de gestión, ya que a través de ellos se determina como la empresa se encuentra rentable y líquida financieramente.

Según señalo Gonzales y Sanabria (2016), la gestión de cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleados por una empresa con respecto a la gestión de las ventas ofrecidas a crédito. En otras palabras, la gestión de cuentas por cobrar implica mucho más que recordar a los clientes que paguen, también se trata de identificar el motivo de la falta de pago. Asimismo, Flores y Naval (2017) define a la gestión de cuentas por cobrar como un conjunto de políticas y procedimientos para garantizar que los pagos adeudados se cobren a tiempo, en su totalidad y se acrediten en la cuenta correspondiente.

1.2.1.1. La importancia de la gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar le permite notar las señales de advertencia que podrían indicar posibles problemas de pago para que pueda detener el sangrado antes de que perjudique su negocio. Puede realizar una planificación financiera con precisión porque puede estimar eficazmente las cuentas por cobrar futuras y puede hacer un buen uso del capital de trabajo para hacer crecer su negocio. Además, la gestión de cuentas por cobrar garantiza que su negocio funcione con la máxima eficiencia operativa, sin problemas financieros que ralenticen su crecimiento. (Gonzales y Sanabria, 2016)

1.2.1.2. Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar

Una adecuada gestión de cuentas por cobrar implica varios aspectos que a continuación se mencionan:

A. Políticas de crédito

La ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar. Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. (Solis, 2011, p. 38)

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el período de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta.

- **Estándares o normas de crédito.**

Es el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros, ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. Al realizar el análisis de las normas se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa. (Gómez, 2002)

- *Gastos de oficina*: Si los estándares o normas de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen. (Gómez, 2002)

- *Estimación de cuentas incobrables*: Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares o normas de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares o normas de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. (Gómez, 2002)

- **Evaluación de estándares de crédito.**

Para determinar si una compañía debe establecer estándares de crédito más flexibles, es necesario calcular el efecto que éstos tengan en las utilidades marginales en las ventas y en el costo de la inversión marginal en las cuentas por cobrar. Costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar. El costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar se puede calcular estableciendo la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de crédito más flexibles. Se debe calcular primero la razón financiera de promedio de cuentas por cobrar.

La inversión marginal representa la cantidad adicional de dinero que la empresa debe comprometer en cuentas por cobrar si hace más flexible su estándar de crédito. Toma de decisiones. Para decidir si una empresa debe hacer más flexibles sus estándares o normas de crédito, deben compararse las utilidades marginales sobre las ventas con el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar. (Levy, 2012, p. 65)

Cuando un cliente desea obtener materias primas, servicios u otros recursos se acerca a las diferentes empresas que le puedan proveer crédito, por ello es importante tener unas buenas historias crediticias, ya que esta es la clave para la evaluación que hace el departamento de crédito de la empresa proveedora.

- **Análisis de crédito.**

Hace referencia que una vez que la empresa ha fijado sus estándares o normas de crédito, deben establecerse procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito. A menudo la empresa debe determinar no calcular el monto por el cual éste pueda responder. “Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera” (Vives, 2012, p. 68).

Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito. Ahora bien, el análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si éstos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- **Análisis de la información de crédito**

Los estados financieros de un solicitante de crédito y el mayor de cuentas por pagar se pueden utilizar para calcular su plazo promedio de cuentas por pagar. Un segundo paso puede ser el plazo de las cuentas por pagar del solicitante para obtener una idea mejor de sus normas de pago.

Para clientes que solicitan créditos grandes o líneas de crédito, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de ésta. Una comparación cíclica de razones similares en años

diferentes debe indicar algunas tendencias del desarrollo. Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito. No hay procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis a sus necesidades. Esto da una sensación de confianza que se están tomando los tipos de riesgos de crédito deseados. (Moyer, 2010, p. 89)

Una de las principales contribuciones en la decisión final del crédito es el juicio subjetivo del analista financiero acerca de los méritos que tenga una empresa para el crédito. Para determinar los méritos crediticios, el analista debe agregar sus conocimientos acerca de la índole de la administración del solicitante, las referencias de otros proveedores y las normas históricas de pagos de la empresa a cualquier cifra cuantitativa que se haya establecido. Las condiciones de crédito de una empresa especifican los términos de pago que se estipulan para todos los clientes a crédito.

B. Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables se determinan con base en un estudio que se debe realizar tomando en cuenta los antecedentes de cada deudor y su expectativa de cobro. Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, destaca que las cuentas incobrables se establecen en los siguientes casos: (Castro, 2012)

- **El deudor tiene o no bienes embargables.**
- **El deudor ha fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.**
- **Se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra concurso o en suspensión de pagos.**

En el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo. En todos los casos,

el saldo de cada cuenta considerada como crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad con “importe de un nuevo sol”, por un plazo mínimo de cinco años y conservar la documentación que demuestre el origen del crédito.

A veces, las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes. Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra. (Castro, 2012, p. 2)

Por lo que es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación contable para cuentas incobrables.

C. Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranzas se basan en las políticas de cobranza de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento.

La efectividad de las políticas de cobranza de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobranza sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. (Levy, 2012, p. 83)

Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa. El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades.

- **Cartas**

Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. “Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria” (Moyer, 2010, p. 92). Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

- **Llamadas telefónicas.**

Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago. (Moyer, 2010)

- **Utilización de agencias de cobros:**

Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir. (Moyer, 2010)

- **Procedimiento legal.**

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto.

Todas las empresas y organizaciones del mundo han necesitado en algún momento saber sobre su situación financiera para así determinar

y evaluar la gestión que han realizado todos los agentes que intervienen en su funcionamiento, por ello es necesario que en cada una de estas entidades se implementen las herramientas necesarias que representen su justa realidad. (Moyer, 2010, p. 93)

Se pone de manifiesto que la supervivencia de estos entes está íntimamente ligada con la gestión y comportamiento de todos los agentes que intervienen en los procesos de intercambio (tanto internos como externos) de su operación diaria, para ello se han implementado una serie de técnicas para juzgar todos estos aspectos que pueden proporcionar en cualquier instante Información útil y precisa de la empresa que ayudarán a tomar decisiones rápidas y eficaces en un momento determinado.

1.2.2. Morosidad

La morosidad hoy en día es uno de los principales factores que frenan el desarrollo de muchas comunidades, en nuestro país esta variable actualmente está siendo tomada muy seriamente sobre todo en el ámbito estatal, ya que esto afecta en gran manera la elaboración de obras y presentación de proyectos en favor de la comunidad, es por este panorama que existen gran cantidad de estudios para la evaluación adecuada de esta variable, dentro de estos tenemos a Guevara y Upiachichua (2019) quien menciona que “cualquier estudio sobre el comportamiento de la morosidad puede verificar que el desempeño de la mora es pro cíclico, es decir, cuando la economía está en el tramo ascendente del ciclo la morosidad disminuye y viceversa” (p. 34).

Asimismo, Molina y Brachfeld, (2001) considera que “el virus de la morosidad se encuentra latente en épocas de bonanza económica y se reactiva en épocas de crisis. Si en el Perú la morosidad se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. (p. 67).

Según Díaz (2014), define la morosidad “es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación, es decir, es el incumplimiento de un deber” (p. 42). Es decir, la morosidad ocurre tan pronto como un prestatario no realiza el pago de un préstamo. Por el contrario, el incumplimiento ocurre cuando un prestatario no paga el préstamo como se especifica en el contrato original.

Es así que se puede concluir que hoy en día la morosidad constituye un grave problema en nuestra sociedad, por lo que su estudio merece una especial atención tanto por nuestra parte como estudiantes como por parte de nuestras autoridades, ya que el determinar las variables que la explican representarían una herramienta muy importante para poder controlarla y mejorar por lo tanto el progreso de nuestras sociedades.

1.2.2.1.Razones por las que se produce la morosidad

Según Díaz (2014) menciona que es muy importante conocer las razones que llevan a la morosidad porque se puede presentar por causas involuntarias (este se refiere a la falta de liquidez o dinero por parte del cliente para la cancelación de la deuda, cuando el cliente tiene deudas por cobrar y se enfrenta a la morosidad de sus propios clientes, esto puede convertirlo también en moroso, y también cuando se olvidó de la fecha de pago o extravió de la factura) y las causas voluntarias (esto hace referencia a la negación del cliente a pagar la factura porque se siente ofendido por el cobro y quiere penalizar a la empresa, insatisfacción con el servicio o producto que ha recibido y como estrategia para generar intereses con el dinero adeudado).

1.2.2.2.Evaluación de la morosidad

Méndez (2008) citado por Fiallos (2016) menciona que entre los principales factores causantes de la morosidad tenemos a:

1.2.2.2.1. Mora causada por errores en la organización:

La mora en algunas ocasiones según menciona Fiallos (2016) tiene indicios en la misma institución, ya sea por la implementación de políticas y normas inadecuadas como por el factor humano al momento de hacer cumplir dichas normas, entre las causas más frecuentes para la morosidad en términos de la institución tenemos:

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas en la institución.
- Deficiencias organizacionales
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas
- Falta de sistema de control
- Falta de una tecnología adecuada para el manejo de usuarios morosos.
- Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal

1.2.2.2.2. Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación

La mora también muchas veces sienta sus bases en el proceso de evaluación realizada por la organización Fiallos (2016) ya que a veces interviene factores de parentesco que hace que no se realice una evaluación equitativa (favoritismos) o distinta a la realizada a los demás usuarios entre ellas tenemos:

- Mora causada por factores de parentesco o amistad.
- Brindar una información incompleta o falsa al usuario.

1.2.2.2.3. Mora causada por deficiencias en el proceso de recuperación

Finalmente, Fiallos (2016) menciona que entre los factores que ocasionan un elevado nivel de morosidad tenemos al proceso de cobranza como son:

- Falta de información.
- Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas.

1.3. Definición de términos básicos

- a) **Análisis de crédito:** para Gómez (2002) es el proceso de determinar si un solicitante de crédito cumple con las normas crediticias de una empresa y que monto de crédito deberá obtener.
- b) **Antigüedad promedio de las cuentas por cobrar:** Es el promedio ponderado de la edad de todas las facturas pendientes de pago de la empresa.
- c) **Cobranzas:** La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago.
- d) **Crédito:** para Uceda (2014), el crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.
- e) **Crédito comercial:** Menciona que el crédito obtenido mediante compras de cuentas abiertas, representado por una cuenta por cobrar por el receptor y una cuenta por cobrar por el otorgante. (Yépez, 2017)
- f) **Cuentas por cobrar:** Dice que las cuentas por cobrar constituyen un importante empleo de los recursos a corto plazo. De la misma manera que las empresas hacen inversiones en activos inmovilizados, los clientes y así aumentar las ventas. Esa inversión aumenta conforme lo hacen las ventas y el periodo medio de aplazamiento de cobro concedido a los clientes. (Gómez, 2002)

- g) Descuento:** Porcentaje que un cliente puede deducir del monto neto de la factura si efectúa el pago antes del término del periodo del descuento. (Becerra, 2017)
- h) Eficiencia:** Eficiencia tiene su origen en el término latino eficiencia y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. El concepto también suele ser equiparado con el de acción, fuerza o producción. En otras palabras, la eficiencia es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de capacidad de alcanzar objetivos y metas programadas con el mínimo uso de recursos disponibles y de tiempo, logrando de esta forma la optimización. (Uceda, 2014)
- i) Empresa:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir, comercializar y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas y de la sociedad en general. (Vives, 2012)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

Hipótesis específica

H₁: La Gestión de Cuentas por Cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, es deficiente.

H₂: El nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, es alto.

2.2. Sistema de variables

Las variables del estudio están determinadas por:

Variable 1:

Gestión de cuentas por cobrar

Variable 2:

Morosidad

Operacionalización de las variables

| Variable I | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------------------|---|--|----------------------------|---|--------------------|
| Gestión de cuentas por cobrar | Flores y Naval (2017) define a la gestión de cuentas por cobrar como un conjunto de políticas y procedimientos para garantizar que los pagos adeudados se cobren a tiempo, en su totalidad y se acrediten en la cuenta correspondiente. | La presente variable fue evaluada en base a las dimensiones políticas de crédito, cuentas Incobrables, y procedimientos de cobranza, cada una con sus respectivos indicadores, de las cuales se elaborará una serie de ítems relacionadas directamente, para después aplicarlas a la muestra de estudio. Los mismos que serán definidos a través de cuestionarios. | Políticas de crédito | Estándares o normas de crédito | Ordinal |
| | | | | Evaluación de estándares de crédito | |
| | | | | Análisis de crédito | |
| | | | | Análisis de información de crédito | |
| | | | Cuentas Incobrables | El deudor no tiene bienes embargables. | |
| | | | | El deudor ha fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre. | |
| | | | | Se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra. | |
| | | | Procedimientos de cobranza | Cartas. | |
| | | | | Llamadas telefónicas. | |
| | | | | Utilización de agentes de cobro | |
| Procedimiento legal. | | | | | |

| Variable II | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-------------|--|---|---|--|--------------------|
| Morosidad | Según Díaz (2014), define la morosidad “es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación, es decir, es el incumplimiento de un deber” (p. 42). | La presente variable se medirá en base a las dimensiones Mora causada por errores en la institución, Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación y Mora causada por deficiencias en el proceso de recuperación. Los mismos que serán definidos a través de cuestionarios. | Mora causada por errores en la organización | Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas en la institución. | Ordinal |
| | | | | Deficiencias organizacionales | |
| | | | | Falta de disciplina para hacer cumplir las normas | |
| | | | | Falta de sistema de control | |
| | | | | Falta de una tecnología adecuada para el manejo de usuarios morosos. | |
| | | | | Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal | |
| | | | Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación | Mora causada por factores de parentesco o amistad. | |
| | | | | Brindar una información incompleta o falsa al usuario. | |
| | | | Mora causada por deficiencias en el proceso de recuperación | Falta de información. | |
| | | | | Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas. | |

2.3. Tipo y nivel de investigación

2.3.1. Tipo de investigación

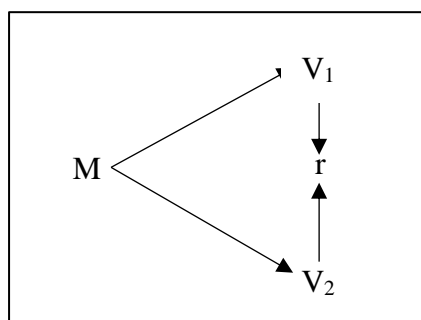
De acuerdo a la metodología descrita por Hernández, Fernández y Baptista (2014) nuestra investigación es aplicada, pues se evaluó las variables en su estado natural, es decir se analizó el comportamiento de las variables en un sector dado, ya que se realizó una observación individual de las características de las variables en un momento dado. Resultados que otorgaron la confirmación de la problemática prevista en la Caja Piura del distrito de Rioja en el año 2018.

2.3.2. Nivel de investigación

En tanto, el tipo de investigación del presente estudio fue descriptiva-correlacional no experimental, pues de acuerdo a los objetivos propuestos, inicialmente se realizó la descripción del comportamiento de cada una de las variables (gestión de cuentas por cobrar - morosidad) en la Caja Piura del distrito de Rioja, teniendo en cuenta la evaluación de cada una de las dimensiones y sus respectivos indicadores. Finalmente se estableció la relación entre las variables mencionadas, tomando en cuenta el estadístico de correlación correspondiente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.3.3. Diseño de investigación

El estudio presentó un diseño no experimental, porque el procedimiento para llevar a cabo la investigación implicará medir las variables con la finalidad de conocer la existencia de relación entre ambas sin que se efectúe ninguna acción que manipule las variables en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Por tanto, el diseño se encuentra esquematizada de la siguiente manera:



Donde:

M: Trabajadores de la Caja Piura

V1: Gestión de cuentas por cobrar

V2: Morosidad

r: Relación V1 y V2

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población: estuvo conformada por los trabajadores de la Caja Piura del distrito de Rioja, los que a la actualidad suman un número de 48 personas.

2.4.2. Muestra: estuvo conformada por la totalidad de la población, la cual se distribuyó de acuerdo a la cantidad de trabajadores de la Caja Piura de la ciudad de Rioja, es decir los 48 trabajadores de dicha entidad.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas: Para fines de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la que evaluó cada una de las variables por separado, teniendo como principales informantes a los trabajadores de la Caja Piura.

2.5.2. Instrumentos: De tal forma, de acuerdo a la técnica empleada fue necesaria la utilización del cuestionario como instrumento, la que se creó a través de los indicadores de cada una de las variables, es decir se formularon preguntas direccionadas a evaluar la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja Piura de la ciudad de Rioja.

2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Iniciadamente se utilizó el programa Excel para tabular y procesar los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los trabajadores, posteriormente se empleó el programa SPSS V.24 para confiabilizar los datos recolectados y establecer la relación entre las variables de estudio.

2.7.Materiales y métodos

2.7.1. Método deductivo

Este método se basa en la orientación de lo general a lo específico, es decir, el enfoque parte de un enunciado general luego por los elementos específicos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. De los objetivos específicos

Del objetivo específico 1:

Evaluar la gestión de cuentas por cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

Tabla 1

Estándares o normas de crédito

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 9 | 19% |
| Casi nunca | 29 | 60% |
| A veces | 5 | 10% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

En la presente tabla y figura se percibe que, el 60% de los colaboradores encuestados afirman que “casi nunca” las políticas de cobranza se basan en los estándares y normas aplicadas al crédito.

Tabla 2

Evaluación de estándares de crédito

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 21 | 44% |
| Casi nunca | 14 | 29% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 3 | 6% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 44% de los encuestados señalan que “nunca” los estándares de crédito se formulan bajo los principios y posibilidades de pago del cliente.

Tabla 3

Análisis de crédito

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 18 | 38% |
| Casi nunca | 21 | 44% |
| A veces | 5 | 10% |
| Casi siempre | 4 | 8% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 44% de los encuestados señalan que “casi nunca” se establecen características que ayuden a analizar las condiciones económicas y sociales del cliente para otorgar un crédito.

Tabla 4

Análisis de información de crédito

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 35% |
| Casi nunca | 19 | 40% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 40% de los encuestados señalan que “casi nunca” la empresa brinda herramientas para analizar la información proporcionada por el cliente.

Tabla 5*Bienes embargables del deudor*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 13 | 27% |
| Casi nunca | 24 | 50% |
| A veces | 9 | 19% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 50% de los encuestados afirma que “casi nunca” se opta por otras medidas de cobranza al identificar que el deudor no tiene bienes embargables.

Tabla 6*Deudor fallecido o desaparecido sin bienes a su nombre*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 25% |
| Casi nunca | 22 | 46% |
| A veces | 9 | 19% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 46% de los colaboradores encuestados señalan que “casi nunca” se prevé otra medida de cobranza ante la posibilidad de fallecimiento o desaparición del deudor.

Tabla 7*Deudor declarado en quiebra.*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 19 | 40% |
| Casi nunca | 19 | 40% |
| A veces | 7 | 15% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 1 | 1% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 40% de los encuestados señalan que “nunca y casi nunca” se prevé otra medida de cobranza al comprobarse que el deudor ha sido declarado en quiebra.

Tabla 8

Cobranza a través de cartas.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 10 | 21% |
| Casi nunca | 27 | 56% |
| A veces | 7 | 15% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 56% de los encuestados afirman que “casi nunca” se emiten cartas formales con la información necesaria para dar al conocer al cliente el monto a pagar de su deuda.

Tabla 9

Cobranza a través de llamadas telefónicas.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 18 | 38% |
| Casi nunca | 17 | 35% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 38% de los encuestados señalan que “nunca” se realizan llamada recurrentes para informar al cliente de la deuda que tiene con la entidad.

Tabla 10*Cobros a través de agentes*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 14 | 29% |
| Casi nunca | 19 | 40% |
| A veces | 11 | 23% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 40% de los colaboradores encuestados afirman que “casi nunca” se utilizan terceros para realizar la cobranza de una deuda incobrable.

Tabla 11*Cobro a través de procesos legales*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 35% |
| Casi nunca | 15 | 31% |
| A veces | 13 | 27% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 1 | 2% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación

El 35% de los encuestados señalan que “nunca” se opta por procedimientos legales para realizar formalmente la cobranza.

Tabla 12*Gestión de las cuentas por cobrar*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 30 | 63% |
| Regular | 13 | 27% |
| Eficiente | 5 | 10% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

Tras procesar los datos extraídos de las encuestas, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma deficiente (63%), ello debido a que se ha evidenciado una serie de falencias en cuanto a las políticas de crédito, a las cuentas incobrables y a los procedimientos de cobranza.

Del objetivo específico 2:

Conocer el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018

Tabla 13

Mora causada por inexistencia y/o poca claridad de objetivos.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 19 | 40% |
| Casi nunca | 17 | 35% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 4 | 8% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 40% de los encuestados afirman que los objetivos, políticas y normas no son claras y coherentes.

Tabla 14

Mora causada por deficiencias organizacionales

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 6% |
| Casi nunca | 36 | 75% |
| A veces | 5 | 10% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 75% de los encuestados consideran que “casi nunca” la entidad financiera tiene una comunicación fluida y permanente con los clientes.

Tabla 15

Mora causada por falta de disciplina para hacer cumplir las normas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 35% |
| Casi nunca | 18 | 38% |
| A veces | 10 | 21% |
| Casi siempre | 3 | 6% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 38% de los encuestados consideran que “casi nunca” el personal muestra una actitud para hacer cumplir las normas.

Tabla 16

Mora causada por falta de sistema de control

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 18 | 38% |
| Casi nunca | 18 | 38% |
| A veces | 7 | 15% |
| Casi siempre | 3 | 6% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 38% de los encuestados consideran que la institución financiera no cuenta con un sistema de control sobre los pagos.

Tabla 17*Mora causada por falta de una tecnología adecuada*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 19 | 40% |
| Casi nunca | 13 | 27% |
| A veces | 16 | 33% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 40% de los encuestados considera que el personal no cuenta con las herramientas o tecnologías adecuadas para la ejecución de su trabajo.

Tabla 18*Mora causada por falta de programas de capacitación*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 4% |
| Casi nunca | 35 | 73% |
| A veces | 7 | 15% |
| Casi siempre | 2 | 4% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 73% de los encuestados señalan que el personal no se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones.

Tabla 19*Mora causada por factores de parentesco*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 23% |
| Casi nunca | 26 | 54% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 1 | 2% |
| Siempre | 2 | 4% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

EL 54% de los encuestados consideran que “casi nunca” tener un parentesco o amistad ha permitido adquirir con mayor facilidad un crédito.

Tabla 20

Mora causada por información incompleta

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 8 | 17% |
| Casi nunca | 26 | 54% |
| A veces | 10 | 21% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 4 | 8% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 54% de los encuestados consideran que personal de crédito no se asegura de recolectar información verídica y completa de sus clientes.

Tabla 21

Mora causada por falta de información.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 24 | 50% |
| Casi nunca | 15 | 31% |
| A veces | 6 | 13% |
| Casi siempre | 3 | 6% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 50% de los encuestados señalan que las condiciones y términos “nunca” son emitidas por la entidad financiera oportunamente.

Tabla 22*Mora causada por falta de disciplina y control*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 13 | 27% |
| Casi nunca | 22 | 46% |
| A veces | 8 | 17% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 5 | 10% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 46% de los encuestados señalan que los compromisos de pago “casi nunca” son realizados de manera formal por parte de la entidad financiera.

Tabla 23*Nivel de morosidad*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Alto | 29 | 60% |
| Regular | 15 | 31% |
| Bajo | 4 | 8% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación

El 60% de los encuestados señalan que el nivel de morosidad es alto, ello debido a errores en la organización, a las deficiencias en el proceso de evaluación y a las deficiencias en el proceso de recuperación.

3.1.2. Del objetivo general

Determinar la relación existente entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

Tabla 24

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión_cuentas_por_cobrar | .801 | 48 | .000 |
| Morosidad | .807 | 48 | .000 |

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v. 24.

Interpretación

Dada la prueba de normalidad realizada en el programa estadístico SPSS v. 24, se toma en cuenta el grado de significancia determinada por Shapiro-Wilk, ya que se ha trabajado con 48 casos (encuestados), ello identificó una significancia de 0,000 para la variable gestión de cuentas por cobrar y morosidad, que al ser menor al índice de probabilidad ($0,05 = 5\%$) se determinó que los datos analizados no tienen una distribución normal, situación que nos lleva a trabajar la correlación a través del estadístico Rho de Spearman. Descrito en la siguiente tabla.

Tabla 25

Relación existente entre la Gestión de cuentas por cobrar y la Morosidad

| | | | Gestión cuentas por cobrar | Morosidad |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------|
| | Gestión cuentas por cobrar | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,804 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| Rho de Spearman | Morosidad | N | 48 | 48 |
| | | Coefficiente de correlación | 0,804 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 48 | 48 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v. 24.

Interpretación

En la presente tabla se evidencia que existe un coeficiente de correlación de 0,804 siendo este un valor positivo y alto, al mismo tiempo, se identifica un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al índice esperado ($0,05 = 5\%$), la cual establece que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

3.2. Discusión de resultados

La gestión de cuentas por cobrar representa un de los problemas más grandes que enfrentan las empresas, sobre todo las financieras, debido al complejo del entorno empresarial. Lamentablemente es una realidad que enfrenta la Caja Piura del distrito de Rioja, pues tras analizar los datos procesados se logró evidenciar una serie de falencias en la gestión de cuentas por cobrar, lo que han influido de forma significativa en la morosidad. Tal como se observa en las tablas y figuras presentadas, pues la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma deficiente ello debido a que se ha evidenciado una serie de falencias en cuanto a las políticas de crédito, ya que las políticas de cobranza no se basan en los estándares y normas aplicadas al crédito, los cuales tampoco se formulan bajo los principios y posibilidad del pago, ni se establecen características que ayuden a analizar las condiciones económicas y sociales para otorgar un crédito. Este mismo problema se observa en cuanto a las cuentas incobrables, la empresa no brinda herramientas para realizar el análisis adecuado de la información brindada por el cliente, sumado a ello no se opta por otras medidas de cobranza y casi nunca se prevé otra medida de cobranza ante la posibilidad de fallecimiento del deudor.

Por otro lado, existen también falencias en los procedimientos de cobranza, ya que no se emiten cartas formales ni se realizan llamadas recurrentes para informar al cliente sobre el monto a pagar de su deuda, tampoco se utilizan terceros para realizar la cobranza de una deuda incobrable. Este resultado gran similitud con el trabajo de Carrera (2017) quien en su estudio logro determinar que la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión

de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Ante lo evidenciado se puede deducir que en ambas situaciones los factores que mayormente afectan la gestión de cuentas por cobrar es la poca claridad de objetivos, políticas y procesos de créditos, los mismos que inciden directamente en el alto índice de morosidad.

Asimismo se logró identificar que el nivel de morosidad es alto, ello debido a errores en la organización, a las deficiencias en el proceso de evaluación y falencias en el proceso de recuperación, pues los objetivos, políticas y normas establecidas por la entidad no son claras y coherentes, tampoco existe una comunicación fluida y permanente con los clientes, sumado a ello el personal casi nunca muestra una actitud adecuada para hacer cumplir las normas, además de no contar con las herramientas o tecnologías correctas para la ejecución de su trabajo, el personal no se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones, motivo por el cual este no se asegura de recolectar información verídica y completa de sus clientes. Por su parte Toapanta (2020) en su trabajo de investigación identifico que la cooperativa tiene un porcentaje del 4.10% de morosidad siendo una problemática porque afecta a la rentabilidad de la misma, observándose que la cooperativa no cuenta con una tecnificación adecuada en el proceso de recuperación de cartera por tal motivo se establece estrategias con la finalidad de tener contacto con el cliente y reducir la morosidad. Este mismo problema se evidenció en la Caja Piura del distrito de Rioja, pues en este caso también existen problemas en el proceso de recuperación de cartera, pues la falta de estrategias y políticas claras ha generado que el índice de morosidad se incremente, afectando el sistema financiero de la entidad.

CONCLUSIONES

- Tras el análisis de los datos se logró determinar que la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma deficiente (63%), ello debido a que existe una serie de falencias en cuanto a las políticas de crédito, las cuales no se basan en los estándares y normas aplicadas al crédito, asimismo se evidencio fallas en las cuentas incobrables, pues la empresa no brinda herramientas para realizar el análisis adecuado de la información brindada por el cliente, sumado a ello existen también falencias en los procedimientos de cobranza, ya que no se emiten cartas formales ni se realizan llamadas recurrentes para informar al cliente sobre el monto a pagar de su deuda, tampoco se utilizan terceros para realizar la cobranza de una deuda incobrable.
- El nivel de morosidad es alto (60%), ello debido las deficiencias en el proceso de evaluación y falencias en el proceso de recuperación, pues los objetivos, políticas y normas establecidas por la entidad no son claras y coherentes, tampoco existe una comunicación fluida y permanente con los clientes, sumado a ello el personal casi nunca muestra una actitud adecuada para hacer cumplir las normas, además de no contar con las herramientas o tecnologías correctas para la ejecución de su trabajo.
- Finalmente se determinó que existe un coeficiente de correlación de 0,804 siendo este un valor positivo y alto, al mismo tiempo, se identifica un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al índice esperado ($0,05 = 5\%$), la cual establece que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Caja Piura a través del jefe del área de cobranzas, implementar políticas de crédito, esto con la finalidad de reforzar y difundir los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes, de tal forma agilizar el cobro de las cuentas por cobrar, así también contar con fondo líquido que permita cubrir las obligaciones.
- Se sugiere a la Caja Piura a través del jefe del área de cobranzas, establecer objetivos y normas claras para todos los trabajadores, esto permitirá a los mejorar y exigir un mayor perfil de clientes futuros, haciendo énfasis en la evaluación de créditos de cada uno de los solicitantes, así como la presentación y revisión de documentos.
- Se sugiere a la Caja Piura a través del jefe del área de cobranzas, capacitar al personal sobre los procedimientos más efectivos en la gestión de cuentas por cobrar, asimismo asignar una correcta segregación de funciones, con el propósito de que cada colaborador cumpla con sus funciones específicas de acuerdo a sus capacidades, de esta manera obtener mejores resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becerra, L. (2017). *Cuentas pro cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademisa S.A.C.* Lima.
- Bruno, V., & Pando, J. (2019). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo- 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chepén, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43987/Bruno_CV-Pando_MJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera, S. I. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <chrome-extension://cbnaodkpfinfipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castro, L. (12 de abril de 2012). Deducción de cuentas incobrables. *Anafinet*. Obtenido de <http://fiscalistas.mx/2013/04/deducin-de-cuentas-incobrables/>
- De Juano, M. (2011). *Finanzas y derecho tributario*. Universidad Católica del Perú, Lima.
- Díaz, M. J. (2014). *La morosidad, cobro y prevención*. Jaén, España: Formación Alcalá. ISBN: 9788490516447. Obtenido de <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Fiallos, F. R. (2016). *El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la Empresa Central CAR S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19833/1/3265ig.pdf>
- Flores, M. K., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21 - 36. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana. *Revista Científica Uisrael*, 5(3). doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

- Gonzales, E., & Sanabria, S. W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Científica Valor Contable*, 3(1), 57 - 74. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1232
- Guevara, M., & Upiachichua, M. (2019). *Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35263/Guevara%20_MM-Upiachichua_%20PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz – 2018. *Revista Tzhoecoén*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Levy, L. (2012). *Planeación financiera en la empresa moderna*. Mexico: Fiscales ISEF.
- López, J. T. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24338>
- Molina, S., & Brachfeld, P. (2001). *Informe sobre la morosidad el moroso en España - Noviembre 2001*. España. <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/moroso/informemorosos.pdf>: Foro Financiero Expertos en Red.
- Moyer. (2010). *Administración financiera contemporánea* (7° ed.). Mexico: Thomson.
- Ramírez, J. d. (2020). *Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/Ram%c3%adrez_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, C. (2019). *Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39486/Salas_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Solis, A. (2011). *Credit Access and College Enrollment. Technical report, Department of Agricultural and Resource Economics.*, Universidad de California, California.
- Toapanta, P. J. (2020). *Factores que inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Agencia Salcedo.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5847/1/T-001459.pdf>
- Uceda, L. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013.* trujillo.
- Vives, A. (2012). *Decisiones óptimas de inversión financiación en la empresa* (15a ed.). México: Pirámide.
- Yépez, G. T. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, en el período 2015 – 2016.* Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2713/3/Tesis%20Final%20%28defensa%29.pdf>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

| Título de la investigación | Pregunta de investigación | Objetivos de la investigación | Hipótesis | Tipo y diseño de estudio | Población de estudio y procesamiento | Instrumento de recolección de datos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018 | <p>Problema general ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018?</p> <p>Problemas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se desarrolla la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018? ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018? | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018. Conocer el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018. | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> La Gestión de Cuentas por Cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, es deficiente. El nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, es alto. | <p>Tipo de estudio: Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p> | <p>Población: estará conformada por la Caja Piura del distrito de Rioja, tomando en cuenta a los trabajadores de cada una de ellas, los que a la actualidad suman un número de 48 personas.</p> <p>Muestra: estará conformada por la totalidad de la población, la cual estará distribuida de acuerdo a la cantidad de trabajadores de la Caja Piura de la ciudad de Rioja.</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Validez: Criterio de jueces expertos</p> <p>Confiability: Alfa de Cronbach</p> |

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con la finalidad de evaluar la gestión de cuentas por cobrar en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, la cual debe responder tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

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

| <i>Políticas de crédito</i> | | Escala | | | | |
|-----------------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| 1 | ¿Las políticas de cobranza se basan en los estándares o normas aplicadas al crédito? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Los estándares de crédito se formula bajo los principios y posibilidades de pago del cliente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Se establecen características que ayuden a analizar las condiciones económicas y sociales del cliente para otorgar un crédito? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿La empresa proporciona herramientas para analizar la información proporcionada por el cliente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Cuentas incobrables</i> | | Escala | | | | |
| 5 | ¿Se opta por otras medidas de cobranza al identificar que el deudor no tiene bienes embargables? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Se prevé otra medida de cobranza ante la posibilidad de fallecimiento o desaparición del deudor? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Se prevé otra medida de cobranza al comprobarse que el deudor ha sido declarado en quiebra? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Procedimientos de cobranza</i> | | Escala | | | | |
| 8 | ¿Se emiten cartas formales con la información necesaria para dar al conocer al cliente el monto a pagar de su deuda? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Se realizan llamada recurrentes para informar al cliente de la deuda que tiene con la entidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Se utilizan terceros para realizar la cobranza de una deuda incobrable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Se opta por procedimientos legales para realizar formalmente la cobranza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con la finalidad de conocer el nivel de morosidad en la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018, se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, por lo tanto, rogamos que su respuesta sea sincera veraz. Tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

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

| Errores cometidos por la organización. | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Considera que los objetivos, políticas y normas son claras y coherentes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Considera que la entidad financiera tiene una comunicación fluida y permanente con los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Considera que los trabajadores de la entidad financiera muestran una actitud para hacer cumplir las normas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Considera que la institución financiera cuenta con un sistema de control sobre los pagos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Considera que los trabajadores de la entidad financiera cuentan con las herramientas o tecnologías adecuadas para la ejecución de su trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que tener un parentesco o amistad ha permitido adquirir con mayor facilidad un crédito? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera que personal de crédito se asegura de recolectar información verídica y completa de sus clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mora causada por deficiencias en el proceso de recuperación | | | | | | |
| 9 | ¿Las condiciones y términos que son emitidas por la entidad financiera son oportunas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera que los compromisos de pago son realizados de manera formal por parte de la entidad financiera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |