



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de créditos y la administración de las cuentas
por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos
de salud 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Etna Odalis López Huamán

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

PERÚ – 2018

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Secretario

Mgtr. Santiago Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mis padres porque siempre me han dado su apoyo y consejos para ser mejor persona. Y a todas aquellas personas han contribuido para hacer realidad mis sueños y lograr mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios quien ha estado presente en cada momento de mi vida. Gracias a su amor y su bondad me permite sonreír ante todos mis logros.

Luego agradecer a la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte ella y poder convertirme en una magister. También agradezco a mis Asesores de Tesis al Mgtr. Santiago Gallarday Morales y al Dr. Hidalgo Torres Darwin William por su conocimiento, sus orientaciones metodológicas quienes aportaron para culminación de este trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Etna Odalis López Huamán, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 16011510, con la tesis titulada “Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS – 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo del 2017

DNI N° 16011510

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de las Cuentas por cobrar en especial en los aspectos las políticas de créditos y cobranzas, en las Instituciones Públicas de nuestro país.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, en el segundo capítulo se presenta el marco referencial, en el tercer capítulo se muestran la variable, el cuarto capítulo abordamos el marco metodológico y en a discusión de los resultados. En el quinto capítulo se desarrollan los resultados, las recomendaciones en el sexto capítulo y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos

El Autor.

Índice de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamento teórico	19
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	36
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	38
II. Marco Metodológico	40
2.1 Variables	41
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	44
2.6 Población y muestra	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos y análisis de datos	50

III.	RESULTADOS	51
IV.	DISCUSION	65
V.	CONCLUSIONES	72
VI.	RECOMENDACIONES	74
VII.	REFERENCIAS IBLIOGRAFICAS	76

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos que mide la Gestión de créditos

Anexo 3. Instrumentos que mide la Administración de las cuentas por cobrar.

Anexo 4. Prueba de confiabilidad

Anexo 5. Base de datos de las variables

Anexo 5. Artículo científico

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable	43
Tabla 3. Validez de los cuestionarios sobre Gestión de créditos	48
Tabla 4. Validez de los cuestionarios sobre Administración de las cuentas por cobrar.	49
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario sobre Gestión de créditos.	49
Tabla 6. Confiabilidad del cuestionario sobre Administración de las cuentas por cobrar.	50
Tabla 7. Niveles de la Gestión de créditos con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	52
Tabla 8. Niveles de la Administración de las Cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	53
Tabla 9. Distribución de la frecuencia entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	54
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre Políticas de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS 2016.	56
Tabla 11. Distribución de frecuencias entre condiciones de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS 2016.	57
Tabla 12. Distribución de frecuencia entre la política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS 2016.	59
Tabla 13. Grado de correlación y nivel de significación entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de las Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	61

Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significación entre la Políticas de crédito y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS 2016.	62
Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre condiciones de crédito y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS 2016.	63
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre Políticas de cobranza y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS 2016.	64

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Diseño de investigación	45
Figura 2. Niveles porcentuales de la Gestión de créditos en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.	52
Figura 3. Niveles porcentuales de la Administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	53
Figura 4. Niveles entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.	55
Figura 5. Niveles entre política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar.	56
Figura 6 Niveles entre condiciones de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar.	58
Figura 7 Niveles entre políticas de cobranza y la Administración de las cuentas por cobrar.	59

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general determinar la relación de la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay – 2016,

La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del presente estudio estuvo constituida por los trabajadores del Hospital de Chancay, la muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 50 trabajadores de la Unida de Economía y Tesorería, la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario N° 1 para Gestión de Créditos y un cuestionario N° 2 para la variable Administración de las cuentas por cobrar, se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0,888 para la variable 1 y 0,883 para variable 2, luego se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0

De los resultados que presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.710 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.

Palabras clave: Gestión de Créditos y la Administración de las cuentas por cobrar.

Abstract

The present investigation had as general problem to determine "Management of credits and the Administration of the accounts receivable in the Hospital of Chancay - 2016",

The research methodology has a quantitative approach, non-experimental design, descriptive, cross-sectional or transactional and correlational study, the population of the present study was constituted by the workers of Chancay Hospital, the sample was random simple proportional and was applied. The data collection was carried out through a questionnaire N ° 1 for Credit Management and a questionnaire N ° 2 for the variable "Accounts Receivable Management" was applied to 50 employees of the Economy and Treasury Unit. Pilot test to 30 workers obtaining the Alpha of cronbach equal to 0,888 for variable 1 and 0,883 for variable 2, then the data were processed, making use of the statistical program SPSS version 20.0

From the results presented by the statisticians regarding the degree of correlation between the variables determined by Spearman's Rho 0.710 means that there is a high positive relation between the variables, compared to (degree of statistical significance) $p < 0.05$, We reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, there is a significant relationship between the Credit Management and the Accounts Receivable Administration to comply with the functional objectives of the Chancay Hospital and SBS 2016 Economics Office.

Keywords: Credit Management and Accounts Receivable Management.

I. Introducción

Dado que es el Hospital Chancay y SBS, es un hospital público cuyo propósito es contribuir a la prestación de servicios médicos y de salud a la comunidad, y por ser considerado de emergencia por su ubicación geográfica, sea generado un incremento de las cuentas por cobrar por convenios, SIS y SOAT, por ello se ha observado la falta de una buena aplicación de políticas de créditos y conbranzas y como administrar las cuentas por cobrar.

La variable Gestión de Créditos se trabajó teniendo en cuenta tres dimensiones y la Administración de las cuentas por cobrar también de la misma manera con tres dimensiones, el trabajo se desarrolló teniendo en cuenta el esquema de la universidad.

El desarrollo de la investigación se presentó teniendo en cuenta los siete capítulos que considera el esquema. El capítulo I está referida a la introducción donde se exponen los antecedentes internacionales y nacionales, el marco teórico conteniendo las diferentes definiciones acerca de la variable así como la definición de los indicadores, se aborda en este apartado las respectivas justificaciones, el problema de investigación a partir de la realidad problemática, la formulación del problema general como los específicos, también se desarrolla los objetivos general y específicos, en el capítulo II se esboza el marco metodológico de la tesis, se desarrolla la definición conceptual y operacional de las variables en estudio; la metodología, el tipo de estudio y diseño, descripción de la población, muestra y muestreo y la forma del procesamiento de los datos obtenidos, que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el capítulo III: está destinado al desarrollo de los resultados, el Capítulo IV permite exponer la discusión, a su vez las conclusiones se desarrollan en el capítulo V, mientras que en el capítulo VI se tratan las recomendaciones y en el capítulo VII las referencias bibliográficas, seguido de los respectivos anexos.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Chacón (2011) en su tesis *Análisis de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en el Hospital Metropolitano Maturín C.A.*, Tuvo como objetivo detectar las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar, se aplicó una metodología basada en una investigación de campo, de nivel descriptivo, para seleccionar la información se aplicó una percepción directa participativa, lo cual permitió especificar las políticas crediticias entregadas por la administración. Se concluyó: Que los procedimientos de cobranzas presenta algunas deficiencias las mismas que afectan directamente en el sistema contable de la empresa, de allí se originan las recomendaciones las cuales se sugieren con el fin de aportar mejoras en cuanto al procedimiento administrativo de las cuentas por cobrar.

Jiménez (2015) en su tesis *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha*, la metodología utilizada es de campo porque se recopiló la información del Departamento de Tesorería, se tomó datos internos para conocer, diagnosticar, ampliar y fundamentar dicho proyecto; se determinó que existe una elevada cartera vencida por el descuido de parte de los encargados y la responsabilidad deslindada de las autoridades por la deficiente gestión. Concluye lo siguiente: Se propone la implementación de un Modelo de Gestión enmarcado en las normas legales vigentes para el control de las Cuentas por Cobrar, se plantea la aplicación de mecanismos en donde se detecten los procesos con falencias, con la finalidad de mejorar la capacidad económica actual y los procedimientos que se requieren para minimizar el Activo exigible existente.

Pérez (2014) en su tesis *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizarez*,

durante el periodo 2010-2012, Esta investigación es de tipo investigativa-correlacional; debido a que a través de ella se determina el grado de relación existente entre las variables, se realiza el acopio, recopilación, análisis e interpretación de los datos registrados en la distintas fuentes. Una vez desarrollados los objetivos diseñados para la investigación, se determinara la situación financiera del ente frente a los índices de cartera, como así también permitirán determinar el impacto financiero que ha tenido la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera, tal impacto se ve reflejado en los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, rentabilidad, actividad y diagnostico financiero.

Avendaño (2010) en su tesis *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*, señala: que en el estudio, realizado al Hospital San Rafael de Tunja se determinó que a pesar de la implementación de una nueva técnica de Gestión administrativa hospitalaria, se evidencian desajustes en los activos como consecuencia del incrementos en los gastos de funcionamiento en el recaudo de cartera. Concluye: Bajo este contexto de análisis que la Nueva Gerencia Pública introducida en el sistema hospitalario, representa un factor de desajuste administrativo y funcional para los hospitales. La aceptación de las nuevas técnicas de Gestión Pública en hospitales ha brindado a estas instituciones herramientas para poder desafiar las reglas que impone el mercado crediticio.

Burgos y Placencio (2013) en su tesis *Estudio para determinar la baja rotación por recaudaciones crediticias en la atención hospitalaria del Hospital General Hosnag* Se ha realizado encuestas a todo el personal de las áreas de créditos, Contabilidad y al personal que maneja la administración de la institución, cuya información ha permitido identificar las causas y efectos que generan la carencia de políticas de cobranzas. Llegando a la conclusión: Que se debe fortalecer las políticas y reglamentos de créditos y reformular el plan de Cobranzas que ayudaría en la eficacia de la recuperación de valores. Como opción de solución sería la elaboración de un manual de políticas y

procedimientos de Créditos y Cobranzas por ser un instrumento fundamental para que no aumente rápidamente las cuentas por Cobrar ya que permitirá reducir al mínimo la posibilidad de créditos incobrables generados. De esta manera agilizar los trámites para el otorgamiento de los créditos y aplicar medidas correctivas para la recuperación de los mismos.

Urbina (2010) en su tesis *Auditoria de cuentas por cobrar y las políticas de créditos y cobranzas en las Empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Bocono, Estado de Trujillo*. El objetivo general de esta investigación fue examinar el proceso de auditoría de cuentas por cobrar y la gestión de créditos y cobranzas. La investigación fue de carácter descriptivo con diseño de campo, donde se obtuvo información directamente de las fuentes primarias. La población estuvo conformada por 6 empresas. Se diseñó una encuesta, se aplicó un cuestionario dirigido a los administradores de las empresas. Se concluyó que el proceso de auditoría de cuentas por cobrar y la gestión de créditos y cobranzas, se establecen en normas que fijan el otorgamiento de créditos, descuento por pronto pago y la limitación en el plazo del pago; y se aplican diferentes procesos que facilitan la gestión de las políticas de créditos y cobranzas.

Antecedentes Nacionales

Carrasco y Farro (2014) presentó la tesis titulada *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*, se realizó una investigación de campo de carácter descriptivo en referencia a las cuentas por cobrar en esta empresa, las cuales se detectó que carecía de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que hiciera que la gestión sea satisfactoria. Se concluye: Que es necesario plantear perfeccionamientos en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las cuales serán de gran beneficio para la gestión, haciendo de manera práctica y oportuna el buen desempeño del área de créditos y cobranzas. También involucrar al personal del área de créditos y cobranzas para la eficacia de los procesos.

Pinillos y Tejada (2014) presentaron la tesis *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013*. Se utilizó el método transaccional o transversal. La muestra estuvo constituida por 7 clientes de las cuentas por cobrar de la empresa. Concluyó que la entidad debe establecer medidas a fin de dar cumplimiento a las normas, procedimientos y políticas de la empresa, para alcanzar los objetivos trazados y así asegurar los recursos financieros de la organización y detectar los riesgos probables y reales que los puedan afectar los ingresos del efectivo.

García y Rivera (2011) en su tesis *La morosidad y su incidencia en la gestión de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. de la ciudad de Trujillo Perú- Año 2010*. Concluye que la investigación se encontró que una de las causas de morosidad es que no tiene un Manual de Políticas de Crédito constituida ni conocidas por los trabajadores. También se ha detectado que no se está aplicando contablemente las provisiones de las cuentas dudosas en el balance incrementando su activo afectando de esta manera que la gerencia pueda tener un visión real de los activos, los cuales se muestran al aplicar los ratios de gestión en donde los resultados no son reales, dando como resultado favorables con respecto a la gestión siendo este diferente por el incremento de la morosidad.

1.2. Fundamento teórico

1.2.1. Bases Teóricas de la variable Gestión de créditos

Santandreu (2002) hace mención lo siguiente:

La Gestión de créditos a clientes tiene una relación estrechísima con propiciar el objetivo de las ventas de la empresa, seleccionar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de

cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control del seguimiento de los cobros con el fin de no estrangular la liquidez de la empresa (p. 14).

De lo mencionado por el autor, es menester inferir que la gestión de créditos consiste en un manejo estratégico a nivel de institución para generar al público usuario un crédito de acorde, tanto para la institución como para el mismo usuario, reduciendo los riesgos y también opciones para la satisfacción de los usuarios con una cuota crediticia favorable o aceptable por estos mismos y a su vez considerar no dejar sin liquidez a la institución.

Brachfield (2009) menciona lo siguiente:

Que la gestión financiera de créditos está basado en el axioma de que la medición del valor de una empresa se efectúa mejor evaluando los flujos de tesorería que calculando los beneficios contables. Una gestión activa permite que la empresa reciba un constante y abundante flujo de tesorería, dinero que puede revertirse y asegurar los ingresos (p. 16)

De lo mencionado podemos decir que la se debe de implementar una política de créditos y procedimientos de cobranza adecuada, que sea en común para la institución como para el usuario, considerando además que no se afecten los ingresos y el buen funcionamiento de la institución. También es importante evaluar los movimientos del efectivo, en concordancia con los créditos, es decir que el flujo del efectivo de permanecer en un nivel promedio.

Según Gitman (2012) hace mención:

Que la gestión de créditos, es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el periodo promedio de cobro. El periodo promedio de cobro consta de dos partes. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es

cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (p. 559).

De esta cita, debemos subrayar que el objetivo de la administración consiste precisamente en cobrarlas acorde con lo establecido con los usuarios, claro está, con la prontitud como sea posible, obviamente, teniendo en cuenta las técnicas de cobranza establecidas por la institución. Esto quiere decir que el logro de esta meta comprende tres temas que a continuación se recalca: la selección para su otorgamiento, los términos y la supervisión de crédito.

Al respecto Según Pavés (2011) manifiesta:

La Gestión de créditos dan como resultado las cuentas por cobrar que normalmente incluyen condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo de días. De ahí se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son: Las políticas de créditos, condiciones de créditos y las políticas de cobro. (p. 10)

Del autor citado, debemos interpretar que las cuentas por cobrar en las instituciones de salud, deben ser al menor plazo y tiempo real posible por los servicios prestados a los usuarios, que como resultado se identifican cómo gestionar en base a la aplicación de políticas de créditos, señalar las condiciones que se otorgará los créditos y las política de cobranzas para la recuperación del efectivo.

Dimensiones de la variable Gestión de Créditos

De acuerdo a Santandreu (2002) considera en su libro las dimensiones Políticas de créditos, condiciones de créditos y políticas de cobranzas:

Primera dimensión: Políticas de Créditos

Por su parte Hidalgo (2010) sobre las Políticas de Créditos Manifiesta:

Las políticas de créditos se llegan hacer todos aquellos procedimientos y mecanismos que garantizar que se cumplan los objetivos establecidos para la administración. Por ello una vez determinada cada detalle de los objetivos, se procede a formular las normas, manuales y cursos para capacitar y poner en marcha, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. (p. 59).

De lo manifestado por el autor, cabe aclarar que las Políticas de Créditos se expresan en los mecanismos y procedimientos que plenamente garantizan el cumplimiento de las metas predispuestos por la institución a través de sus funcionarios, para ello se establece las pautas o normas claras y contundentes que garanticen categóricamente la concesión de créditos y para la cobranza.

Del Valle (2005) menciona lo siguiente:

Una política es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización, en este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de estas. Las políticas de créditos y cobranzas vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. (p. 38).

Efectivamente, esto quiere decir que la política de crédito es una norma que regula los lineamientos generales que orientan para garantizar de manera objetiva y contundente la toma de decisiones buscando las alternativas de solución de una empresa o institución. Así mismo, toda empresa o institución de carácter privado y público debería contar con las políticas de créditos y cobranzas con el fin de garantizar el cumplimiento de metas y objetivos de carácter crediticio.

Sobre este tema Montes (2005) argumenta:

La política de crédito debe ser contenido en el Manual de Control Interno, entendiendo este como un conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una empresa, que en forma coordinada tiene objetivos, la protección de los activos, la obtención correcta de la información financiera, la promoción y eficacia de la operación y la adhesión a las políticas establecidas para cada área. (p. 39).

Efectivamente, esto quiere decir que la política de crédito es un conjunto de mecanismos, procedimientos planteados estratégicamente por una institución o empresa que de manera coherente y adecuada plantea los principios y fines para garantizar la protección y seguridad de los ingresos asegurando la que la información financiera sea la real, así mismo promoviendo la eficacia de las políticas crediticias.

Segunda dimensión: Condiciones de Créditos

Sobre las condiciones de crédito Gitman (2012) afirma:

La calificación de crédito es un método de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito. La calificación de crédito aplica ponderaciones obtenidas estadísticamente a los puntajes de las características financieras y crediticias clave de un solicitante de crédito, para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante, y

esa calificación se usa para tomar la decisión de aceptación o rechazo del otorgamiento del crédito al solicitante. (p. 563).

Del autor mencionado, se puede interpretar que la calificación crediticia es un método que permite a la institución analizar detalladamente las ventajas y los riesgos que pueden ocurrir. Dicho mecanismo mide y comprueba a través del servicio social la capacidad económica de los usuarios y dicha calificación permite categóricamente la toma de decisiones favoreciendo el otorgamiento de crédito de los solicitantes.

Por su parte, Aranda (2010) hace referencia lo siguiente:

Las condiciones determinan los términos de pago que se acuerdan para todos los clientes a créditos, entre ellos el periodo que se concederá para el pago desde la fecha de facturación del producto, así como los descuentos y forma de pago. Cualquier variación de las condiciones al igual que en los estándares de crédito, afectara las utilidades, el nivel de ventas, el periodo promedio de cobro y la estimación de las cuentas incobrables, así que si se piensa en variar cualquier término deberá antes tener en cuenta el efecto que tendrá sobre la relación costo-beneficio. (p. 51)

Del autor citado, se puede analizar que las condiciones de crédito son mecanismos claros y concretos que regulan la forma de pago y el tiempo con características particulares para cada uno de sus usuarios. Lo más importante es velar y salvaguardar el flujo del efectivo de la institución y así mismo sin perder la atención al usuario, para ello una institución debería tener políticas crediticias que favorezcan la utilidad y la satisfacción de sus usuarios.

Tercera dimensión: Políticas de cobro

Cabe enfatizar sobre las políticas de cobro, Robles (2012) puntualiza:

El departamento de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellas personas que por medio de las ventas tienen un adeudo con la empresa, y sobre

todo que este se recupere de manera oportuna y en condiciones normales establecidas de acuerdo a las políticas de crédito.(p. 123).

De lo expresado líneas arriba sobre la políticas de cobranza, una institución cuenta con un departamento de crédito y cobranza lo cual tiene la gran responsabilidad de salvaguardar las cuentas por cobrar de los usuarios. Para ello cuenta con procedimientos y ciertas condiciones que regulen el normal funcionamiento de la política crediticia.

Sobre este tema, Córdoba (2005) menciona de la Política de Cobranza:

Se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. Se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro. (p. 131).

Efectivamente, esto quiere decir que la política de cobranza toma las medidas correctivas, es decir, cuenta con mecanismos de correcciones en caso de que algunos de sus usuarios no pagaran en el tiempo establecido, entonces la institución debería en un lapso de 15 días le envía una carta recordatoria, pero en caso de que el usuario hace caso omiso a los 30 días nuevamente la institución le envía otro aviso; y en caso de que el usuario es moroso, la institución ya envía un representante y en caso de ser necesario se ejecuta con el departamento legal, entonces una institución crediticia cuenta siempre con su plan de contingencia con el fin de velar el capital y los intereses institucionales.

1.2.2. Bases Teóricas de las Variable Administración de las cuentas por cobrar

Definiciones de la variable Administración de las cuentas por cobrar

Así mismo sobre este punto tan importante Gitman (2012) manifiesta:

La importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar, el inventario y las cuentas por pagar. La meta es administrar cada uno de los activos corrientes de la empresa (inventario, cuentas por cobrar, valores negociables y efectivo), así como los pasivos corrientes (documentos por pagar, deudas acumuladas y cuentas por pagar), para lograr un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo que contribuya a aumentar el valor de la compañía. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.

De lo mencionado podemos determinar que las cuentas por cobrar forma parte del capital del trabajo por lo que es muy importante para la institución para lograr un equilibrio en la rentabilidad y el riesgo. Por lo que la administración financiera es una de las actividades más importantes que los funcionarios deben de realizar para tomar buenas decisiones. A su vez se tiene que tener en cuenta del cuidado a los usuarios con las cobranzas agresivas a fin de no perder las cobranzas.

Así mismo Horne (2012) manifiesta:

La administración del efectivo, los valores comerciales, las cuentas por cobrar, las obligaciones contraídas y otros medios de financiamiento a corto plazo son responsabilidad directa del director financiero. Estas

responsabilidades administrativas requieren supervisión diaria y continua. Pero más fundamental es el efecto de las decisiones de capital de trabajo sobre el riesgo, el rendimiento y el precio de las acciones de la compañía. La administración de efectivo incluye la eficiencia en el cobro, los desembolsos y la inversión temporal. El área de finanzas de una compañía suele ser responsable de su sistema de administración de efectivo. Un presupuesto de efectivo, instrumental en el proceso, nos dice cuánto efectivo es probable que tengamos, cuándo es posible que lo tengamos y por cuánto tiempo. De esta forma, sirve como fundamento para el pronóstico y control del efectivo. Además la empresa necesita información sistemática sobre el efectivo al igual que algún tipo de sistema de control (p. 206)

De lo mencionado podemos decir que la administración del efectivo es una labor importante del director de la institución, el cual deberá de supervisar y controlar para tomar decisiones sobre el riesgo del efectivo, se necesita que la información este sistematizada para llevar un mejor control la cual ayudara a la toma de decisiones a corto plazo.

Sobre este tema, Aguilar (2013) describe:

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza, es decir, los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto. (p. 30).

De lo manifestado líneas arriba, se dice que la administración se inicia con la toma de decisiones de que se pueda dar o negar el crédito a un

determinado usuario, con el apoyo de una previa evaluación de servicio social. Las cuentas por cobrar representan los activos corrientes que son parte importantes para la institución. Además representan proporciones considerables de los activos totales de las instituciones públicas.

Por su parte el autor destacado Sidney (2006) en relación a la Administración de cuentas por Cobrar argumenta que:

La administración de las cuentas por cobrar es un elemento importante de la administración global financiera y de comercialización de la empresa. Una importante función es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito y la limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables. En un extremo, una compañía podría minimizar sus cuentas incobrables haciendo ventas a crédito únicamente a las firmas más acreditadas y prestigiadas; En el otro extremo, una empresa podría incrementar sus ventas al máximo concediendo crédito a todos los que lo soliciten. (p. 18).

De lo manifestado cabe enfatizar que la administración de las cuentas es fundamental dentro de la administración contable de una institución moderna. Más aún que actualmente se vive en mundo de competitividad producto de la globalización. Esto nos conlleva pues a que el usuario generalmente elige a las instituciones públicas, generando mayor demanda justo en este rubro de los créditos, dada la condición socio económico del mismo usuario. Es por ello que la administración de crédito debe tener una estabilidad entre el incremento de los créditos y las restricciones de sus pérdidas en cuentas incobrables. Entonces esto obliga que la institución debería contar con una política crediticia bien definida.

Por su parte Torres (2011) afirma lo siguiente:

En este entorno la toma de decisiones financieras a corto plazo y dentro de ellas las vinculadas con las cuentas por cobrar reviste gran

importancia, para lo cual se requiere el uso de técnicas y métodos internacionalmente conocidos que permitan una valoración objetiva de las diferentes alternativas, lo que permitirá una mayor eficiencia en el uso de los recursos financieros; sin embargo, es casi generalizado el poco uso que le dan a las técnicas de administración financiera. (p.51).

De lo manifestado por el autor, se infiere que la toma de decisiones de carácter financiero en un tiempo récord reviste un aspecto fundamental para ello se requiere los mecanismos, las estrategias, métodos y técnicas de renombre internacional que permitan una regulación y valorización clara, concreta y objetiva que permita la eficiencia, eficacia y pertinencia en el uso adecuado de los recursos financieros de una institución determinada.

Dimensiones de la variable Administración de las cuentas por cobrar

De acuerdo a Gitman (2012) considera en su libro las dimensiones Rotación de las cuentas por cobrar, riesgo de morosidad y castigo de las cuentas por cobrar.

Primera Dimensión: Rotación de las cuentas por cobrar

Al respecto, la institución pública MINSA (2005) menciona lo siguiente:

La rotación de cuentas por cobrar, tiene como objetivo medir el margen o plazo promedio de los créditos que la empresa otorga a sus clientes y le permite a su vez, evaluar la política de crédito y cobranzas empleada. También se afirma que dicha rotación presenta la liquidez de las cuentas por cobrar, lo cual refleja la velocidad de la recuperación de los créditos concebidos. (p. 219).

De lo argumentado por el ministerio de salud, sobre este tema tan importante se puede decir que la rotación de cuentas tiene como finalidad de evaluar sustancialmente el tiempo récord sobre el aspecto crediticio que otorga

la institución a los usuarios. Lo cual le permite evaluar categóricamente la política de crédito y cobranzas empleadas con una estrategia que permite garantizar el flujo crediticio de una institución determinada.

Sobre el mismo tema, Aranda (2010) hace referencia lo siguiente:

Que la rotación de cuentas, mide la liquidez de las cuentas por cobrar. Lo cual se obtiene dividiendo las ventas totales entre el total de las cuentas por cobrar. El resultado expresado en número de veces, se divide entre 12 meses para obtener en cuantos meses en promedio de demora la empresa en cobrar una factura, nos permite comparar con el plazo otorgado, a fin de tomar decisiones adecuadas y oportunas. (p. 41).

De lo citado, cabe señalar que en las instituciones públicas la rotación de cuentas por cobrar se obtiene analizando la cancelación de los créditos otorgados en favor de la institución permitiendo al usuario que cumpla con los acuerdos establecidos en un tiempo adecuado, respetando plenamente el cronograma establecido para los pagos correspondientes.

El autor de renombre internacional Colín (2011) hace mención sobre la rotación de cuentas por cobrar lo siguiente:

El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de las cuentas por cobrar a clientes, su convertibilidad y el periodo promedio de cobranza para que en base a lo encontrado, cambie total o parcialmente o reafirme las políticas de cobranza y otorgamiento de crédito pactados. Es importante observar que mientras menor es el ritmo de convertibilidad de las cuentas por cobrar, es índice de un movimiento económico mayor, mismo que puede traducirse en un incremento en las utilidades. Lo que motiva a la empresa a reafirmar sus políticas prácticas. (p. 45).

Efectivamente, la rotación de cuentas por cobrar en la institución se debe analizar profundamente las políticas de cobranza y el otorgamiento de crédito establecido y pactado de buena fe con el usuario, Obviamente, la rotación de cuantas por cobrar demuestra que los servicios prestados a los usuarios se recuperan en el tiempo previsto y establecido, lo cual genera que las instituciones públicas reafirmen sus políticas crediticias. Pero es muy importante buscar el equilibrio y la coherencia política financiera que genere la buena prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Segunda Dimensión: Riesgo de morosidad.

Según Resolución S.B.S. Nº 3780 -2011 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - Artículo 3°.- menciona lo siguiente:

Es responsabilidad de la Gerencia General la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito conforme a las disposiciones aprobadas por el Directorio para el cumplimiento de sus responsabilidades. Los gerentes de las unidades tienen la responsabilidad de asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo aplicables a su ámbito de acción, así como asumir ante el gerente de nivel inmediato superior, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su unidad. (p. 1).

Al respecto, cabe enfatizar sobre el riesgo de morosidad recae absolutamente la responsabilidad en la supervisión de la dirección general quien velará y garantizará la existencia del capital y los intereses de la institución. Así mismo, los funcionarios de las oficinas deben asumir la responsabilidad de velar con firmeza la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo aplicable en su ambiente de trabajo, así como asumir los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su unidad practicando la pertinencia, la efectividad y la eficacia.

Al respecto, Morales (2012) menciona lo siguiente:

Cualquier concesión de un crédito implica asumir un riesgo, ya que aunque la expectativa del acreedor es que cobrará en la fecha prevista, siempre existe la incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir, la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es riesgo de impago del débito que el acreedor siempre deberá asumir en el momento de conceder el crédito. Lo importante debe ser vender; pero vender en beneficio y cobrar lo antes posible (p. 61).

Es muy importante recalcar lo planteado por el autor donde argumenta que toda operación de crédito significa tener riesgo, en especial de acuerdo a esta investigación, cuando se trata de una institución del sector salud, por lo que la política crediticia del usuario manifiesta que se debe de cobrar en el tiempo pactado y lo más importante que una institución es priorizar la atención al usuario y cobrar cuanto de acuerdo a lo establecido por la institución y el usuario.

Tercera Dimensión: Castigo de las cuentas por cobrar.

Según Caballero Bustamante (2012) en el Informativo Provisión y castigo de deudas incobrables Criterios jurisprudenciales para evitar reparos afirma lo siguiente:

Para efectuar la provisión por deudas incobrables se debe acreditar la condición de incobrable, que la deuda se encuentre vencida y demostrar dicha circunstancia a través de la RTF N° 0567-5-2003, se ha dispuesto que: Se debe tenerse presente que para el reconocimiento como gasto de las deudas incobrables, las opciones dispuestas en la norma para este fin no pueden ser solo invocadas, sino que se debe demostrar fehacientemente el cumplimiento de tales reglas, la primera recomendación es la obligación de documentar la situación, por ejemplo

si la provisión se ha efectuado por morosidad del deudor en base a las gestiones de cobro, debiendo demostrarse las mismas. (p. 1).

De lo expresado anteriormente, se puede argumentar que para realizar la provisión de las deudas incobrables, se sugiere que se debe acreditar fehacientemente que el crédito se encuentre vencida y a la vez probarlo con documentos. Cabe decir que no basta con solo decir que no cuenta con dinero para pagar, sino que deberá demostrar la falta de liquidez del deudor. Esto se debe tomar en cuenta para la provisión como gasto. Es así que si ya sea ha demostrado con las gestiones de cobranzas se deberá de realizar la provisión para que la institución no afecte su capital.

Según el MEF, en el Instructivo N° 3 Provisión y castigo de las cuentas incobrables afirma lo siguiente:

Se dictan las normas que reglamentan la provisión y castigo de las cuentas incobrables para las entidades del Sector Público con la finalidad de que las entidades usuarias del Sistema de Contabilidad Gubernamental, cuenten con los lineamientos a considerar para efecto de determinar la provisión y castigo de las cuentas incobrables. Asimismo determina que el funcionario después de haber agotado las gestiones administrativas sin haber logrado hacer efectivo el adeudo, el que no excederá del plazo de 6 meses a partir de su exigibilidad, remite lo actuado al Director General de Administración. (p. 1).

Efectivamente, el Ministerio de Economía y finanzas manifiesta que se regulan normas reglamentan la provisión y castigo de las cuentas incobrables para las instituciones públicas con la finalidad cuenten los procedimientos y lineamientos para determinar la provisión y castigo de las cuentas por cobrar. Esto significa que la entidad financiera a través de oficinas especializadas de cobranza quienes se encargarán de establecer efectuar las medidas correctivas para recuperar con estrategias las deudas incobrables.

Al respecto el Colegio Público de Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2016) expresa lo siguiente:

Al hablar de las Cuentas Incobrables, es necesario remitirnos al Inciso i) del artº. 37 de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) el cual da pautas necesarias para la deducción; mencionando que son deducibles: Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. Podemos entender, que para efectuar la deducción de estas cuentas, es necesario que podamos identificarlas, determinarlas a que cliente corresponden y cuáles son los documentos que dan origen a dichas deudas, debiendo tenerlas documentadas. (p. 1).

Efectivamente, el Colegio Público de Contadores, argumenta que si se demuestra siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. Esto quiere decir que para efectuar la deducción de estas cuentas, es necesario contar con los documentos para podamos identificar a los clientes y determinar si son merecedores de condonarles los compromiso de pagos y si no fuese así se deberá de realizar los procedimientos para el recupero las cuentas incobrables de la empresa.

1.3 Justificación

Teórica

El propósito de la presente investigación, está relacionada con la temática de la Gestión de créditos y su relación con la Administración de las cuentas por cobrar tiene como justificación reconocer las debilidades y establecer los riesgos a los cuales se afronta la institución para corregir las falencias y detectarlos de la forma más temprana posible, para contribuir a la oportunidad de los ajustes, reemplazarlos de elementos adoptando la aplicación de las normas impuestas por las entidades reguladoras para la buena marcha de la institución. Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas de acuerdo

a los objetivos de la institución para estar de acorde con la liquidez y para la toma de decisiones en el momento oportuno.

Práctica

El aporte de este trabajo es fundamental por nos permite a la Administración y a los responsables, comprender la importancia de la Gestión de crédito al establecer lineamientos, procedimientos y políticas a nivel organizacional y la estrecha relación que tiene con la administración porque va a garantizar la ejecución constante de sus procesos y operaciones con el objetivo a tomar decisiones que permitirá la mejora de los procesos en cuanto a control interno se refiere. Ampliar y unificar los procedimientos tanto el área de cuentas corrientes, Optimizar una adecuada gerencia al apego de las políticas y normativas establecida. La información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias de gestión ya existentes.

Los instrumentos que se aplicaron en esta investigación, se convirtieron en instrumentos de evaluación objetiva, porque fueron adecuadamente fundamentados y validados empíricamente; la simplicidad de su aplicación e interpretación los convierten en valiosas herramientas útiles que se encuentran a disposición de futuras investigaciones gestión de créditos y administración de las cuentas por cobrar.

Metodológica

Para el desarrollo del objetivo general de la investigación, el cual consistió en determinar el nivel de relación de Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS, se aplicó una investigación descriptiva con diseño documental, que permitiera determinar y analizar indicadores financieros referentes a la morosidad de cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; asimismo, se efectuó revisión de fuentes primarias como los estados financieros. Además se desarrolló el trabajo haciendo uso de técnicas de entrevista, analizar documentos, los cuales desarrollaremos en el presente proyecto

1.4. Problema

Planteamiento del problema:

A nivel mundial las Instituciones en el sector salud se enfrentan el reto de gestionar a través de los sistemas administrativos y financieros para que sean efectivas y eficientes para los cumplimientos de sus objetivos y metas, así mismo poder tomar los correctivos necesarios.

El Hospital Chancay y SBS es una institución pública que requiere que se empleen gestiones financieras que permitan optimizar sus ingresos. Es un hospital que se dedica a la prestación de servicios por atenciones médicas y venta de medicamentos, también esta institución presta servicio al Seguro Obligatorio de Accidentes de tránsito (SOAT), otorgando créditos a estas mismas y a otras empresas que soliciten sus servicios de salud, a su vez por estar ubicada en una zona considerada de emergencia a nivel del norte chico, sus ingresos ha aumentado en 100%, siendo esto preocupante porque no cuenta con políticas de créditos y cobranzas definidas para las diferentes situaciones de acuerdo a los servicios de salud que presta la institución; existe deficiencias en las liquidaciones de los créditos cobrados, mas no en las gestiones de cobranza, así mismo hay problemas en determinar los plazos de pago de los convenios firmados, problemas en la facturación cuando hay devoluciones para generar las notas respectivas, es por eso la necesidad de determinar las deficiencias que presentan al momento de generar los créditos, si los convenios cumplen los plazos acordados para el pago, definir los procedimientos para llevar de manera adecuada, eficiente y eficaz el control de las cuentas por cobrar y la aplicación y tratamiento de las cuentas incobrables.

Por tal motivo se ha considerado importante realizar un análisis de la Gestión de créditos y su relación la administración de las cuentas por cobrar, para cumplir con los objetivos funcionales en el Hospital Chancay y SBS por consiguiente, Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas de acuerdo a los objetivos de la institución para estar de acorde con la liquidez y

para la toma de decisiones en el momento oportuno. Nos proponemos a realizar el presente trabajo de investigación en la referida unidad económica con el objetivo de mejorar el aspecto crediticio de manera adecuada, eficiente y eficaz.

1.4.1 Formulación del Problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cómo la política de créditos se relaciona con la administración de las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016?

Problema específico 2

¿Cómo las condiciones de créditos se relacionan con la administración de las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016?

Problema específico 3

¿Cómo la política de cobranzas se relaciona con la administración de las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa y significativa entre la condición de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa y significativa entre la política de cobranza y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016.

Objetivo específico 2:

Identificar la relación entre la condición de créditos y la administración las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016.

Objetivo específico 3:

Demostrar la relación entre la política de cobranzas se relaciona y la administración de las cuentas por cobrar del Hospital Chancay y SBS - 2016

II. Marco Metodológico

2.1. Variables:

Identificación de Variables

Definición conceptual

Variable 1: Gestión de créditos

Para el estudio, conocimiento y respectiva solución de los problemas identificados de nuestra variable independiente, hemos realizado nuestra investigación a través de los siguientes autores:

Santandreu (2002) hace mención lo siguiente:

La Gestión de créditos tiene una relación directa con dar inicio a las operaciones de ventas y créditos de una empresa, identificar seleccionar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control del seguimiento de los cobros con el fin de no estrangular la liquidez de la empresa (p. 14).

Variable 2: Administración de las Cuentas por cobrar

Según Gitman (2012) menciona lo siguiente:

Administración de cuentas por cobrar, es importante en el ciclo de conversión del efectivo por medio del cobro. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (p. 559)

2.2 Operacionalización de las variables

La variable. Gestión de créditos se trabajará teniendo en cuenta las dimensiones políticas de créditos, condiciones de créditos y políticas de cobranzas, aspectos sobre el método de estudio, correlacional descriptivas por lo cual se consideró 26 ítems.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión de créditos

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y Rango
Políticas de créditos	Factores de orden externo: Situación socio-económica y Situación del mercado	8	5= Siempre 4= Casi siempre	Muy satisfecho (5-16)
				Satisfecho (17-28)
Condiciones de créditos	Factores de orden interno: Objetivos, rentabilidad, grado de eficiencia, situación financiera, pericia situación del mercado.	9	3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	Poco Satisfecho (29-40)
				Muy satisfecho (5-18)
Políticas de cobranza	Restrictivas, Liberales y Racionales	9		Satisfecho (19-32)
				Poco Satisfecho (33-45)

Fuente: Elaboración Propia

La variable Administración de las cuentas por cobrar se trabajará teniendo en cuenta las dimensiones rotación de las cuentas, riesgo de morosidad y castigo de las cuentas incobrables, aspectos sobre el método de estudio, correlacional descriptivo por lo cual se consideró 26 ítems

Tabla 2

Operacionalización de la variable Administración de las cuentas por cobrar

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y Rango
Rotación de las cuentas por cobrar	Índice de rotación	9		Muy satisfecho (5-18)
	Índice de días en cartera		5= Siempre	Satisfecho (19-32)
Riesgo de morosidad	Ratios	11	4= Casi siempre	Poco Satisfecho (33-46)
	Índice de riesgo		3= A veces	Muy satisfecho (5-21)
			2= Casi nunca	Satisfecho (22-38)
Castigo de las cuentas incobrables	Recuperación de las cuentas por cobrar	6	1= Nunca	Poco Satisfecho (39-55)
	Saneamiento contable			Muy satisfecho (5-13)
				Satisfecho (14-22)
				Poco Satisfecho (23-30)

2.3. Metodología:

La metodología se la valida durante el periodo 2016, donde los Agentes son los funcionarios de las áreas administrativas del Hospital Chancay y SBS, en el cual participan brindando su percepción de la problemática institucional y proponen en algunos casos alternativas de solución a dicha problemática. Esto le da validez y fiabilidad a los resultados encontrados.

2.4. Tipo de estudio:

La presente investigación es de tipo básica, en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2010) Denominada también “pura o fundamental. Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en las posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p. 213).

De nivel descriptivo. Al respecto (Hernández, *Ibíd*em, p. 250), indicaron que esta “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un

conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que las caracterizan de manera tal, como se oriente la presente investigación”.

2.5. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal. No existió manipulación ni se realizó pruebas a las variables de estudio.

Es no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernández, Fernández, Baptiste 2014, p. 152).

Es transversal “cuando recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Cuyo propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández, Baptiste 2014, p.154).

Es correlacional, porque las investigaciones de correlación tienen “como finalidad determinar la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández, Baptiste 2014, p. 155).

La presente investigación, teniendo en cuenta la opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014), corresponde a un diseño no-experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

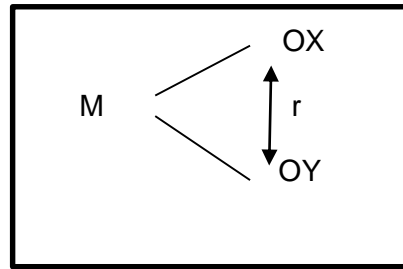


Figura 1. Diseño de la investigación.

Dónde:

M: Muestra

O: Observaciones a las variables

OX: Variable. Gestión de créditos

OY: Variable. Administración de las Cuentas por cobrar.

r : Correlación.

2.6. Población y muestra:

Población

Hernández, Fernández, Baptista (2014) manifiestan que “La población o universo es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones. La población debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (p.174). La población del presente estudio está constituido por (50) colaboradores que laboran en el Hospital de Chancay.

Muestra

La muestra se considera censal puesto que se seleccionó al 100% de la población al considerarla un número manejable de personas que conocen el tema. En este sentido, Según Ramírez (1997) Manifiesta “Que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación se considera

como muestra de allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra” (p. 140).

Criterio de selección de la muestra

La muestra estará conformada por información proporcionada por la Oficina de Economía - Tesorería del Hospital Chancay y SBS – 2016.

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos se empleó la técnica: Cuestionario, por lo que se administraron a la muestra del personal de la Unidad de Economía – Tesorería, un cuestionario con escala de medición de las variables tipo Likert el cual se describe en la sección.

Instrumento

Escala de Gestión de créditos

Ficha técnica

Nombre Original Gestión de créditos

Autora Br: Etna Odalis Lopez Huaman

Procedencia Hospital Chancay y SBS – 2016

Objetivo Medir el nivel de la Gestión de créditos para cumplir con los objetivos funcionales del Hospital Chancay y SBS – 2016

Administración Individual

Duración Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos

Significación La escala está referida a determinar el Nivel de Gestión de créditos

para cumplir con los objetivos funcionales del Hospital Chancay y SBS – 2016.

Estructura La escala consta de 26 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) Siempre = (5). : b) Casi siempre = (4). c) A veces = (3). d) Casi nunca = (2) Nunca = (1). Asimismo, la escala está conformada por 3 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Gestión de créditos referida a determinar el nivel entre la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales del Hospital Chancay y SBS – 2016.

En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Escala de Administración de las cuentas por cobrar

Ficha técnica

Nombre Original	Administración de las cuentas por cobrar
Autora	Br: Etna Odalis López Huamán
Procedencia	Hospital Chancay y SBS. – 2016
Objetivo	Medir el Nivel de la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales del Hospital Chancay y SBS – 2016.
Administración	Individual
Duración	Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos
Significación	La escala está referida a determinar el Nivel de la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales del

Hospital Chancay y SBS – 2016.

Estructura La escala consta de 26 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) Siempre = (5). : b) Casi siempre = (4). c) A veces = (3). d) Casi nunca = (2) Nunca = (1). Asimismo, la escala está conformada por 3 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Administración de las cuentas por cobrar referida a determinar el Nivel entre Gestión de créditos para cumplir con los objetivos funcionales del Hospital Chancay y SBS – 2016. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Para Hernández (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

Tabla 3

Validez de los cuestionarios sobre Gestión de créditos y resolución de problemas

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mgtr. Santiago Gallarday Morales	Sí hay suficiencia	Es aplicable
Dr. Darwin William Hidalgo Torres	Sí hay suficiencia	Es aplicable
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Sí hay suficiencia	Es aplicable

Tabla 4

Validez de los cuestionarios sobre Administración de las cuentas por cobrar y resolución de problemas

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mgtr. Santiago Gallarday Morales	Sí hay suficiencia	Es aplicable
Dr. Darwin William Hidalgo Torre	Sí hay suficiencia	Es aplicable
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Sí hay suficiencia	Es aplicable

Prueba de confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 30 e. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario sobre cuestionarios sobre Gestión de Créditos y resolución de problemas

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>Gestión de Créditos resolución de problemas</i>	0.887	26

Como se observa en la tabla 5, la variable Gestión de Créditos tiene un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach = 0.887. Por lo tanto el instrumento que mide dicha variable es fuertemente confiable.

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario sobre cuestionarios sobre Administración de las cuentas por cobrar y resolución de problemas

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>Administración de las cuentas por cobrar</i>	0.883	26
<i>resolución de problemas</i>		

Como se observa en la tabla 6, la variable Administración de Créditos tiene un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach = 0.883. Por lo tanto el instrumento que mide dicha variable es fuertemente confiable.

2.8 Método de análisis de datos

En primer lugar, se procedió a encuestar a la muestra conformada por 50 colaboradores del Hospital de Chancay. En una sesión de 20 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de investigación.

Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016, para luego transformarlos a niveles y rangos para el proceso de interpretación.

Tabla 7

Niveles de la Gestión de créditos en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Gestión de créditos				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
poco satisfecho	24	48,0	48,0	48,0
satisfecho	25	50,0	50,0	98,0
muy satisfecho	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

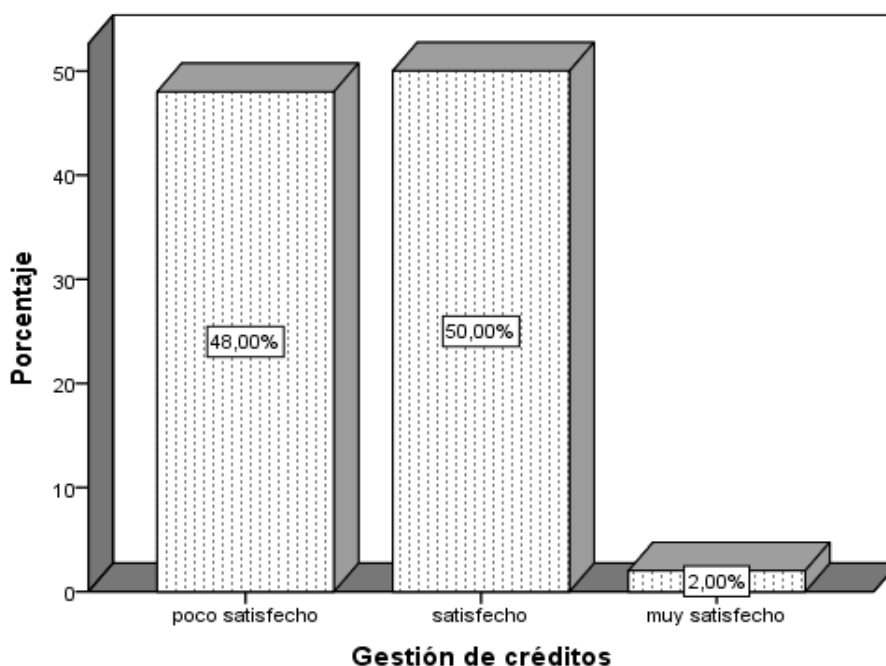


Figura 2. Niveles porcentuales de la gestión de créditos en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

En cuanto al resultado que se observa en la tabla 7 y figura 1, se tiene que el nivel de gestión de créditos en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS. Por predominancia es satisfactorio al 50% de los encuestados, asimismo se tiene al 48% que manifiestan que el nivel es poco satisfactorio y solo el 2% manifiesta que el nivel es muy satisfactorio en la gestión de créditos en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Tabla 8

Niveles de la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Administración de las Cuentas por cobrar				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
poco satisfecho	1	2,0	2,0	2,0
satisfecho	19	38,0	38,0	40,0
muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

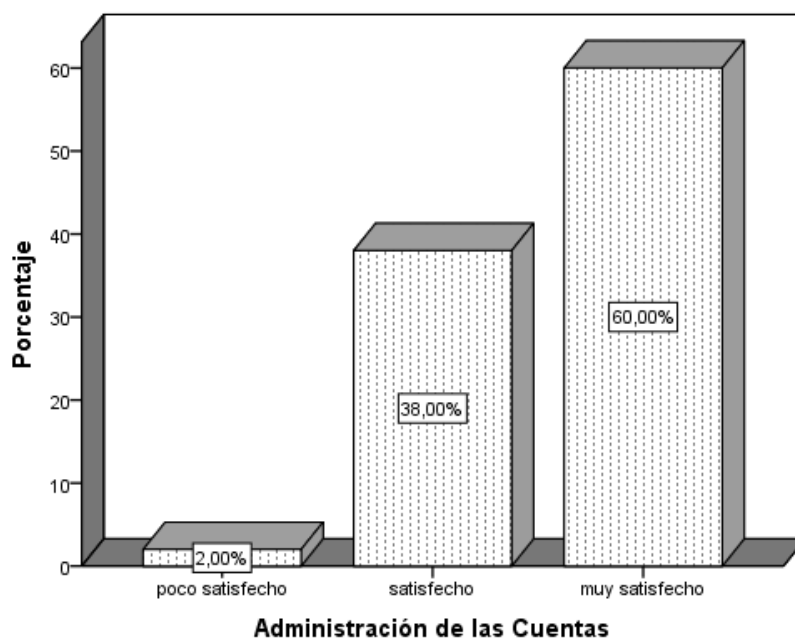


Figura 3. Niveles porcentuales de la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Asimismo, se tienen los niveles que se muestran en la tabla 8 y figura 2 en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de las cuales se tiene que el nivel es muy satisfactorio por predominancia al 60% de percepción, mientras que el 38% de los encuestados manifiestan que el nivel es satisfactorio y el 2% manifiestan que el nivel es poco satisfactorio en administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Resultados comparativos entre las variables de estudio

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Resultado general de la investigación

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

		Administración de las Cuentas			Total	
			poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	
Gestión de créditos	poco satisfecho	Recuento	1	16	7	24
		% del total	2,0%	32,0%	14,0%	48,0%
	satisfecho	Recuento	0	3	22	25
		% del total	0,0%	6,0%	44,0%	50,0%
	muy satisfecho	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total		Recuento	1	19	30	50
		% del total	2,0%	38,0%	60,0%	100,0%

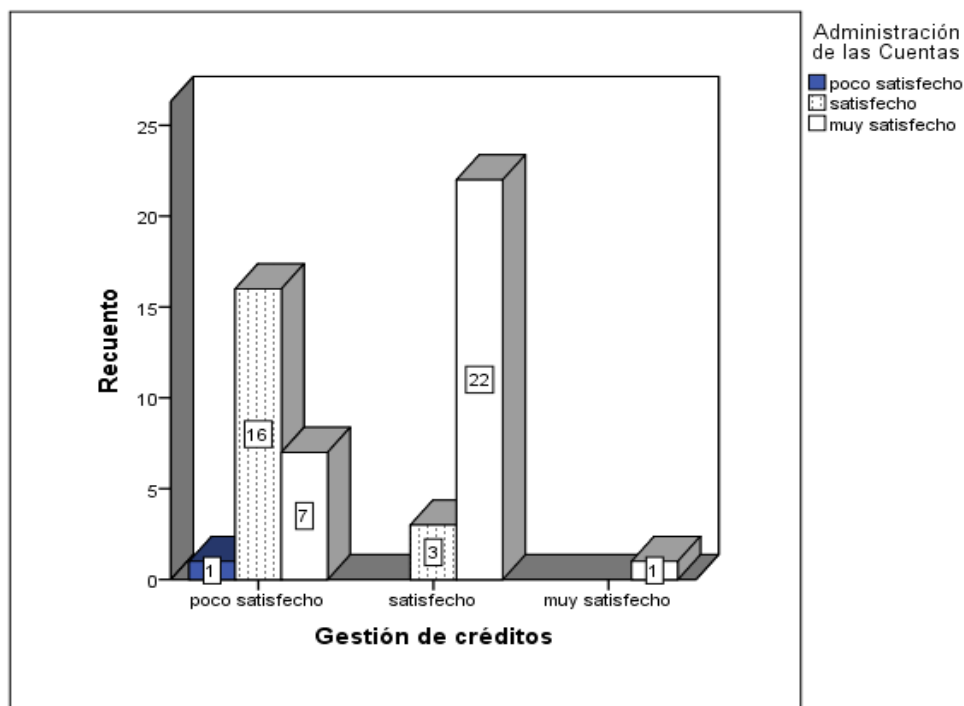


Figura 4. Niveles entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

De la tabla 9 y figura 3, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel Distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 2% de los encuestados manifiestan que el nivel de la Administración de las cuentas por cobrar es poco satisfecho por lo que el nivel de la Gestión en créditos es poco satisfecho, mientras que el 6% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar y Gestión de créditos, así mismo se tiene al 2% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en Administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la Gestión de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

3.1.2. Resultado específico entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

		Administración de las Cuentas				
			poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	Total
Políticas de créditos	poco satisfecho	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	8,0%	2,0%	10,0%
	satisfecho	Recuento	1	9	6	16
		% del total	2,0%	18,0%	12,0%	32,0%
	muy satisfecho	Recuento	0	6	23	29
		% del total	0,0%	12,0%	46,0%	58,0%
Total	Recuento	1	19	30	50	
	% del total	2,0%	38,0%	60,0%	100,0%	

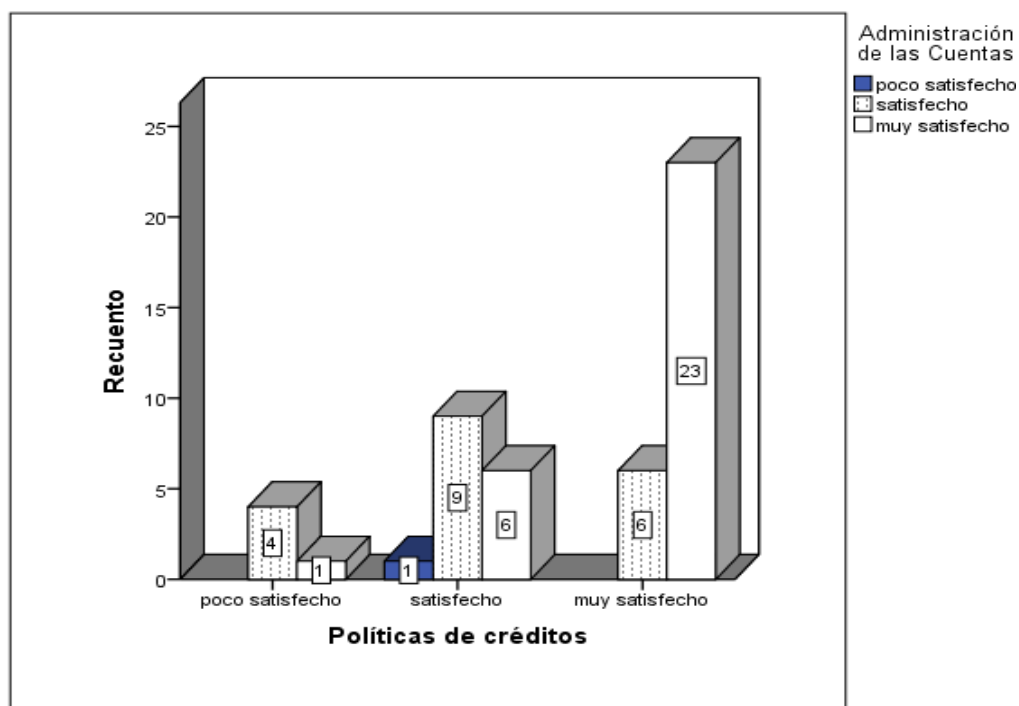


Figura 5. Niveles entre la Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

En cuanto al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos en la dimensión de la Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 0% de los encuestados manifiestan que el nivel de la Administración de las cuentas por cobrar es poco satisfecho por lo que el nivel de la Gestión en créditos en la dimensión de la Política de créditos es poco satisfecho, mientras que el 18% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar y Gestión de créditos en la dimensión de la Política de créditos, así mismo se tiene al 46% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en Administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la Gestión de créditos en la dimensión de la Política de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

3.1.3. Resultado específico entre Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS – 2016

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS – 2016

Tabla cruzada Condiciones de créditos*Administración de las Cuentas por cobrar

		Administración de las Cuentas			Total	
		poco				
		satisfecho	satisfecho	muy satisfecho		
Condiciones de créditos	poco satisfecho	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	satisfecho	Recuento	1	15	16	32
		% del total	2,0%	30,0%	32,0%	64,0%
	muy satisfecho	Recuento	0	1	14	15
		% del total	0,0%	2,0%	28,0%	30,0%
Total		Recuento	1	19	30	50
		% del total	2,0%	38,0%	60,0%	100,0%

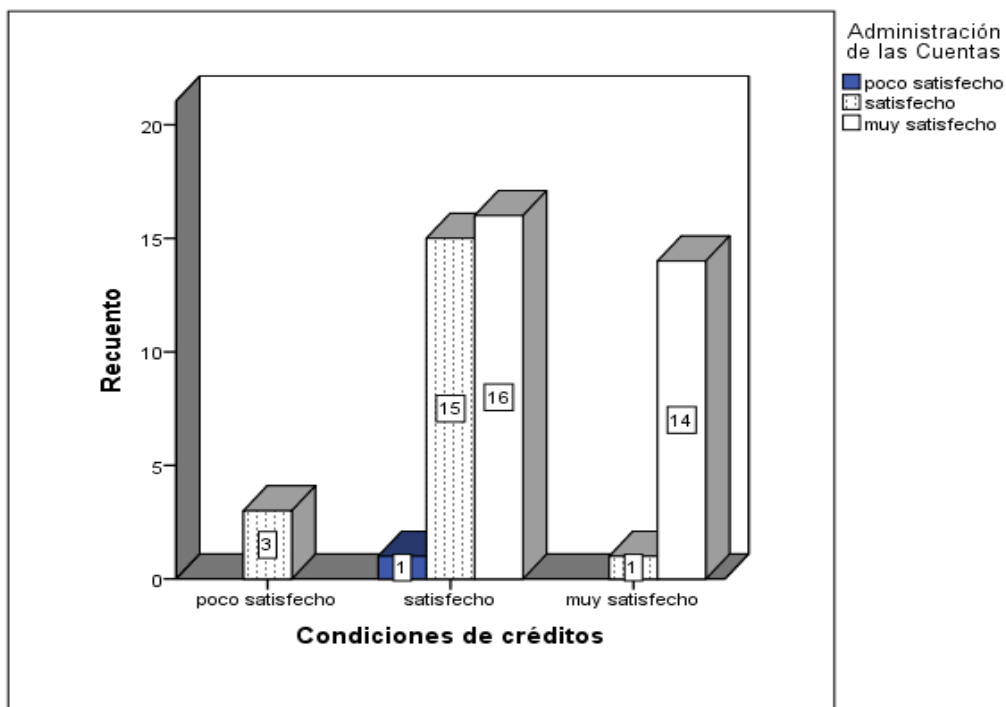


Figura 6. Niveles entre la Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

Asimismo en cuanto al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos en la dimensión Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 0% de los encuestados manifiestan que el nivel de la Administración de las cuentas por cobrar es poco satisfecho por lo que el nivel de la Gestión en créditos en la dimensión Condición de créditos es poco satisfecho, mientras que el 30% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar y la Gestión de créditos en la dimensión Condición de créditos, así mismo se tiene al 28% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la Gestión de créditos en la dimensión Condición de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

3.1.4. Resultado específico entre la política de cobranzas y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS – 2016

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS – 2016

Tabla cruzada Políticas de cobranza*Administración de las Cuentas por cobrar

		Administración de las Cuentas			Total	
		poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho		
Políticas de cobranza	poco satisfecho	Recuento	1	4	0	5
		% del total	2,0%	8,0%	0,0%	10,0%
	satisfecho	Recuento	0	15	22	37
		% del total	0,0%	30,0%	44,0%	74,0%
	muy satisfecho	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0,0%	0,0%	16,0%	16,0%
Total	Recuento	1	19	30	50	
	% del total	2,0%	38,0%	60,0%	100,0%	

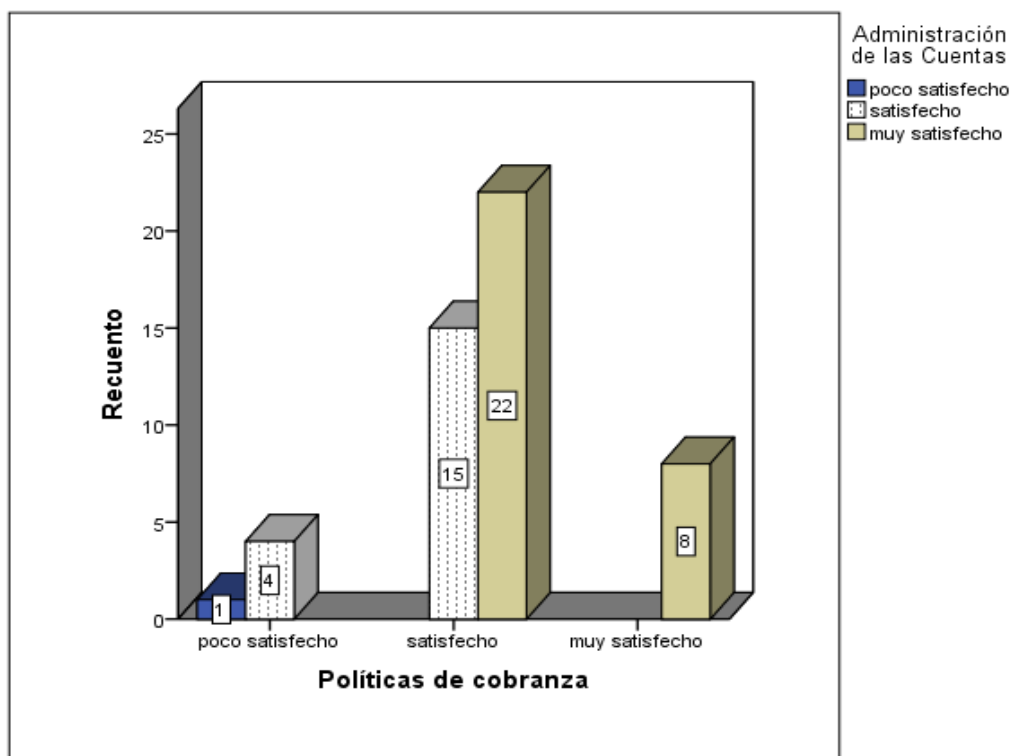


Figura 7. Niveles entre Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016

Asimismo en cuanto al resultado específico, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos en la dimensión Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 2% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de las cuentas es poco satisfecho por lo que el nivel de la Gestión en créditos en la dimensión Política de cobranzas es poco satisfecho, mientras que el 30% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar y Gestión de créditos en la dimensión Política de cobranzas, así mismo se tiene al 16% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en Administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la Gestión de créditos en la dimensión Política de cobranzas es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.

Hg: Existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Correlaciones				
			Gestión de créditos	Administración de las Cuentas
Rho de Spearman	Gestión de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Administración de las Cuentas	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De los resultados que se aprecian en la tabla 13 adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.710 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Hipótesis Especifico 1

Ho: No existe relación significativa entre Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay - 2016.

H1: Existe relación significativa entre Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay - 2016.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

Correlaciones				
			Administración de las Cuentas	Políticas de créditos
Rho de	Administración de las	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
Spearman	Cuentas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Políticas de créditos	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.511 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre Política de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay - 2016.

Hipótesis Especifico 2

Ho: No existe relación significativa entre Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay – 2016

H2: Existe relación significativa entre Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS- 2016

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS -2016

Correlaciones				
			Administración de las Cuentas	Condiciones de créditos
Rho de Spearman	Administración de las Cuentas	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Condiciones de créditos	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.624 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre Condición de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016

Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación significativa entre Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS - 2016

H2: Existe relación significativa entre Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre Política de cobranzas y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS - 2016

Correlaciones				
			Administración de las Cuentas	Políticas de cobranza
Rho de Spearman	Administración de las Cuentas	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Asimismo en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.736 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre Política de cobranza y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016.

VI. Discusión

De los resultados encontrados en la investigación tenemos que respecto a la hipótesis general presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.710 significa que existe alta relación positiva y significativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, esto es, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel Distribución de frecuencias entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 2% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de las cuentas por cobrar es poco satisfecho por lo que el nivel de la gestión en créditos es poco satisfecho, mientras que el 6% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la administración de las cuentas por cobrar y gestión de créditos, así mismo se tiene al 2% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la gestión de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Así mismo de los resultados encontrados en la investigación tenemos que respecto a la hipótesis específica 1, presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.511 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay - 2016, esto es, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la gestión de créditos en la dimensión de la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 0% de los

encuestados manifiestan que el nivel de la administración de las cuentas es poco satisfecho por lo que el nivel de la gestión en créditos en la dimensión de la política de créditos es poco satisfecho, mientras que el 18% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la administración de las cuentas y gestión de créditos en la dimensión de la política de créditos, así mismo se tiene al 46% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en administración de las cuentas por lo que el nivel de la gestión de créditos en la dimensión de la política de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Igualmente de los resultados encontrados en la investigación tenemos que respecto a la hipótesis específica 2, presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.624 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la condición de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016, esto es, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la gestión de créditos en la dimensión condición de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 0% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de las cuentas es poco satisfecho por lo que el nivel de la gestión en créditos en la dimensión condición de créditos es poco satisfecho, mientras que el 30% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de créditos en la dimensión condición de créditos, así mismo se tiene al 28% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la gestión de créditos en la dimensión condición de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS

Así mismo de los resultados encontrados en la investigación tenemos que respecto a la hipótesis específica 3, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.736 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la política de cobros y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016, esto es, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel distribución de frecuencias entre la gestión de créditos en la dimensión política de cobros y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 2% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de las cuentas es poco satisfecho por lo que el nivel de la gestión en créditos en la dimensión política de cobros es poco satisfecho, mientras que el 30% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la administración de las cuentas y gestión de créditos en la dimensión política de cobros, así mismo se tiene al 16% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la gestión de créditos en la dimensión política de cobranza es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Chacón (2011), puesto que se coincide en afirmar que existe una alta asociación entre las variables gestión de créditos y administración de las cuentas por cobrar; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.710, representó una alta asociación entre las variables; lo que igualmente coincide con lo afirmado por Jiménez (2015); puesto que la importancia del cobro está en que las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos; en

este contexto, para cumplir con el objetivo de Rentabilidad, desde el punto de vista Financiero, debemos darle mayor Rotación a nuestro Capital; esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Pérez (2014), puesto que se coincide la gestión y administración de las cobranzas son dos importantes variables en el campo financiero, que como se ha demostrado están correlacionados; siendo que La morosidad es un mal endémico. Atribuible, generalmente a causas externas (exógenas) o internas (endógenas), maximizándose en los créditos para el agro de alto riesgo, siguiendo el enunciado anterior, es importante familiarizarse con las características que presenta la morosidad, sus causas verdaderas, buscar alternativas de solución, llegando hasta la suspensión de los créditos si fuere necesario, a fin de minimizar la forma desproporcionada del ensanchamiento de la mora; los Intermediarios Financieros No Convencionales deben tener una transparencia del sujeto financiero, dentro de los programas a las Cooperativas y pequeños productores, ya que una morosidad crónica presenta un problema difícil, no solamente por su concurrencia, sino también por formar un hábito de considerarse acreedores de la falacia paternalista del financiador, utilizando el crédito para solventar problemas familiares, induciendo a un acentuado descuido, indisciplina, autoindulgencia y una deshonestidad absoluta; lo que a su vez coincide con lo planteado por Avendaño (2010), puesto que la cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial a la que este dedicada, las cuentas por cobrar son los mayores indicadores de que el producto o servicio tienen una ubicación significativa en el mercado a través de las ventas a crédito, por lo que la organización para el desarrollo de una gestión de cobranzas efectiva es esencial dado que es el aporte principal para garantizar la liquidez de la

empresa, el desarrollo de la gestión de cobranzas efectiva persiguiendo la rentabilidad de la empresa se sitúa como medio prioritario en toda gestión empresarial por lo que es recomendable para la salud financiera de toda organización el realizar un análisis periódico a la gestión de cobranzas.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Burgos y Placencio (2015), puesto que se coincide en afirmar, puesto que se coincide en afirmar que existe una alta asociación entre las variables gestión de créditos y administración de los Créditos; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.710, representó una alta asociación entre las variables, lo que a su vez corrobora lo planteado por Urbina (2010) y Carrasco y Farro (2014), puesto que la función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas y la buena voluntad del deudor, con esto ayudar a incrementar las ventas. Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza; posiblemente parezca contradictorio, cuando se dice que un procedimiento de cobranza debe conseguir que los clientes paguen y conserven al mismo tiempo su buena voluntad para con la empresa; y tal vez parezca imposible que una forma eficiente y efectiva de cobranza contribuya a fomentar las ventas. Una respuesta a este problema es contar con el conocimiento y la calidad profesional del que está a cargo de dicha función.

Igualmente de los hallazgos encontrados se corrobora lo planteado por Pinillos y Tejada (2014), puesto que se coincide en afirmar que las Cuentas por Cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito, los préstamos personales. Este tipo de cuenta tiene saldo deudor; esto es a nivel mundial las Cuentas por Cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar; cabe destacar que las

Cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje. Traslado y colocación con los clientes; coincidiendo a su vez con lo planteado por García y Rivera (2011).

V. Conclusiones

Primera: La presente investigación respecto al objetivo específico 1, demuestra que; existe relación significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.511, representó una moderada asociación entre las variables.

Segunda: La presente investigación respecto al objetivo específico 2, demuestra que; existe relación significativa entre la condición de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.624, representó una moderada asociación entre las variables.

Tercera: La presente investigación respecto al objetivo específico 3, demuestra que; Existe relación significativa entre la política de cobros y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.736, representó una alta asociación entre las variables.

Cuarta: La presente investigación respecto al objetivo general, demuestra que; Existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la administración de los créditos para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.710, representó una alta asociación entre las variables.

VI. Recomendaciones

Primera: También se sugiere investigar otras variables que influyen en la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en los Hospitales, como implementar políticas de créditos y cobranzas y determinar las condiciones que se dan para que sirva de apoyo para el manejo de las cuentas a su vez involucrar en la gestión y la administrativa al personal y así promover el mejoramiento de las instituciones públicas.

Segundo: La aplicación de una política de créditos va a permitir regularizar el otorgamiento de créditos, al utilizar los procesos de administración pública y las herramientas de los sistemas tecnológicos de información recuperando los valores de una manera eficiente, eficaz y oportuna. A su vez contara con controles internos, contables y administrativos de los créditos y cobranzas de esta manera contribuir con la liquidez suficiente a fin de que la Institución cumpla con los compromisos adquiridos dando atención hospitalaria.

Tercero: Se debe plantear la elaboración de una manual de políticas y procedimientos de créditos como herramienta fundamental para detener el crecimiento de los créditos, así reducir al mínimo el riesgo de créditos. También ayudara a agilizar los trámites para el otorgamiento de los créditos y aplicar los correctivos para la recuperación de los mismos, a fin de obtener un grado de seguridad en la información contable, que sea relevante, confiable y fiable.

Cuarto: Realizar una supervisión adecuada en el área de cuentas corrientes, estableciendo las actividades del personal debidamente capacitado, y se deberán considerar los procedimientos y políticas de acuerdo a las políticas institucionales emanados por el Ministerio de Salud; y así mejorar las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y que se hagan al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos del estado.

VIII. Referencias

Aguilar, H. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012* (Trabajo de Tesis, Universidad San Martín de Porres, Perú) recuperado de: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilahr_vh.pdf

Aranda, K.; Sangolqui, E. (2010) *La administración de cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Vivar*. (Trabajo de tesis, Universidad de Uzuay, Ecuador) Recuperado de: dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf

Avendaño, J. (2010) *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia) recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co/2339/1/jennylissethavendanolopez.2010.pdf

Brachfield, P. (2009) Libro *Gestión de créditos y cobranzas*, Profit Editorial, 2009, Bresca Editorial, S.L., Barcelona, 2009 , recuperado de: <http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/finanzas-empresariales/gesti%C3%B3n-del-cr%C3%A9dito-y-cobro>

C & P Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2015) recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>

Castro, J. (2015) *Política de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma Internacional de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transportes y servicios generales Joselito SAC, distrito de Trujillo, año 2013*. (Trabajo de Tesis, Universidad nacional de Trujillo, Perú) recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/97>

- Carrasco, M. y Farro, C. (2014) *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de:
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/300>
- Chacón, R. (2011) *Análisis de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en el Hospital Metropolitano Maturin C.A.* (Trabajo de Grado, Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Venezuela). Recuperado de:
ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4278/1/658.15244_Ch13_01.pdf
- Colín, G. (2011) *Auditora para efectos de cuentas por cobrar*. (Trabajo de Tesis, Universidad Veracruzana, Venezuela) recuperado de:
http://www.academia.edu/17284400/Cuentas_por_cobrar
- Del Valle, E. (2005) *Créditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Ettinger P., golieb E. (1962). *Créditos y Cobranzas*, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México
- Gitman, J. y zutter, J. *Principios de administración financiera Decimosegunda Edición* Pearson educación, México, 2012
- Hernández, R. *METODOLOGÍA de la investigación*. Quinta edición, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736, México 2010

- Jiménez, P. (2015) *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha*. (Proyecto de Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador) recuperado de: repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf
- Lizárraga, K. (2010) *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate*. recuperado de: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf
- Morales, A. (2012) *La Administración de Cuentas por Cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias Alimentaría y Farmacéutica*. (Trabajo de Tesis, Universidad Nacional Autónoma de México) recuperado de: <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1069.pdf>
- Pérez, J. (2014) *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, durante el periodo 2010-2012*. (Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia) recuperado de: repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/231
- Pinillo, G. y Tejada, J (2014) *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013*. (Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú) recuperado de: repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/.../Pinillos_Piña_diseño_Control_Interno.p

Santandreu, E. Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes, 1ª Edición / 304 págs., Editorial: Deusto S.A. España. (2009) Recuperado de:
www.casadellibro.com/libro-manual-para-la-gestion-de-credito-a.../1256143

Santandreu, E. Gestión de créditos, cobros e impagados, Barcelona: Ediciones Gestión 2000, España. 1994. Recuperado de:
<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

C & P Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2015) recuperado de:
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>

Anexos

Matriz de consistencia								
GESTION DE CREDITOS Y LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOSPITAL DE CHANCAY – 2016								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable 1: Gestión de créditos					
<p>¿Cómo se relaciona la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a. ¿Cómo la política de créditos, se relaciona con la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>b. ¿Cómo la condición de créditos se relaciona con la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>c. ¿Cómo la política de cobranza se relaciona con la</p>	<p>Determinar la relación entre la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>Objetivos secundarios</p> <p>a. Determinar la relación entre política de créditos con la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>b. Determinar la relación entre la condición de créditos con la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>a. Existe relación significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la condición de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.</p>	Dimensiones	Indicadores				
			X1 : Política de créditos	Factores de orden externo: a) La situación socio-económica b) Situación del mercado.	8	Escala Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca		
				Factores de Orden Interno a) Objetivos perseguidos; b) Rentabilidad; c) Grado de eficiencia, y suficiente capital d) Situación financiera de la institución; e) Pericia y responsabilidad del manejo financiero.				
			X2 : Condiciones de crédito	Factores de evaluación del riesgo Limitación del crédito Organización del crédito y la cobranza	9			
			X3: Políticas de cobranza	Restrictivas	9			
				Liberales				
				Racionales				
			Variable 2: Administración de los Créditos					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala	
			Y1 Rotación de las cuentas por cobrar	Índice de Rotación	9		Escala Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	
Índice de días en cartera								
Y2: Riesgo de morosidad.	Índice de riesgo	11						

administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.	c. ¿Determinar la relación entre la política de cobranza con la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.	c. Existe relación significativa entre la política de cobranza y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y SBS - 2016.	Y3: Castigo de las cuentas por cobrar	Saneamiento contable Recuperación de las Cuentas Por cobrar dudosa.	6	
---	---	---	---------------------------------------	--	---	--

Cuestionario N° 1 referente a la variable Gestión de créditos

Estimado(a) Usuario, el presente cuestionario trata sobre **la Gestión de créditos**, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu Hospital, y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas Gracias.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	Gestión de créditos				
	DIMENSIÓN 1: Políticas de créditos				
	S	CS	AV	CN	N
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
DIMENSIÓN 2: Condiciones de créditos					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

17	¿Se especifica el periodo del cual se extiende el crédito?					
	DIMENSIÓN 3: Políticas de cobro	S	CS	AV	CN	N
18	Se aplica adecuadamente una política de cobranza en el hospital de Chancay					
19	Los periodos del otorgamiento de créditos son muy restrictivos					
20	Los cronogramas de pagos de crédito los considera a corto plazo					
21	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos					
22	Están establecidas las actividades específicas de cobranza en el Hospital de Chancay					
23	Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar					
24	Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos					
25	La política racional busca maximizar el rendimiento sobre la prestación de servicio					
26	Considera usted que la política racional concede créditos según las características de los clientes					

Cuestionario N° 2 referente a la variable Administración de las cuentas por cobrar

Estimado(a) Usuario, el presente cuestionario trata sobre la **Administración de las cuentas por cobrar**, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu Hospital, y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas Gracias.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	A V	3
Casi Nunca	C N	2
Nunca	N	1

N°	ADMINISTRACION DE CREDITOS				
	DIMENSIÓN 1: Rotación de las cuentas por cobrar				
	S	CS	AV	CN	N
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
	DIMENSIÓN 2: Riesgo de morosidad				
	S	CS	AV	CN	N
10					
11					
12					
13					

14	Existe mediciones de morosidad en el área de créditos del Hospital de Chancay?					
15	Se cumple con los objetivos al reducir el riesgo de morosidad					
16	Existen dificultades en el proceso de recuperación de créditos					
17	Se realiza una evaluación crediticia de capacidad de pagos					
18	Considera que la gestión del riesgo crediticio influye en los niveles de morosidad					
19	Se establecen controles en relación a los riesgos evaluados					
20	Se realizan las notificaciones a fin de reducir la morosidad					
	DIMENSIÓN 3: Castigo de las cuentas por cobrar	S	CS	AV	CN	N
21	Los procedimientos de recaudación son los indicados para la recuperación de la cartera vencida de años anteriores					
22	El incremento de cartera vencida incide en los ingresos del hospital					
23	Se aplican los procedimientos para el castigo de los créditos vencidos					
24	Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera vencida					
25	Se realizan las notificaciones para el cobro de la cartera vencida					
26	Se aplica los procedimientos para determinar la provisión y castigo de las cuentas incobrables					

Prueba de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	26

Interpretación:

El instrumento gestión, es fuertemente confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	26

Interpretación:

El instrumento administración, es fuertemente confiable.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión de créditos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 01: políticas de créditos		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la institución?	X		X		X		
2	¿Existe políticas de créditos formalmente establecidas?	X		X		X		
3	¿Se implementan adecuadamente las políticas de créditos?	X		X		X		
4	¿Se realiza procedimientos ágiles y competitivos al administrar los créditos?	X		X		X		
5	¿El personal está involucrado con los lineamientos de las políticas de créditos?	X		X		X		
6	¿Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos?	X		X		X		
7	¿Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos?	X		X		X		
8	¿Se aplica medidas correctivas a fin de que se cumplan con los objetivos?	X		X		X		
Dimensión 02: Condiciones de créditos		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Se establece un sistema de autoprotección contra los índices de inflación?	X		X		X		
10	¿Se analiza cuidadosamente los riesgos crediticios antes de estructurar los costos de venta?	X		X		X		
11	¿Se analizan los riesgos de liquidez al momento de otorgar créditos?	X		X		X		

12	¿La efectividad en la cobranza repercute en la obtención del efectivo?	X		X		X		
13	¿Se conceden los créditos de acuerdo a los criterios de capital?	X		X		X		
14	¿Se mantendrá un registro actualizado del origen de los créditos?	X		X		X		
15	¿Existe convenios con las instituciones externas para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
16	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?	X		X		X		
17	¿Se especifica el periodo del cual se extiende el crédito?	X		X		X		
Dimensión 03: Políticas de cobro		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	¿Se aplica adecuadamente una política de cobranza en el hospital de chancay?	X		X		X		
19	¿Los periodos del otorgamiento de créditos son muy restrictivos?	X		X		X		
20	¿Los cronogramas de pagos de crédito los considera a corto plazo?	X		X		X		
21	¿Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos?	X		X		X		
22	¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en el Hospital de Chancay?	X		X		X		
23	¿Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
24	¿Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos?	X		X		X		
25	¿La política racional busca maximizar el rendimiento sobre la prestación de servicio?	X		X		X		
26	¿Considera usted que la política racional conceden créditos según las características de los clientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mgtr. Docencia e Investigación Universitaria

06 de diciembre del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Santiago Aquiles Gallarday Morales
Mg. Docencia e Investigación
Universitaria

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: administración de las cuentas por cobrar

Dimensión 1: Rotación de las cuentas por cobrar		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sugerencias
1	¿La administración considera importante la rotación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
2	¿Existe relación entre el área de crédito y cobranza y el área de Asesoría legal?	X		X		X		
3	¿Existe relación entre el área de crédito y cobranza y el área de asistencia social?	X		X		X		
4	¿Se aplican los ratios financieros en la rotación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿El departamento de Tesorería aplica medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida?	X		X		X		
6	¿Existen las facilidades y los medios para realizar las cobranzas de los créditos en cartera?	X		X		X		
7	¿Se disminuye la rotación de los créditos al aumentar los días en cartera?	X		X		X		
8	¿Tiene un costo financiero el otorgamiento de más días de créditos?	X		X		X		
9	¿Afecta a la liquidez del hospital la buena o mala administración de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Dimensión 2: Riesgo de morosidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿Se revisan las solicitudes de créditos para evaluar el riesgo crediticio?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con normas establecidas para captar recursos de los usuarios?	X		X		X		

12	¿Se mantiene una cartera de crédito sana y viable?	X		X		X		
13	¿Existe un reporte actualizado de clientes morosos?	X		X		X		
14	¿Existe mediciones de morosidad en el área de créditos del Hospital de Chancay?	X		X		X		
15	¿Se cumple con los objetivos al reducir el riesgo de morosidad?	X		X		X		
16	¿Existen dificultades en el proceso de recuperación de créditos?	X		X		X		
17	¿Se realiza una evaluación crediticia de capacidad de pagos?	X		X		X		
18	¿Considera que la gestión del riesgo crediticio influye en los niveles de morosidad?	X		X		X		
19	¿Se establecen controles en relación a los riesgos evaluados?	X		X		X		
20	¿Se realizan las notificaciones a fin de reducir la morosidad?	X		X		X		
Dimensión 3: Castigo de las cuentas por cobrar		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Los procedimientos de recaudación son los indicados para la recuperación de la cartera vencida de años anteriores?	X		X		X		
22	¿El incremento de cartera vencida incide en los ingresos del hospital?	X		X		X		
23	¿Se aplican los procedimientos para el castigo de los créditos vencidos?	X		X		X		

24	¿Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera vencida?	X		X		X		
25	¿Se realizan las notificaciones para el cobro de la cartera vencida?	X		X		X		
26	¿Se aplica los procedimientos para determinar la provisión y castigo de las cuentas incobrables?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mgtr. Docencia e Investigación Universitaria

06 de diciembre del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Santiago Aquiles Gallarday Morales

Mg. Docencia e Investigación

Universitaria

Base de datos de la variable gestión de créditos

preg_1	preg_2	preg_3	preg_4	preg_5	preg_6	preg_7	preg_8	preg_9	preg_10	preg_11	preg_12	preg_13	preg_14	preg_15	preg_16	preg_17	preg_18	preg_19	preg_20	preg_21	preg_22	preg_23	preg_24	preg_25	preg_26	
3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	
4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	5	4	3	
4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	
5	5	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	
3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	0	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	
5	4	3	3	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
1	1	3	3	2	1	1	3	4	4	5	4	3	4	3	4	1	2	3	4	2	2	4	2	4	3	
4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	
3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	2	2	3	5	4	3	3	3	
4	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	5	1	1	1	
5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	1	5	1	5	4	4	1	4	2	4	1	4	5	3	5	2	
4	3	4	3	4	4	3	1	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	2	2	

1	5	5	1	4	4	3	5	5	3	1	4	5	1	1	5	1	5	3	1	3	5	1	1	3	1
4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	1	5	1	5	4	4	1	4	2	4	1	4	5	3	5	2
3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	2	2	3	5	4	3	3	3
1	5	5	1	4	4	3	5	5	3	1	4	5	1	1	5	1	5	3	1	3	5	1	1	3	1
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4
3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3
3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	2	5	5	2	3	1	5	4	3	2	2
4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	2	2	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4
4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4
3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR

preg_1	preg_2	preg_3	preg_4	preg_5	preg_6	preg_7	preg_8	preg_9	preg_10	preg_11	preg_12	preg_13	preg_14	preg_15	preg_16	preg_17	preg_18	preg_19	preg_20	preg_21	preg_22	preg_23	preg_24	preg_25	preg_26	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
3	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	1	2	3	3	3	2	2	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	5	4	3	4	2	3	5	4	4	4	3	4	2	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5
3	3	1	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	2	4	4	1	4	3	2	4	5	2	4	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	1	1	1	3	2	5	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	4	4	1	3	1	1	1
3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	2	4	2	3	5	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	5	4	1	4	3	1	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	3	3	3
2	1	3	4	3	1	2	3	1	3	2	4	3	5	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	1	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4
3	5	5	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	4	1	2	3	3	3
1	3	5	1	5	3	1	2	5	1	5	3	5	2	3	5	4	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5
5	4	5	1	2	2	1	1	5	1	1	1	3	2	1	5	1	2	3	2	2	5	3	2	2	2	2

4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	
5	5	4	5	5	3	3	3	1	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2	4	5	4	2	2	
3	3	4	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2	3	5	1	5	5	1	5	4	4	5	1	4	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	
1	3	5	1	5	3	1	2	5	1	5	3	5	2	3	5	4	5	2	5	5	5	3	2	5	5	
3	3	4	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2	3	5	1	5	5	1	5	4	4	5	1	4	3	
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
3	2	2	2	1	2	1	4	4	2	2	1	2	3	1	4	3	3	2	1	3	4	2	3	3	1	
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	2	2	2	1	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	
3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	
4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	2	2	
3	5	5	1	2	4	3	1	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	
4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Resumen

La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. De los resultados que presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.710 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS 2016.

Palabras clave: Gestión de Créditos y la Administración de las cuentas por cobrar.

Abstract

The research methodology has a quantitative approach, non-experimental design, descriptive, cross-sectional or transactional and correlational study. From the results presented by the statisticians regarding the degree of correlation between the variables determined by Spearman's Rho 0.710 means that there is a high positive relation between the variables, compared to (degree of statistical significance) $p < 0.05$, We reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, there is a significant relationship between the Credit Management and the Accounts Receivable Administration to comply with the functional objectives of the Chancay Hospital and SBS 2016 Economics Office.

Keywords: Credit Management and Accounts Receivable Management.

Introducción

Todas las Instituciones tienen la necesidad de contar con un sistema adecuado de créditos y cobranzas que permita recuperar de manera rápida y eficiente los créditos otorgados. Para el Hospital Chancay y SBS el departamento de cuentas corrientes representa una parte fundamental, por ser una institución que presta servicios de salud así como la venta de

medicamentos, ya que en la mayoría de casos las personas están afiliadas a seguros (SOAT) y otras empresas, los cuales tienen convenios con el hospital y las condiciones de pago por los servicios prestados y la venta de bienes es a crédito, Por lo tanto esta investigación tiene como finalidad de analizar y revisar los procedimientos administrativos así como la existencia o no de políticas de créditos y cobranzas en la institución, para realizar una evaluación que conlleve a verificar si se está procediendo acorde a las normas de la Administración Pública en protección de los recursos de la institución y la recuperación de valores eficiente, eficaz y oportuna. Sin embargo, es conveniente enfatizar que el éxito de un buen procedimiento depende mucho de una buena administración de las cuentas por cobrar, del compromiso del personal que labora en la institución y un adecuado sistema integrado para darle continuidad a las directivas establecidas en la Oficina de Economía y Tesorería.

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes antecedentes; Chacón (2011) en *Análisis de los procedimientos*, concluye que los procedimientos de cobranzas presenta algunas deficiencias las mismas que afectan directamente en el sistema contable de la empresa. Jiménez (2015) en *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha*, llega a proponer la implementación de un Modelo de Gestión enmarcado en las normas legales vigentes para el control de las Cuentas por Cobrar, se plantea la aplicación de mecanismos en donde se detecten los procesos con falencias. Pérez (2014) en *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012*, es así que se determinara la situación financiera del ente frente a los índices de cartera, como así también permitirán determinar el impacto financiero que ha tenido la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera. Avendaño (2010) en *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*, se evidencia desajustes en los activos como consecuencia de los incrementos en los gastos de funcionamiento en el recaudo de cartera. Burgos y Placencio (2013) en *Estudio para determinar la baja rotación por recaudaciones crediticias en la atención hospitalaria del Hospital General Hosnag*, llega a la conclusión que se debe fortalecer las políticas y reglamentos de créditos y reformular el plan de Cobranzas que ayudaría en la eficacia de la recuperación de valores. Urbina (2010) en *Auditoria de cuentas por cobrar y las políticas de créditos y cobranzas en las Empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Bocono, Estado de Trujillo*, se concluyó que el proceso de auditoría de

cuentas por cobrar y la gestión de créditos y cobranzas, se establecen en normas que fijan el otorgamiento de créditos, descuento por pronto pago y la limitación en el plazo del pago; y se aplican diferentes procesos que facilitan la gestión de las políticas de créditos y cobranzas. Carrasco y Farro (2014) en *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L.*, concluyen que es necesario plantear perfeccionamientos en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas. Pinillos y Tejada (2014) en tesis *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013*, concluyó que la entidad debe establecer medidas a fin de dar cumplimiento a las normas, procedimientos y políticas de la empresa, para alcanzar los objetivos trazados y así asegurar los recursos financieros de la organización y detectar los riesgos probables y reales que los puedan afectar los ingresos del efectivo. García y Rivera (2011) en *La morosidad y su incidencia en la gestión de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. de la ciudad de Trujillo Perú- Año 2010*, concluye que se encontró que una de las causas de morosidad es que no tiene un Manual de Políticas de Crédito constituida ni conocidas por los trabajadores.

Revisión Literaria

Santandreu (2002) hace mención lo siguiente:

La gestión de crédito tiene por finalidad incrementar los beneficios de la empresa propiciando el objetivo de las ventas, la selección rigurosa en la concesión de los créditos para minimizar el riesgo, la elección de los medios de cobro más idóneos para agilizar el cobro y un riguroso y exhaustivo seguimiento de los cobros a fin de no colapsar la liquidez de la empresa. La Gestión de crédito debe ser objeto de políticas previas que sirvan de punto de partida para su aplicación práctica y además debe de servir como norma de conducta a observar por toda la organización. Es por ello la necesidad de la creación de un área relacionada con la gestión de crédito a fin de determinar las políticas de créditos, las condiciones y las políticas de cobranzas. (p. 14).

De lo mencionado por el autor, es menester inferir que la gestión de créditos consiste en un manejo estratégico a nivel de institución para generar al público usuario un crédito de

acorde, tanto para la institución como para el mismo usuario, reduciendo los riesgos y también opciones para la satisfacción de los usuarios con una cuota crediticia favorable o aceptable por estos mismos y a su vez considerar no dejar sin liquidez a la institución.

Por su parte Hidalgo (2010) sobre las Políticas de Créditos Manifiesta:

Las políticas de créditos se llegan hacer todos aquellos procedimientos y mecanismos que garantizar que se cumplan los objetivos establecidos para la administración. Por ello una vez determinada cada detalle de los objetivos, se procede a formular las normas, manuales y cursos para capacitar y poner en marcha, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. (p. 59)

De lo manifestado por el autor, cabe aclarar que las Políticas de Créditos se expresan en los mecanismos y procedimientos que plenamente garantizan el cumplimiento de las metas predispuestos por la institución a través de sus funcionarios, para ello se establece las pautas o normas claras y contundentes que garanticen categóricamente la concesión de créditos y para la cobranza.

Por su parte, Aranda (2010) hace referencia lo siguiente:

Las condiciones determinan los términos de pago que se acuerdan para todos los clientes a créditos, entre ellos el periodo que se concederá para el pago desde la fecha de facturación del producto, así como los descuentos y forma de pago. Cualquier variación de las condiciones al igual que en los estándares de crédito, afectara las utilidades, el nivel de ventas, el periodo promedio de cobro y la estimación de las cuentas incobrables, así que si se piensa en variar cualquier término deberá antes tener en cuenta el efecto que tendrá sobre la relación costo-beneficio. (p. 51)

Del autor citado, se puede analizar que las condiciones de crédito son mecanismos claros y concretos que regulan la forma de pago y el tiempo con características particulares para cada uno de sus usuarios. Lo más importante es velar y salvaguardar el flujo del efectivo de la institución y así mismo sin perder la atención al usuario, para ello una institución debería tener políticas crediticias que favorezcan la utilidad y la satisfacción de sus usuarios.

Cabe enfatizar sobre las políticas de cobro, Robles (2012) puntualiza:

El departamento de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellas personas que por medio de las ventas tienen un adeudo con la empresa, y sobre todo que este se recupere de manera oportuna y en condiciones normales establecidas de acuerdo a las políticas de crédito.(p. 123).

De lo expresado líneas arriba sobre la políticas de cobranza, una institución cuenta con un departamento de crédito y cobranza lo cual tiene la gran responsabilidad de salvaguardar las cuentas por cobrar de los usuarios. Para ello cuenta con procedimientos y ciertas condiciones que regulen el normal funcionamiento de la política crediticia.

Sobre este tema, Aguilar (2013) describe:

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza, es decir, los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto. (p. 30).

De lo manifestado líneas arriba, se dice que la administración se inicia con la toma de decisiones de que se pueda dar o negar el crédito a un determinado usuario, con el apoyo de una previa evaluación de servicio social. Las cuentas por cobrar representan los activos corrientes que son parte importantes para la institución. Además representan proporciones considerables de los activos totales de las instituciones públicas.

Al respecto, la institución pública MINSA (2005) menciona lo siguiente:

La rotación de cuentas por cobrar, tiene como objetivo medir el margen o plazo promedio de los créditos que la empresa otorga a sus clientes y le permite a su vez, evaluar la política de crédito y cobranzas empleada. También se afirma que dicha rotación presenta la liquidez de las cuentas por cobrar, lo cual refleja la velocidad de la recuperación de los créditos concebidos. (p. 219).

De lo argumentado por el ministerio de salud, sobre este tema tan importante se puede decir que la rotación de cuentas tiene como finalidad de evaluar sustancialmente el tiempo récord sobre el aspecto crediticio que otorga la institución a los usuarios. Lo cual le permite evaluar categóricamente la política de crédito y cobranzas empleadas con una estrategia que permite garantizar el flujo crediticio de una institución determinada.

Al respecto el Colegio Público de Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2016) expresa lo siguiente:

Al hablar de las Cuentas Incobrables, es necesario remitirnos al Inciso i) del artº. 37 de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) el cual da pautas necesarias para la deducción; mencionando que son deducibles: Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. Podemos entender, que para efectuar la deducción de estas cuentas, es necesario que podamos identificarlas, determinarlas a que cliente corresponden y cuáles son los documentos que dan origen a dichas deudas, debiendo tenerlas documentadas. (p. 1).

Efectivamente, el Colegio Público de Contadores, argumenta que si se demuestra siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. Esto quiere decir que para efectuar la deducción de estas cuentas, es necesario contar con los documentos para podamos identificar a los clientes y determinar si son merecedores de condonarles los compromiso de pagos y si no fuese así se deberá de realizar los procedimientos para el recupero las cuentas incobrables de la empresa.

Objetivo

Determinar la relación entre la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Metodología

La presente investigación es de tipo básica, en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2010) Denominada también “pura o fundamental. Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en las posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p. 213). De nivel descriptivo. Según Hernández, et, al p. (250), indicaron que esta “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que las caracterizan de manera tal, como se oriente la presente investigación”. El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Resultados

Existe buena orientación con respecto al nivel Distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS, de ellos se tiene al 2% de los encuestados manifiestan que el nivel de la Administración de las cuentas por cobrar es poco satisfecho por lo que el nivel de la Gestión en créditos es poco satisfecho, mientras que el 6% de los encuestados presentan nivel satisfecho en cuanto a la Administración de las cuentas por cobrar y Gestión de créditos, así mismo se tiene al 2% de los encuestados que manifiestan que el nivel es muy satisfecho en Administración de las cuentas por cobrar por lo que el nivel de la Gestión de créditos es muy satisfecho en la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS.

Discusión

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Chacón (2011), puesto que se coincide en afirmar que existe una alta asociación entre las variables gestión de créditos y administración de las cuentas por cobrar; lo que igualmente coincide con

lo afirmado por Jiménez (2015); puesto que la importancia del cobro está en que las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Pérez (2014), puesto que se coincide la gestión y administración de las cobranzas son dos importantes variables en el campo financiero, que como se ha demostrado están correlacionados; siendo que La morosidad es un mal endémico; lo que a su vez coincide con lo planteado por Avendaño (2010), puesto que la cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial a la que este dedicada. Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Burgos y Placencio (2015), puesto que se coincide en afirmar que existe una alta asociación entre las variables gestión de créditos y administración de los Créditos; lo que a su vez corrobora lo planteado por Urbina (2010) y Carrasco y Farro (2014), puesto que la función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas y la buena voluntad del deudor, con esto ayudar a incrementar las ventas. Igualmente de los hallazgos encontrados se corrobora lo planteado por Pinillos y Tejada (2014), puesto que se coincide en afirmar que las Cuentas por Cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito, los préstamos personales.

Conclusión

De los resultados encontrados en la investigación tenemos que respecto a la hipótesis general presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.710 significa que existe alta relación positiva y significativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS

Referencias

- Aguilar, H. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012* recuperado de:
www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_vh.pdf
- Aranda, K.; Sangolqui, E. (2010) *La administración de cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Vivar.* Recuperado de:
dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf
- Avendaño, J. (2010) *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario.* Recuperado de:
www.bdigital.unal.edu.co/2339/1/jennylissethavendanolopez.2010.pdf
- Brachfield, P. (2009) Libro Gestión de créditos y cobranzas, Profit Editorial, 2009, Bresca Editorial, S.L., Barcelona, 2009. Recuperado de: <http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/finanzas-empresariales/gesti%C3%B3n-del-cr%C3%A9dito-y-cobro>
- C & P Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2015) recuperado de:
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>
- Castro, J. (2015) *Política de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma Internacional de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transportes y servicios generales Joselito SAC, distrito de Trujillo, año 2013.* Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/97>
- Carrasco, M. y Farro, C. (2014) *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012.* Recuperada de
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/300>

- Chacón, R. (2011) *Análisis de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en el Hospital Metropolitano Maturin C.A.* Recuperado de:
ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4278/1/658.15244_Ch13_01.pdf
- Colín, G. (2011) *Auditora para efectos de cuentas por cobrar.* Recuperado de:
http://www.academia.edu/17284400/Cuentas_por_cobrar
- Del Valle, E. (2005) *Créditos y Cobranzas.* Recuperado de:
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- ETTINGER Richard P., GOLIEB David E., 1962 *Créditos y Cobranzas*, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México
- GITMAN, LAWRENCE J. y ZUTTER, CHAD J. *Principios de administración financiera* Decimosegunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012
- Hernández, R. *METODOLOGÍA de la investigación.* Quinta edición, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736, México 2010
- Jiménez, P. (2015) *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha.* Recuperado de: repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf
- Lizárraga, K. (2010) *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate.* Recuperado de:
www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf
- Morales, A. (2012) *La Administración de Cuentas por Cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias Alimentaria y Farmacéutica.* Recuperado de:
<http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1069.pdf>

Ortiz, A. (2014) *“Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa rectima de la ciudad de ambato”*. Ecuador. Recuperado de: repo.uta.edu.ec › Contabilidad y Auditoría › Contabilidad y Auditoría

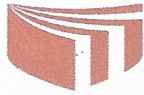
Pérez, J. (2014) *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, durante el periodo 2010-2012*. Recuperado de:
repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/231

Pinillo,,G. y Tejada, J (2014) *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013.* % Recuperado de:
repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/.../Pinillos_Piña_diseño_Control_Interno.p

Santandreu, E. Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes, 1ª Edición / 304 págs., Editorial: Deusto S.A. España. (2009) Recuperado de: www.casadellibro.com/libro-manual-para-la-gestion-de-credito-a.../1256143

Santandreu, E. Gestión de créditos, cobros e impagados, Barcelona: Ediciones Gestión 2000, España. 1994. Recuperado de:
<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

C & P Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2015) recuperado de:
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOPEZ MOAMAN ERNA ADALIS
D.N.I. : 16011510
Domicilio : PASAJE PUNTA NO 125 - CHANCA Y
Teléfono : Fijo : 3771812 Móvil : 098874488
E-mail : etnanah@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOPEZ MOAMAN ERNA ADALIS

Título de la tesis:

GESTION DE CREDITOS Y LA ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOSPITAL CHANCA Y Y SERVICIOS BASICOS DE SALUD 2016.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 07-05-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Etna Odalis López Huamán

ASESOR:

Mg: Santiago A. Gallarday Morales

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	prezi.com	Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.upeu.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
3	www.facebook.com	Fuente de Internet	1 %
4	dspace.unifr.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
5	apede.org	Fuente de Internet	1 %
6	www.fservice.com.ec	Fuente de Internet	1 %

Text-only Report



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud -2016, de la estudiante **Etna Odalis López Huamán**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de abril del 2018



Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Santiago
Gallardo
6/7-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

AUTORIZACIÓN PARA
EMPASTE DE MI TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

ETNA OCAÛS LÓPEZ HUAMÁN con DNI N° 16011510
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Psje. Piura N° 150 Peralvillo - Chancay - Huorol
(Calle / Lote / MZ. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2014 del programa: Maestría
(Promoción) (Nombre del programa)
en gestión pública identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Autorización para empaste de mi tesis

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima..... de Abril..... de 2018

Etna Lopez
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Anillada de Tesis
- b. copia Acta de sustentación
- c. copia de Acta formativa
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos:

Email: