



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración de cuentas por cobrar y su influencia en la morosidad de los
estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ramón Baldeón, Rosmery (ORCID: 0000-0002-7948-8445)

ASESORA:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

*A mis hijos Sofía y Jorge por ser el motor y motivo por el
que lucho día a día por ser alguien.*

Agradecimiento

A mis padres por educarme con valores y por enseñarme a ser perseverante.

A mis maestros por su apoyo durante este largo periodo.

Y a mis hijos, por motivarme a seguir avanzando.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosmery Ramón Baldeon, con documento de identidad N° 40885793, como resultado de haber cumplido con todas las disposiciones asignadas de manera vigente en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la documentación que presento en su totalidad es veraz y auténtica.

Al mismo tiempo, expongo bajo juramento que todo el contenido registrado en el presente trabajo de investigación es de mi autoría.

Por ende, asumo toda responsabilidad ante la presencia de alguna falsedad, u omisión de cualquier tipo de documentación, por lo que me someto a lo estipulado bajo las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 de Julio del 2019



Rosmery Ramón Baldeon

DNI N° 40885793

Índice

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PÁGINA DEL JURADO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	39
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	39
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	40
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:	41
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	42
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	44
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	44

III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	75

Índice de tablas

Tabla 1	45
<i>Variable 1. Administración de cuentas por cobrar</i>	45
Tabla 2	46
<i>Dimensión 1. Crédito</i>	46
Tabla 3	47
<i>Dimensión 2: políticas de cobranza</i>	47
Tabla 4	48
<i>Dimensión 3: procesos de valuación de los solicitantes del crédito</i>	48
Tabla 5	49
<i>Variable 2. Morosidad</i>	49
Tabla 6	50
<i>Dimensión 1: señales de alarma de impagos futuros</i>	50
Tabla 7	51
<i>Dimensión 2: estrategias evasivas del deudor</i>	51
Tabla 8	52
<i>Dimensión 3: excusas del cliente moroso</i>	52
Tabla 9	53
<i>Tabla cruzada variable 1. Administración de cuentas por cobrar * variable 2. Morosidad</i>	53
Tabla 10	55
<i>Pruebas de normalidad</i>	55
Tabla 11	56
<i>Valores de correlación</i>	56
Tabla 12	57
<i>Prueba de hipótesis general</i>	57

Tabla 13	57
<i>Resumen del modelo para la prueba de hipótesis general</i>	57
Tabla 14	58
<i>Anova para la prueba de hipótesis general</i>	58
Tabla 15	59
<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	59
Tabla 16	59
<i>Resumen del modelo para la prueba de hipótesis específica 1</i>	59
Tabla 17	60
<i>Anova para la prueba de hipótesis específica 1</i>	60
Tabla 18	61
<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	61
Tabla 19	61
<i>Resumen del modelo para la prueba de hipótesis específica 2</i>	61
Tabla 20	62
<i>Anova para la prueba de hipótesis específica 2</i>	62
Tabla 21	63
<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	63
Tabla 22	63
<i>Resumen del modelo para la prueba de hipótesis específica 3</i>	63
Tabla 23	64
<i>Anova para la prueba de hipótesis específica 3</i>	64

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> variable 1. Administración de cuentas por cobrar	45
Figura 2: dimensión 1. Crédito	46
Figura 3: dimensión 2: políticas de cobranza	47
Figura 4: dimensión 3: procesos de valuación de los solicitantes del crédito	48
Figura 5: variable 2. Morosidad	49
Figura 6: dimensión 1: señales de alarma de impagos futuros	50
Figura 7: dimensión 2: estrategias evasivas del deudor	51
Figura 8: dimensión 3: excusas del cliente moroso	52
Figura 9. Cruce de variables	54

RESUMEN

La presente investigación, tiene por finalidad Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018. Su importancia radica en la necesidad de generar conciencia sobre la importancia del crédito por ello, se considera oportuno conocer nuevas técnicas de cobranza y de esta manera poder disminuir la morosidad en la Universidad.

Metodológicamente, se trabajó bajo un modelo de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo explicativo, no experimental. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de medición, el cuestionario de preguntas, los instrumentos fueron elaborados en base a una escala de tipo Likert, en donde la población estuvo conformada por 50 trabajadores del área de finanzas y bienestar estudiantil de una Universidad Privada de Lima Norte.

En base a los resultados obtenidos se tiene que la administración de cuentas por cobrar influye en un 67% en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte. Además de encontró un $Rho = 0.642$, con una significancia de $0.000 < 0,05$, por tanto, se acepta que la administración de cuentas por cobrar si influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Palabras claves: Administración de cuentas por cobrar, crédito, políticas de cobranza, morosidad, procesos de evaluación para la asignación de créditos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the administration of accounts receivable influences the delinquency of students of a University of North Lima, 2018. Its importance lies in the need to raise awareness about the importance of credit for it, It is considered opportune to know new collections techniques and in this way to be able to reduce delinquency in the University.

Methodologically, we worked under a model of quantitative approach, descriptive level descriptive, not experimental. The applied technique was the survey and the measuring instrument, the questions questionnaire, the instruments were elaborated based on a Likert-type scale, where the population consisted of 50 workers from the area of finance and student welfare of a Private University of North Lima.

Based on the results obtained, the administration of accounts receivable has a 67% influence in the delinquency of the students of a University of Lima Norte. In addition to finding a $Rho = 0.642$, with a significance of $0.000 < 0.05$, therefore, it is accepted that the administration of accounts receivable if it influences the delinquency of the students of a University of Lima Norte, 2018.

Keywords: administration of accounts receivable, credit, collection policies, delinquency, evaluation processes for the allocation of credits.

I. INTRODUCCIÓN

Analizando la realidad problemática se tiene lo siguiente:

Hoy en día las organizaciones necesitan implementar estrategias de cobranza o herramientas que mejoren los procesos ya sean administrativos, financieros o comerciales, es por ello que es necesario hacer uso de la administración, que mejoren la relación con los clientes o usuarios, agilizando distintos procesos que finalmente benefician a la organización.

La evolución del internet en la actualidad ha impulsado al desarrollo de transacciones virtuales en donde los sistemas de pago online han cogido mayor relevancia ya que ofrecen mejores ventajas, seguridad y confiabilidad. Al respecto Murillo (2009) refiere que el comercio electrónico o E-commerce beneficia a las empresas en la reducción de costos, reducción de tiempo, facilitando el acceso a la información mejorando así la comunicación comercial de la empresa y el cliente. Dado a lo anterior, las entidades se han visto obligadas desarrollar el comercio electrónico mediante el uso de sitios webs, redes sociales y plataformas online, las cuales se han convertido en una herramienta que facilitan los procesos comunicativos, promoviendo de esta manera la captación de los clientes por su factibilidad y facilidad de ingreso.

Para una empresa es muy importante obrar cuidadosamente en todo lo que respecta al desembolso del dinero y a las cantidades que recibe, así como también para los responsables del área financiera o contable. Es por ello que la administración de cuentas por cobrar es un proceso muy importante para las empresas de servicios, especialmente las universidades porque les ayuda a gestionar adecuadamente la recuperación de las deudas. Cabe recalcar que las actitudes y el nivel de cultura en la materia del gestor de cobranza son fundamentales para logro de buenos resultados. En América Latina, la proporción de facturas pendientes por cobrar aumento al 50% poniendo esto en considerablemente afectadas. Los países con mayores problemas de mora son México con un 94.4% y estados unidos con un 90.9 % de morosos.

En nuestro país las empresas optan por llevar un control interno de las cuentas por cobrar debido a que este proceso administrativo es de suma importancia para la salud empresarial. En el rubro de universidades, el pago de cuotas al crédito y los refinanciamientos de deuda, son un

problema muy frecuente, debido a que ocasiona cuentas por cobrar que dificultan que las universidades crezca económicamente, es por tal motivo, que se necesita llevar a cabo un respectivo control y seguimiento a los alumnos morosos, y no solo morosos, sino también, hacer un seguimiento a los posibles alumnos que van camino a ello, para lograr una recuperación eficiente de las cuentas y evitar la morosidad.

El contexto el cual analiza la investigación es acerca de la morosidad o endeudamiento de los estudiantes en las universidades, Según la OCDE (2017) refiere que países como EE.UU y Chile son uno de los lugares donde existe un nivel de endeudamiento en cuanto a la educación superior se refiere, Por otro lado países como Reino Unido tienen estrategias y programas que ayudan al estudiante como los son los pagos ya que se adaptan al salario e ingresos del deudor a lo largo de la vida profesional y las deudas pueden cancelarse a los 25-30 años de ser contraídas. Otros países tienen sistemas de becas generosas, no existe las matrículas, y hay préstamos garantizados por el gobiernos.

Si bien es cierto en el Perú existe la Ley 29947 la cual indica que las universidades no pueden impedir la asistencia por falta de pago de las pensiones además, que el interés por las moras generadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de la Reserva del Perú. Las universidades deben de adaptarse a la tecnología y a la información para lograr mejores resultados utilizando herramientas necesarias de acuerdo a las necesidades de cada institución, es por ello la importancia de garantizar un mejor manejo de información, rapidez en los procesos administrativos.

Un ejemplo de pago online es la que Visanet quiere implementar en las universidades con el propósito de fomentar nuevos canales de pago en las universidades, brindando distintas alternativas desde el POS hasta plataformas no presenciales que permiten realizar pagos a través de una aplicación móvil, se aspira un crecimiento de 12.2% de este proyecto para este año.

Al respecto, el uso de técnicas mejora la educación a través de las tecnologías de información, minimizando tiempos, existen casos de Universidades que para evitar las largas filas de matrícula y pagos aplicaron un sistema en el cual pueden los alumnos realizar sus transacciones de manera fácil y efectiva, casos como la Universidad Privada del Norte,

Universidad San Martín de Porres y algunas más se apoyan en la tecnología para agilizar sus procesos y brindar un mejor servicio, así mismo en cuanto al nivel de morosidad estas universidades mencionadas buscan tener el control y en sus campus virtuales o físico se encuentran las distintas formas de pago.

En el caso de la oficina de Finanzas del alumno, el problema es el incumplimiento de pago, generar una cultura de pago en los estudiantes y que la atención virtual permita interactuar con el alumno así como mostrar y enviar los estados de cuentas actualizadas a su correo, o realizar consultas de refinanciamiento con entidades bancarias dando facilidades para evitar se incremente la morosidad. A comparación de otras casas de estudio tenemos desventaja abismal ya que muestran más beneficios en su cobranza.

Es por ello que la presente investigación tiene por objetivo fundamental, mejorar los procesos de administración de cuentas por cobrar ayudando a disminuir la morosidad de una universidad de Lima norte.

Respecto a los trabajos previos se tiene que: Los trabajos previos son trabajos realizados que se citan en las investigaciones para ser consideradas como antecedentes los cuales resultan importantes porque son los pilares y los precedentes de la investigación que nos ayudara entender lo anterior y poder estructurar de manera formal nuestra investigación (Sampieri, 2014)

A continuación, se presentan los siguientes antecedentes internacionales:

Castellón y Espino (2015) desarrollaron la tesis: “Auditoría Administrativa en la evaluación y control de cuentas por cobrar en PANIC,S.A. al 31 de diciembre del 2015”. en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Esta tuvo como base la aplicación de técnicas de auditoría, así como la observación directa de cada una de las operaciones, las cuales le permitieron a los autores poder analizar la eficiencia y eficacia del manejo administrativo de cobranzas y si este, permite llegar al logro de objetivos. Esta investigación, emitió un informe de conclusión en donde se indicó que los conocimientos de Administración que presentaban los trabajadores de cobranzas eran perfectos y aplicables a la dirección de este.

Marín (2017) en un trabajo realizado con el aval de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, en su estudio “Proyecto De Capacitación En Educación Financiera Para Los Estudiantes Migrantes Internos Universitarios Novatos De Todas Las Facultades De La Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Matriz Quito Del Segundo Semestre Del Período 2015-2016.” En este documento, se podrá evidenciar el proceso con el que se sustentó, formuló y planificó un proyecto social, de tipo educativo, plasmado en un programa de capacitación en educación financiera para jóvenes universitarios migrantes internos, desarrollado en dos fases: investigación diagnóstica y planificación para la intervención de acuerdo a los resultados obtenidos, se formule una estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida de la población que fue objeto de estudio, en este caso a través de un proyecto de capacitación. El aporte del presente estudio es que se debe de capacitar a los alumnos de otras universidades y de esta manera tengan los conocimientos y puedan financiar su carrera profesional generando disminuir la impuntualidad en los pagos.

Asqui (2017) presentó su trabajo: “Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Ciudad Ambato, provincia de Tungurahua” para la obtención del grado de Ingeniero en Finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo –Ecuador. Las técnicas aplicadas fueron una entrevista al gerente y encuestas destinadas al personal operativo y socios, también se analizó los estados financieros de los periodos 2015 y 2016, y finalmente, se realizó un estudio del FODA. Todos los procesos aplicados permitieron la identificación de una serie de falencias que presentaba la organización, en donde se llegó a la conclusión que: la cooperativa presenta altos índices de morosidad, conllevando a que la rentabilidad sea cada vez más baja, y escasee la liquidez. Con ello se logró evidenciar que la cooperativa no contaba con un plan de acción para remediar la morosidad, agente principal que ocasiona que la liquidez baje. El aporte del presente estudio es que se debe de realizar una entrevista para mejorar la cobranza y minimizar la morosidad, ubicando sus falencias para mejorarla mediante un plan de acción. De esta forma el FODA realizado va a favorecer a mi proyecto ya que es guía para las estrategias previas e iniciar el plan acción.

Avelino (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecarcía. Ltda. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la universidad laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil Ecuador. En este trabajo, se tomó como base un análisis de las ventas a créditos realizadas por la empresa, a fin de conocer el

funcionamiento del área de ventas y cobranzas, y conocer los argumentos confiables con los que cuentan para la toma de decisiones. Esta interpretación le permitió al autor llegar a la conclusión que las cuentas por cobrar si incide en la solvencia de la empresa debido a que si se lleva una adecuada gestión de las cuentas por cobrar ayudara a tomar mejores decisiones para la recaudación de pagos de la universidad. El aporte de la presente investigación es que permite dar a conocer las mejoras al aplicar una evaluación a las cuentas por cobrar el cual ayudara a tomar mejores decisiones para la recaudación de pagos de la universidad.

Aguilar (2017) sustentó su tesis: Alto índice de morosidad de la empresa Vitalplan S.A. en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Este estudio, buscó analizar los factores desencadenes del incremento de los índices de morosidad de la empresa, principalmente porque la empresa se vio expuesta a la pérdida de clientes producto de la ineficiencia de sus trabajadores en ciertos procesos establecidos. Según la metodología aplicada, se trabajó con el método hipotético deductivo y la investigación de acción participativa. Las técnicas aplicadas fueron la observación, la entrevista y la encuesta para recopilar información, de donde se llegó a la conclusión que la empresa se ve afectada en su crecimiento al tener menos ingresos con la pérdida de clientes debido a la ineficiencia que presentan los trabajadores en ciertos procesos de evaluación para la asignación de créditos, es por ello que surge la necesidad de incrementar el control a través de la mejora de los procesos análisis y cobranza.

Appiah, et. Al (2016). They presented the thesis entitled: Management of Accounts Receivables in Utility companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). The purpose of the research was to know the effectiveness of the management of accounts receivable by Electricity Company of Ghana. As data collection instruments, the court questionnaires and an audit file are applied to the RUs. from the years 2009 to 2013. These instruments allow us to conclude that: the company Electricity Company of Ghana does not have adequate collection management, because the accounts receivable are greater than 150 days, and could be declared as uncollectible accounts, causing great economic risks to the company.

Namisi (2018) He presented his thesis entitled: Effect of Debtors' Management Practices on Growth of Small and Medium Sized Enterprises in Kenya: A Case Study of Hire Purchase Sector in Kenya. The objective of the research was to determine the effect of debtor

management practices on the growth of Kenya. Methodologically, the study was a mixed investigation, in which the population was composed of all the registered businesses of purchase through different counties, from which a sample of 305 businesses was extracted. The techniques applied were the questionnaire of questions that led to the following conclusions: the correct administration of collections and the efficient practice of collection policies have a significant influence on the growth of family businesses.

Mihajlov (2013) He supported his thesis entitled: Impact of accounts receivable management on the profitability during the financial crisis: evidence from Serbia. The objective of the research was to find out how public companies in the Republic of Serbia manage accounts receivable during times of recession, for which, a sample of 108 firms was analyzed, where the Belgrade stock exchange was analyzed, specifically the accounting periods from 2008 to 2011. This research concluded that only by properly managing accounts receivable in times of crisis will it be possible to significantly improve profitability in companies, for this reason, the variables are related positively.

Y como antecedentes nacionales se cita los siguientes:

Así mismo Reina (2012) en su investigación “Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán SAC, 2012”. Tesis para optar el grado profesional de Contador público en la Escuela Profesional de contabilidad. El objetivo principal fuer proponer un modelo de gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad de los alumnos de la Universidad Señor de Sipán. El método usado fue el descriptivo explicativo, las técnicas fueron: la encuesta, la entrevista y el análisis documental el cual fue aplicado a 1798 alumnos. Se concluyó que, el índice de morosidad del semestre para la modalidad a Distancia se encuentra en un 35%, mientras que en la modalidad presencial se encuentra en un 42.80%, además, la principal causa de morosidad en el semestre, es que el alumno espera realizar los pagos al finalizar el ciclo de estudios, solicitando las exoneraciones de los intereses. El aporte de la investigación fue que permitió dar a conocer la tesón de estrategias de colecta, de tal forma que permita evaluar criterios eficaces de arreglo de cobranzas y cuáles son los que deben recobrase con el fin de prerrogativa arribar su ecuánime decisivo de liderazgo, al sostener siempre en aumento la verdad en la Recaudación Tributaria.

Coronel (2016) presentó su tesis titulada “Estrategias De Cobranza Y Su Relación Con La Morosidad En La Entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015”, para obtener el título de contador público. Según la metodología aplicada por el autor, usó la técnica de la encuesta y la observación, y sus instrumentos de recolección de datos aplicados fueron el cuestionario de preguntas y la ficha de observación, los cuales permitieron concluir que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, presentando un coeficiente de Spearman que indica un 0.823, indicando que la correlación es positiva alta entre ambas variables.

Ramírez (2016) presentó la tesis: “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Filasur SA, en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2015”. Esta investigación tuvo como meta conocer mediante el análisis la relación existente entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez. Metodológicamente, presentó un enfoque cuantitativo de análisis descriptivo, la población estuvo compuesta por 30 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó como técnica de recolección la encuesta que les permitió llegar a la conclusión que la administración de cuentas por cobrar si se relaciona con la liquidez debido a que si no existe una correcta administración y aplicación de las políticas de cobranza, la liquidez disminuirá producto de los altos índices de morosidad.

Ugalde (2018) presentó su trabajo “La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018” con el fin de obtener el título profesional de Licenciada En Administración. La tesis tuvo como principal objetivo conocer la influencia de la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa. la investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativa causal, no experimental de tiempo transversal. La técnica aplicada fue la encuesta, la que fue aplicada a 40 colaboradores de donde se llegó a la conclusión que la estipulación de recaudación si influye en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón. Es decir, si no existe una correcta gestión de los procesos de cobranzas, los índices de morosidad se irán incrementando y afectando la salud del banco.

Caycho (2017) también presentó su tesis titulado “La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017” en la

universidad Cesar Vallejo. El estudio tuvo por finalidad determinar la manera en como la gestión de cobranzas se relaciona con el logro de la recuperación de deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados. Para ello se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental. Se usó como técnica la encuesta, en donde el instrumento aplicado fue un cuestionario de preguntar enfocado a los 50 colaboradores con los que cuenta el estudio jurídico, información recopilada que permitió concluir en que la gestión de cobranzas si influye significativamente en la recuperación de deuda, por lo que se necesita cumplir adecuadamente con los procesos de cobranza, prevención y uso constante del feedback.

Rubén, (2015) presentó en la Universidad de Guadalajara su tesis titulada: Morosidad En El Pago De Créditos y Rentabilidad De La Banca Comercial En México. El estudio tuvo como finalidad, conocer y verificar de forma empírica si el caso de los índices de morosidad en los bancos de México representa un factor significativo en su rentabilidad. El estudio surge producto de las especulaciones que desde años atrás, los bancos comerciales de México no incrementan el volumen de crédito que otorgan a la sociedad, viéndose enmarcado en el soez acrecentamiento económico que presenta el circunscripción como consecuencia de la explosión financiera internacional iniciada en 2008. Las posibles respuestas sustentadas por la banca es que, el índice de morosidad de los prestatarios cada vez más va en aumento, provocando el impacto negativo y significativo en la rentabilidad de los bancos. Esta tesis fue de tipo descriptivo, y en base a la población, se estudió la base de datos de 42 bancos comerciales de México entre los años 2007 al 2013. De donde se llegó a la conclusión que si existe un alto índice de Morosidad En El Pago De Créditos el cual influye en la Rentabilidad De La Banca Comercial En México. Sustentando que una de las posibles explicaciones para la restricción de crédito que mantiene la banca es que, dados los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos.

Gonzales y Sanabria (2015) presented their thesis entitled: Management of accounts receivable and their effects on liquidity in the faculty of a private university, Lima, period 2010-2015, where the primary objective was to know the effects of accounts receivable in the liquidity of a particular university in Lima, during the periods 2010 to 2015. Methodologically it was an explanatory descriptive research, quantitative approach and non-experimental design.

the population consisted of 1100 students from 5 professional academic schools. For the analysis, the financial statements were taken from which the following results were obtained: when the hypotheses were tested, a significance of 0.025 was obtained and because it was less than 0.05, it was accepted that the management of the accounts receivable does have an effect on The liquidity of the faculty of a private university, Lima, that is, each of the dimensions worked and levels of delinquency, will have significant effects on the liquidity of the university.

Riquelme (2017) presented his thesis entitled: the management of accounts receivable and the morosity in the company L & H Representaciones S.A.C. of the city of Puerto Maldonado, whose objective was to determine the level of relationship that exists between both variables. according to the methodology is quantitative, descriptive level and non-experimental design, the technique used was the survey, and we worked with two questionnaires composed by 30 questions, which were applied to a sample of 40 workers, results that when processed statistically allowed concluding that if there is a significant relationship between the management of accounts receivable and the delinquency of customers, in addition, it was also evidenced that there is inadequate management of accounts receivable in the company causing the delinquency of the clients is high.

Habiendo analizado algunos antecedentes en referencia al tema en estudio, se procede a desarrollar las teorías relacionadas al tema.

En relación a la variable Administración de cuentas por cobrar, existen distintas teorías que la sustentan, entre ellas citamos a los siguientes autores:

Moyer, Mc Guigan y Kretloun (2008) la definen de la siguiente manera:

La administración de cuentas por cobrar se encuentra referida a las decisiones que toman las empresas en relación a las políticas de crédito, políticas de cobranza y a la evaluación que efectúan a las personas solicitantes de un crédito ya sea por la venta de un bien o de un servicio. (p. 585)

En base a ello se tiene que la administración de las cuentas por cobrar está referida a la toma de decisiones respecto a las cobranzas, la cual consta de tres aspectos, la primera es la

toma de decisiones para el establecimiento y aplicación de política de crédito, la segunda referida a las cobranzas y el último aspecto relacionado a los procesos de evaluación que se ejecutan para poder brindar un crédito a los solicitantes.

Así mismo, Amat, Lloret y Pere (2012) indicaron que:

Para poder realizar la evaluación del riesgo de un crédito se necesita tomar en consideración la coyuntura económica por su relación con aspectos relevantes como la morosidad y las facilidades crediticias. Este análisis puede ser abordado desde distintas perspectivas tales como el aspecto socio político, la actividad económica centrada en la generación del PBI, el sistema financiero (tipos de intereses, restricciones de crédito, morosidad) y desde la perspectiva del sector público (déficit o superávit, de las cuentas públicas, impuestos). (p.45)

El autor analiza la evaluación del riesgo de crédito basándose en las perspectivas políticas, económicas, desde un punto de vista del sistema financiero y desde la perspectiva del sector público, siendo este un análisis más exhaustivo.

Por otro lado, Van Horne y Wachowicz,(2002) mencionaron que:

La administración financiera se encuentra referida a la adquisición, el financiamiento y la administración de los activos, la cual puede ser dividida en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las decisiones de financiamiento y la administración general de los activos (p.2)

En base a lo mencionado por los distintos autores, se llega a la conclusión que las cuentas por cobrar surgen producto de los créditos asignados por parte de una empresa hacia sus clientes, la cual puede ser dada en base a venta de bienes así como también de servicios. Por lo tanto, es necesario conocer los beneficios que trae consigo la asignación de créditos para los vendedores.

Según Longenecker, Moore, Petty, y Palich, (2008) mencionan que:

Los beneficios que general los créditos para los vendedores son: permiten generar una asociación más cercana con los clientes por la confianza que significa, las ventas se vuelven más fáciles a través de sistemas telefónicos y electrónicos, disminuyen los picos y valles en las ventas, puesto que el poder de compra está disponible en todo momento y finalmente, es un fácil acceso a una herramienta con la que se puede permanecer competitivo. (p.369)

Por su parte, Moyer, Mc Guigan y Kretlow (2008) indican que: “Para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes, debe diseñar políticas de crédito óptimas, políticas de cobranzas adecuadas, realizar una adecuada evaluación a cada solicitante de crédito en particular” (p. 585).

En base a ello se tiene lo siguiente:

Dimensión 1. El crédito. Es una especie de préstamo que realiza una persona o entidad a otra con el compromiso de que en un futuro, establecido bajo contrato, se cumpla con la devolución de lo prestado, ya sea a plazos o en un solo pago, con interés o sin intereses.

Por tanto, hablar de asignación de créditos es hablar de las políticas que las respaldan.

Brachfield (2015) menciona que: “las políticas de crédito son normativas establecidas por las empresas para la asignación de créditos los cuales provienen directamente de las estrategias tomadas para disminuir los riesgos”. (p. 76)

Desde la perspectiva del autor, las políticas de crédito son consideradas como estrategias para la administración del riesgo, evitando así que las empresas caigan en pérdidas.

Cabe recalcar que una estructuración eficiente de políticas de crédito dentro de una empresa constituye un determinante significativo para el desempeño y éxito de esta.

Moyer, Mc Guigan & Kretlow (2008) detalla las variables inherentes a la política óptima de crédito:

Al elaborar una política óptima de extensión de crédito los administradores financieros de una compañía deben analizar los beneficios y costos marginales asociados con los recurrentes cambios en cada una de las siguientes variables: Normas de crédito y las condiciones de crédito (p.585)

Respecto a las normas de crédito, Moyer, Mc Guigan & Kretlow (2008) la definen como:

Aquellos criterios que han de aplicarse dentro de una empresa para elegir a los solicitantes de un crédito, es decir, elegir a quienes si se les ofrece el crédito y a quienes no, así como también, en base a criterios, poder determinar el monto. (p. 588)

Establecer normas de crédito va a permitir a las empresas poder establecer un grado de control sobre las cuentas aceptadas.

Respecto a las condiciones de crédito Moyer, Mc Guigan & Kretlow (2008) indican que: “Estas especifican los términos que rigen el pago de un crédito extendido al cliente. Estas condiciones van a incluir los tiempos de duración del crédito, los descuentos por pronto pago así como las condiciones especiales” (p. 591)

Para Morales y Morales (2014) “aquí se debe de tomar la decisión respecto a la extensión del periodo antes de ejecutarse el pago, se debe de definir los plazos, los descuentos ofrecidos por le pronto pago, las plazos de tiempo mínimos, entre otros.” (p. 141)

En base a los autores se llega a la conclusión que las condiciones para el establecimiento de un crédito son aquellos términos que rigen el pago de un crédito, los cuales están dados en el periodo de crédito que se le concede, es decir a pagar en 7, 15, 30, 60, 90 días y los descuentos que se puede conceder al cliente si se efectúa un pago adelantado.

En base a la dimensión 2. Políticas de cobranza, Morales y Morales (2014) comentan lo siguiente:

Es necesario aplicar adecuadas estrategias de cobranza para gestionar el cumplimiento del cliente, para ello, el primer paso es el envío de cobranzas preventivas, de no cumplirse se procede a las cobranzas administrativas, domiciliarias, prejudiciales, extrajudiciales y de ser el caso más complicado, se procede a las cobranzas judiciales. (p. 164)

Dentro de las políticas de cobranza de las que nos habla el autor se defiende las siguientes:

La cobranza preventiva surge después de los procesos de cobranza normales (los envíos de estados de cuenta o facturas que detallan la evolución del crédito del cliente) y pasan a ser gestionadas mediante la información al cliente sobre las fechas límites de pago de su cuota de crédito. (Morales y Morales, 2014, p. 153)

Este tipo de cobranza es anticipada, sirve como una herramienta de comunicación al cliente ya sea vía telefónica o electrónica de forma personal sobre la fecha de vencimiento de su deuda. En caso no se logre esta comunicación, el encargado de cobranzas debe optar por la visita domiciliaria para proceder a una entrevista.

La cobranza administrativa. “Esta es aplicada cuando ya surge el vencimiento de la deuda, entre los días 1 al día 15.” (Morales y Morales, 2014, p. 153)

En este caso, las cobranzas se gestionan mediante el envío de cartas al domicilio del cliente a fin de lograr el compromiso de este con el cancelamiento de su deuda (cuota vencida).

La cobranza domiciliaria. “Este tipo de cobranza se realiza cuando el cliente no cumplió con el pago de la cuota dentro de la fecha límite, por lo que se le denomina cuenta morosa”. (Morales y Morales, 2014, p. 153)

En esta etapa, el gestor de cobranzas realiza una visita al domicilio del cliente según sea el grado de atraso que esté presente. En el caso que el cobro sea en efectivo, se exige al cliente que cancele la cuota vencida y se establece una fecha de ultimátum. En el caso que el cobro sea

con convenio, el deudor debe de cancelar no menos al 50%. Y si el cliente no se encuentra en condiciones de efectuar el pago, se debe de tramitar la recuperación del producto.

La cobranza extrajudicial. “Este tipo de cobranza se realiza cuando se excede de los 31 a 50 días y la cobranza no obtuvo resultados”. (Morales y Morales, 2014, p. 154)

Aquí se comunica al cliente que de no cancelarse la deuda se iniciará un proceso legal, el cual incluirá el pago de los recargos por intereses generados y gastos efectuados para la cobranza.

La cobranza prejudicial. “Se realiza cuando se excede de los 50 días y es realizada por la las propias empresas o entidades financieras”. (Morales y Morales, 2014, p. 154)

En este tipo de cobranza, se debe persuadir al cliente para que firme su compromiso de pago a fin de que no se llegue al proceso judicial.

La cobranza judicial. Esta es la última etapa del proceso de cobranza, ya que se da cuando el cliente incumplió con sus obligaciones de pago, siendo este el último recurso. Aquí el acreedor empieza los trámites ante tribunales de justicia los cuales son los encargados de dictar sentencia para la recuperación de la deuda y los gastos incurridos en los procesos de cobranza. (Morales y Morales, 2014, p. 154)

En base a la dimensión 3. Evaluación de los solicitantes del crédito, Morales y Morales (2014) comentan que: “la solicitud del crédito tiene como función principal “la recopilación de la información y su respectiva documentación.” (p. 115)

Ante ello, se debe acotar que las solicitudes de crédito deben de recopilar información de los propietarios o directivos de las empresas, tales como información telefónica, datos de los familiares, número de cédula profesional, entre otros datos informativos necesarios que van a facilitar la localización de evasores si es que se da el caso de que el solicitante incurre en esa situación.

Para poder realizar una evaluación minuciosa a cada solicitando de un crédito se debe de recopilar información adecuada y verás sobre el cliente solicitante, así como analizar esta información para poder determinar la capacidad económica de este, y las condiciones en las que se encuentra para poder hacer frente al crédito.

En relación a la recopilación de información se tiene que es para evaluar la solvencia de un cliente puede obtener de diversas fuentes, así como: Estados financieros, organizaciones que emiten informes de crédito, bancos y experiencias previas de la compañía con el cliente.

En relación al análisis de la información, se considera que lo más ideal sería que los mismos analistas de crédito obtuvieran información sobre un solicitante de todas las fuentes que sea posible, así mismo considerar el tiempo y el costo que este requiere.

En concreto, al recopilar información se inicia por las fuentes menos costosas y que demanden menos tiempo. Por ejemplo se puede consultar el historial de crediticio del cliente en la compañía, etc.

Sobre las decisiones de otorgamiento Morales y Morales (2014) opinan lo siguiente:

Existen distintas estrategias para analizar y determinar si se asigna o no un crédito. Para ello es necesario evaluar la reputación o la imagen de la persona que está solicitando el crédito, el arraigo, la capacidad mercantil (la capacidad que presenta el solicitante para generar utilidades), la solvencia (la posición financiera que refleja el solicitante), la disponibilidad de efectivo, las garantías que presenta y finalmente la posición económica en la que se encuentra. (p. 122)

La decisión a tomar va a depender de la información que se obtenga en base al solicitante, así como de las estrategias que se apliquen para medir el riesgo. Para ello, no existen estructuras ni esquemas rígidos, caso contrario, esto exige un análisis creativo y dinámico por parte del analista de crédito.

Y en lo que respecta a la Variable 2. Morosidad, Brachfield (2012) la define como:

Un suceso económico con el que lidian diariamente las empresas, para lograr mantener su liquidez y renovar la inversión; debido a que los clientes morosos se resisten a efectuar el pago de sus deudas, poniendo excusas para justificar su incumplimiento, por ello es necesario, poner atención a las señales de alarma que presentan los futuros morosos así como a las estrategias evasivas que aplican estos deudores. Estos se caracterizan por la impuntualidad en el cumplimiento de sus pagos. Este término es utilizado frecuentemente por las empresas cuando los créditos brindados no han sido cancelados en el plazo establecido. Los créditos que no han sido cobrados hasta después de su vencimiento son denominados créditos definitivamente incobrables, los cuales son directamente cargados a la cuenta de pérdidas.

La morosidad es un problema que existe desde hace muchas décadas atrás, e incluso se podría decir que la religión católica y las tradiciones cristianas han influenciado a que esto persista, debido a que han influenciado a ser tolerantes con los deudores, lo cual es sustentado en los principios bíblicos los cuales hacen mención de la condescendencia con los deudores. (p.20)

Es tal motivo que la morosidad es considerada como un fenómeno difícil de erradicar, puesto a que se ha convertido en una costumbre de la sociedad latinoamericana.

De mismo modo, Díaz (2014) mencionó al respecto lo siguiente:

La morosidad guarda una estrecha relación con la falta de responsabilidad que tienen las personas para cumplir con el pago de una obligación, ya sea por impago, o por el retraso en la cancelación de una cuota de crédito. (p. 50)

El incumplimiento de pago de una persona perjudica significativamente a las empresas, dificultando el cumplimiento de los objetivos económicos que estas, e incluso, poniéndolas en riesgo de incumplir también ellas como empresa con el pago de sus obligaciones.

Es por tal motivo, que se considera a la morosidad como un fenómeno que arrasa descontroladamente con las finanzas de las empresas, pues el incumplimiento de pago de los clientes, provoca en las empresas el riesgo de caer en insolvencia.

Al respecto Batlle y Tomás (2008) indicaron que:

Los episodios de riesgo jamás llegan de forma sorpresiva, comúnmente, aparecen manifestándose a través de pequeñas situaciones que a larga, de no controlarse, podrían ser fatales para una empresa. Por tal motivo, es necesario que los responsables de las áreas económicas de la empresa se encuentren atentos ante las situaciones de riesgo, para poder anticiparse y evitar problemas futuros. (p. 14)

Llevar un adecuado seguimiento no significa tener el control de las operaciones concedidas, sino que también significa incrementar la probabilidad de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, Brachfiel (2013) mencionó que:

Las empresas deberían de fijar mayor atención en efectuar las cobranzas puntuales de sus créditos, debido a que por cada día de retraso, las empresas inciden un coste financiero, es por tal motivo que las áreas de cobranzas deben trabajar intensamente para lograr los objetivos de la empresa. (p. 44)

Las empresas deben de tomar en consideración que unos de los principios fundamentales de toda gestión financiera es la medición correcta y adecuada del valor de una empresa, y esta se ejecuta analizando minuciosamente los flujos del efectivo y realizando los cálculos de los beneficios contables.

Desde el punto de vista de Royo (2013): “La morosidad es un problema constante que difícilmente puede ser evitado, debido a que se encuentra en cualquier sector económico, presentando mayores niveles de riesgo en las entidades financieras”. (p. 20)

Analizando las definiciones anteriormente citadas, se afirma que la morosidad no necesariamente es el incumplimiento rotundo del pago de una deuda, sino, un incumplimiento extemporáneo, el cual va traer como consecuencia la generación de intereses, daños y perjuicios.

Por otro lado, Wicijo y Rodríguez (2008) manifestaron que:

Mora se le denomina al retraso surgido en el pago de una obligación, por ende, se considera al cliente como incidente en mora, cuando la fecha de cumplimiento de su obligación vence, y este se retrasa con el cumplimiento de la deuda. Analizando esta teoría desde un punto de vista formal, la definición no alude al incumplimiento definitivo del pago de una obligación, sino simplemente al cumplimiento de pago de deuda pero de forma tardía, trayendo como consecuencia problemas de liquidez. (p.6)

Palafox (2018) menciona al respecto lo siguiente:

Las áreas de cobranzas suelen contar con relación de cartera vencida, la cual es entendida como una fracción del total de la relación de clientes que presentan en los registros atrasos de deuda. Se denomina cartera vencida a las responsabilidades de pago no efectuadas dentro de las fechas establecidas, encontrándose aún pendiente de pago. Las carteras vencidas suelen agruparse de dos maneras: carteras de corto plazo y carteras de largo plazo. También se agrupan en base al rubro al que pertenece el cliente: cartera vencida privada y cartera vencida pública. (p. 85).

En base a ello, es necesario que el gestor de cobranzas clasifique al cliente en base a las cuotas vencidas, desde la primera hasta la última, con la finalidad de poder conocer cual se encuentra en situación de recuperable o irrecuperable.

Según el decreto legislativo N° 295 del Código Civil, en el capítulo segunda que se refiere a la mora, se encuentra lo siguiente:

Una persona incurre en mora, cuando es obligada o exigida por el acreedor a cumplir con su obligación, ya sea de forma judicial, o extrajudicialmente. (Art. 1333)

Del mismo modo se menciona que todo deudor que ha incurrido en moras debe de responder a los daños y perjuicios ocasionados a la entidad por su incumplimiento o atraso. (Art. 1336)

También se hablar sobre la mora del acreedor en donde se menciona que este incurre en mora cuando sin motivo legítimo se resiste a admitir una prestación, o incumple con practicar los actos necesarios para que se pueda ejecutar la obligación (Art. 1338).

Analizando el código civil (2015) se encontró lo siguiente:

La parte perjudicada por el incumplimiento de pago de su cliente puede exigir que este se cumpla de forma notarial, con la finalidad de satisfacer y cumplir con la prestación dentro que no exceda los quince días, en donde se determina que al no cumplir con lo establecido en el contrato se sentencia de pleno derecho, quedando a cargo de la otra parte la indemnización de daños y perjuicios (Art. 1429).

Este extracto nos indica que, en caso de no cumplir con el pago dentro de los plazos establecidos, el contrato queda disuelto y quedara a cargo de la parte deudora la indemnización de daños y perjuicios.

Entonces, la morosidad se encuentra dividida en tres dimensiones las cuales son:

Dimensión 1. Señales de alarma de impagos futuros. Al respecto Brachfield (2012) mencionó lo siguiente:

Los puntos principales que se han de tomar en consideración para gestionar las cobranzas es la anticipación, con la finalidad de prevenir cierto problemas de incumplimiento. Las empresas deben de contar con ciertos mecanismos que les permita identificar las señales de alarma que pueden presentarse por parte de los clientes que reflejan la posibilidad de impago de deuda.

Comúnmente, los clientes deudores no demuestran actuar con sinceridad, suelen justificar su incumplimiento asegurando que el problema ocurrido es algo pasajero, entre otras excusas, por lo que el gestor de cobranza tiene que manejar la intuición y averiguar lo que sucede en realidad. (p. 67)

Si bien es cierto, existen distintas dificultades que se presentan en relación a la capacidad de información con la que se cuenta. Mediante el análisis y seguimiento periódico de información que presentan los clientes, las empresas pueden detectar señales de alarma, por ende, analizando esta información, las empresas podrán establecer procedimientos que les permita detectar las señales de alerta procedentes de unos indicadores debidamente determinados.

La información con la que deben de contar las empresas debe de provenir de dos fuentes. La información interna de cliente, como es el caso de los datos personales, y la información externa del cliente.

La primera alarma que surge es cuando se evidencia el primer retraso en el pago. Una de las principales señales de alarma que presentan los clientes morosos es cuando surge el primer atraso de pago de una cuota vencida. Este suceso debe de servir como una señal para tener a la vista al cliente, por ende, el gestor de cobranzas debe de hacer seguimiento al cliente, con la finalidad de que no vuelva a ocurrir.

Brachfield (2012) indica que:

Quando surge el primer retraso de pago, el gestor de cobranzas debe de investigar cuales fueron las causas reales que ocasionaron el incumplimiento de pago. Es necesario conocer las causas de impago, si esta fue a causa provocada, o realmente fue por falta de liquidez. A pesar de que el cliente llegue a cancelar la deuda de la cuota vencida, es importante no perder de vista al cliente, realizando un seguimiento a su comportamiento de pago en las situaciones futuras. (p. 67)

En todos los casos la reacción del proveedor ante cualquier incidencia en el cobro de una factura debe ser dinámica y ágil, poniéndose inmediatamente en contacto con el cliente mostrando así la eficacia de esta manera evitaremos que vuelva a incidir en retrasos de pago.

El cambio de domicilio. Cuando el cliente cambia de domicilio constantemente, y no actualiza sus datos personales en nuestras bases, debe ser considerado como una señal de alarma, debido a que es entendido como una forma de ocultarse ante el acreedor.

Cuando un cliente moroso, se niega a dar la cara, es una señal de alarma, puesto que puede estar preparando un procedimiento concursal.

En lo que respecta a la dimensión 2. Estrategias evasivas del deudor, Brachfield (2012) indica que: “las personas deudoras tiene como objetivo, tratar de extender lo más que se pueda una deuda, debido a que mientras más largo sea el periodo de deuda, más se acerca a que esta prescriba.” (p.86)

Esta es considerada como una de las estrategias que utilizan los deudores para beneficiarse personalmente mediante el incumplimiento de deuda alargada.

Reyes (2016) mencionó al respecto lo siguiente:

Toda deuda generada en base a un crédito brindado por una entidad privada, tiene un plazo máximo para ser exigido su cumplimiento, después de los plazos máximos, ya no puede ser exigida de manera judicial. El plazo del que se habla es de 10 años. Cuando surge la prescripción de deuda, el acreedor es sancionado por no cumplir diligentemente con las cobranzas de las deudas a tiempo. (p. 1)

El autor hace mención a que una vez transcurrido los 10 años de plazos para poder hacer efectiva la cobranza de una deuda, la empresa ya no podrá solicitarla. En definitiva, este plazo es establecido para todas aquellas deudas que se encuentren dadas entre privados, e incluso, las deudas que se tienen en tarjetas de crédito.

Existen distintas estrategias que utilizan los deudores para evadir el pago de sus cuotas vencidas, estas son:

Las estrategias evasivas piadosas, según Brachfield (2012) indica que:

Una estrategia evasiva piadosa intenta conseguir lo que dice el refrán: Una deuda vieja se convierte en una deuda muerta. El moroso, apunta como objetivo a que el acreedor

acabe desistiendo, y por abandonar los intentos de recuperar su crédito y condonar su deuda. (p.87)

Las estrategias evasivas ambiguas, según Brachfield (2012) indica que:

Unas de las respuestas más habituales que se puede oír de boca de un moroso es “yo no me niego a pagar, ahora me es imposible hacerlo, pero más adelante seguro que les efectuare el pago”. Este tipo de afirmaciones forma parte de la estrategia habitual del deudor para eludir el pago y se basan en la inconcreción. También tener en cuenta que parte de las excusas del deudor se basa en la ambigüedad de las respuestas que este suele dar. (p.89)

Y finalmente la famosa justificación por falta de liquidez, donde el deudor opta por decir que es insolvente y que no tiene dinero para hacer frente a las letras de sus deudas. Por su simplicidad es una táctica a veces difícil de rebatir.

Brachfield (2012) indica que: “El objetivo del moroso es que el acreedor se olvide provisionalmente (lo que acaba convirtiéndose en definitivamente) de él, que deje de cobrar la deuda y pase la deuda a fallidos” (p.92)

Finalmente en base a la dimensión 3 que habla sobre las excusas del cliente moroso, Brachfield (2012) menciona que: “Las excusas forman parte de las tácticas evasivas de los deudores, habiendo comparado las excusas utilizadas en distintos continentes, llegando a la conclusión que siempre son las mismas”. (p.108)

Según Rastelli (2015):

Una excusa común que ponen los morosos cuando realizan pagos en efectivo, es decir justificarse en que el cajero automático no funciona, solo el deudor logra entender como los cajeros automáticos de la zona falla exclusivamente cuando tiene que efectuar una deuda, viéndose imposibilitado de retirar dinero. (p. 46)

Existen tres tipos de excusas que sustentan los morosos para justificar el impago de una deuda, las cuales son:

Existen tres tipos de excusas que sustentan los morosos para justificar el impago de una deuda, las cuales son:

Las excusas objetivas, Brachfield (2012) mencionó al respecto que: “estas se encuentran fundamentadas en base a algo real, que comúnmente suele suceder, aunque esta no siempre suele ser válida, el argumento podría ser visto como algo auténtico a fin de justificar el incumplimiento de pago”. (p.110)

Otro de los ejemplos que también suelen poder como excusa los morosos es la ocurrencia de tragedias, como por ejemplo un incendio en su casa. Para tal situación, el gestor de cobranzas debe de buscar la forma en como demostrar con pruebas y argumentos que las excusas del deudor son falsas e irreales.

Sobre las excusas subjetivas, Brachfield (2012) indica que: “son aquellas que se inventan el sujeto moroso, no tienen ningún fundamento real. Las excusas subjetivas son cortinas de humo que utiliza el moroso. (p. 111)

Ejemplo: “De haber sabido que eran tan estrictos a la hora de cobrar, hubiéramos buscado otro proveedor más comprensivo”.

Y sobre las excusas absurdas, Brachfield (2012) indica que: “Este tipo de excusas son pretextos absurdos que se inventan los deudores para demorar el pago. El acreedor no debe entrar a replicar esta clase de excusas ya que son falsas”. (p.114)

Ejemplo: “El país está pasando por una crisis, ¿es que no leen los periódicos ni ven la televisión?, estamos todos sin liquidez”.

Formulación del problema:

Problema General:

¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018?

Problemas Específicos:

¿De qué manera las políticas de crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018?

¿De qué manera las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018?

¿De qué manera los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018?

Justificación del Problema

La presente investigación tiene como objetivo profundizar sobre el posicionamiento mediante la investigación de teorías de diversos autores como Moyer, MgGuigan & Kretlow (2008) autores del libro titulado “*Administracion financiera contemporanea*”, Brachfield (2012) autor del libro titulado “*cobro de impagados y negociación con deudores*”. Desde el punto de vista teórico a través de distintos enfoques según los distintos autores servirá de referente para futuros estudios que utilicen estas variables.

El desarrollo toma conciencia sobre la importancia del crédito por ello se considera oportuno este estudio y así conocer más técnicas de cobranza y de esta manera poder asegurar lo invertido. En la actualidad, un conjunto de universidades ofrecen el pago a crédito como una ayuda o facilidad.

En base a la justificación práctica se tiene que los siguientes resultados de esta investigación comprobaran la relación de la variable, administración de cuentas por cobrar y morosidad de una universidad de Lima Norte, 2018. Y de esta forma nuestro aporte a un

desarrollo de estrategias administrativas y pueda contribuir al estudio, de tal manera nos ayude a encontrar nuestros resultados y tratar de resolver el problema que se tiene en la universidad y de la misma manera para otras casas de estudio.

Fomentar en los estudiantes la cultura de buen pagador permitir en ellos ejercer su historial crediticio en las diferentes instituciones bancarias siendo ello su mejor carta de presentación. Promoviendo su crecimiento personal de esta manera ser responsable.

Formulando una justificación social se puede afirmar que es de importancia ya que permitirá mejorar el nivel recaudación mensual. Esta mejora permitirá un buen incremento para la entidad en lo que respecta en la parte económica. De tal manera que las empresas o micro empresas no se ven afectadas por esta lentitud en la cobranza y puedan crecer evitando el cierre de las mismas. Surge la necesidad de complementar la cobranza a fin de lograr evitar las moras y la fidelización de los clientes y poder atender un servicio completo.

Y brindado una justificación metodológica, este trabajo nos permitirá aplicar el instrumento a través de una investigación y con ello nos ayudara a disminuir el problema de la universidad con las variables la administración de cuentas por cobrar y morosidad, debido a que se busca probar las hipótesis planteadas mediante una técnica utilizada es la encuesta, y de esta forma obtener información sobre la metodología del proyecto.

Hipótesis

Hipótesis General:

La administración de cuentas por cobrar influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Hipótesis Específicos:

Las políticas de crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Objetivo

Objetivo General:

Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Objetivo Específicos:

Determinar de qué manera las políticas de crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Determinar de qué manera las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

Determinar de qué manera los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

Tipo de investigación: En base a su finalidad es básica.

Según el enfoque, es cuantitativo.

Investigaciones con este tipo de enfoque se caracterizan por realizar un análisis numérico de los datos, teniendo la facilidad de poder ser cuantificables y medibles.

Respecto a ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan: “la investigación cuantitativa se caracteriza por usar instrumentos de recolección de datos para poder probar las hipótesis, todo en base a una medición numérica para poder realizar los análisis estadísticos, que permitan probar teorías” (p. 95).

Nivel de Investigación: Descriptiva explicativa.

Las investigaciones descriptivas buscan narrar, describir y caracterizar los hechos o comportamiento, y se dice que es explicativa porque busca medir la relación que existen entre ambas variables y sustentar científicamente con pruebas la influencia que existen entre estas.

Diseño:

El diseño de la investigación es el no experimental, debido a que no se produce alteración alguna de las variables en estudio.

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones no experimentales son:

Aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables

independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (p. 150).

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio la presente investigación es transversal, debido a que se ejecuta la medición en un momento determinado.

En base a ello, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales)” (p.211).

2.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de las variables:

Variable 1. Administración de cuentas por cobrar

Moyer, Mc Guigan y Kretloun (2008) la definen de la siguiente manera:

La administración de cuentas por cobrar se encuentra referida a las decisiones que toman las empresas en relación a las políticas de crédito, políticas de cobranza y a la evaluación que efectúan a las personas solicitantes de un crédito ya sea por la venta de un bien o de un servicio. (p. 585)

Variable 2. Morosidad

Brachfield (2012) definió la morosidad como:

Un suceso económico con el que lidian diariamente las empresas, para lograr mantener su liquidez y renovar la inversión; debido a que los clientes morosos se resisten a efectuar el pago de sus deudas, poniendo excusas para justificar su incumplimiento, por ello es necesario, poner atención a las señales de alarma que presentan los futuros morosos así como a las estrategias evasivas que aplican estos deudores. Estos se

caracterizan por la impuntualidad en el cumplimiento de sus pagos. Este término es utilizado frecuentemente por las empresas cuando los créditos brindados no han sido cancelados en el plazo establecido. Los créditos que no han sido cobrados hasta después de su vencimiento son denominados créditos definitivamente incobrables, los cuales son directamente cargados a la cuenta de pérdidas.

La morosidad es un problema que existe desde hace muchas décadas atrás, e incluso se podría decir que la religión católica y las tradiciones cristiana han influenciado a que esto persista, debido a que han influenciado a ser tolerantes con los deudores, lo cual es sustentado en los principios bíblicos los cuales hacen mención de la condescendencia con los deudores. Es por ello que se considera como un fenómeno difícil de erradicar, puesto a que se ha convertido en una costumbre de la sociedad latinoamericana. (p.20)

Definición operacional de las variables:

Administración de cuentas por cobrar

La administración de las cuentas por cobrar está referida a la toma de decisiones respecto a las cobranzas, esta consta de tres aspectos, la primera es la toma de decisiones para la aplicación de política de crédito, la segunda referida a las cobranzas y finalmente, a los procesos de evaluación que se ejecutan para poder brindar un crédito a los solicitantes para lo cual se realiza una serie de cuestionamientos mediante la aplicación de instrumentos.

Morosidad

La morosidad es la lentitud, retraso, dilatación o demora del compromiso de pago pactado siendo estas señales de alarma. Para incurrir en un impago el deudor utiliza algunas estrategias y excusas capases de ser impredecibles para así lograr condonar una deuda. Se mide esta variable utilizando el cuestionario como instrumento

2.3. Población, muestra y muestreo:

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la población como: “el conjunto de todos los casos, ya sea de individuos, empresas o cosas, que se caracterizan por tener las mismas cualidades de interés las cuales se desea analizar.” (p.304).

Para la investigación se determinó que la población está conformada por 50 trabajadores del área de finanzas y bienestar estudiantil de una Universidad Privada de Lima Norte.

Muestra

Según Carrasco (2014): “Es la parte de la población que se extrae con la finalidad de obtener información.” (p.161)

En el caso del presente estudio, se aplicó la técnica del censo, por lo que el total de la población es tomada para ser analizada.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

La técnica aplicada fue la encuesta.

Instrumentos:

Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, cada uno compuesto por 20 interrogantes, los cuales fueron elaborados con una escala de respuesta de tipo Likert (5 niveles de respuesta). Para ello se tomó en cuenta la noción de:

Validez:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “mencionan que la validez es el grado de precisión en el que un determinado instrumento mide lo que se pretende realmente medir.” (p. 200).

Los instrumentos serán validados a través del Criterio de Juicios de Expertos, por lo que se solicitará a la escuela nos conceda 3 especialistas en la materia a fin de que puedan dar el visto bueno a los instrumentos de evaluación.

Confiabilidad:

Los instrumentos serán medidos mediante el coeficiente del alfa de cronbach a fin de determinar si los instrumentos usados son consistentes y fiables.

Tabla 3.

Análisis de fiabilidad de la variable Administración de cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	20

Analizando la fiabilidad del instrumento de la variable Administración de cuentas por cobrar, se obtuvo un coeficiente de 0.916, que significa que el instrumento presenta una excelente fiabilidad, por tanto, es confiable.

Tabla 4.

Análisis de fiabilidad de la variable Morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

Analizando la fiabilidad del instrumento de la variable Morosidad, se obtuvo un coeficiente de 0.893, que significa que el instrumento presenta una buena fiabilidad, por tanto, es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se trabajó en base al método hipotético deductivo, debido a que se partió de la observación y se formularon hipótesis.

El procedimiento aplicado para el proceso de datos fue el siguiente:

Se realizó el análisis de la información, se elaboraron instrumentos los cuales fueron aplicados a la población seleccionada, estos datos se pasaron a una base en Excel en donde se totalizo por dimensiones e indicadores.

Posteriormente se realizó el análisis descriptivo de las variables y dimensiones en donde se determinó el cálculo de las frecuencias con sus respectivos porcentajes.

Y finalmente, se procedió a realizar el análisis inferencial, en donde se analizaron las tablas cruzadas, y se comprobaron las hipótesis, para lo cual se midió la correlación no paramétrica de rho Spearman porque los datos no difieren de una distribución normal y se procesó el r cuadrado para medir la influencia.

2.6. Aspectos éticos

La estructuración de la presente investigación, que se elaborada en base a aspectos éticos aceptables, entre ellos, se cumplió con los criterios de objetividad, es decir, se plasmó la realidad tan cual es, sin alterar la información, presentando la coherencia necesaria en la redacción, y aplicando los términos adecuados.

También se respecto la propiedad intelectual del autor, por tal motivo, las fuentes y citas que respaldan la teoría de cada una de las variables, están siendo referenciadas de forma correcta en base al formato APA establecido por la universidad.

En lo que respecto a la parte de resultados, se muestran los datos de manera confiable, siendo estos procesados y plasmados en su estado real, sin alterar ningún tipo de valor. Y

finalmente, se cumplió en todo aspecto con la ética profesional, actuando de manera muy profesional, respetando las normas y reglamentos establecidos por la Universidad.

III. RESULTADOS

Presentación y análisis de resultados

Análisis descriptivo

Tabla 1

Variable 1. Administración de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	6,0
	Regular	38	76,0
	Buena	9	18,0
	Total	50	100,0

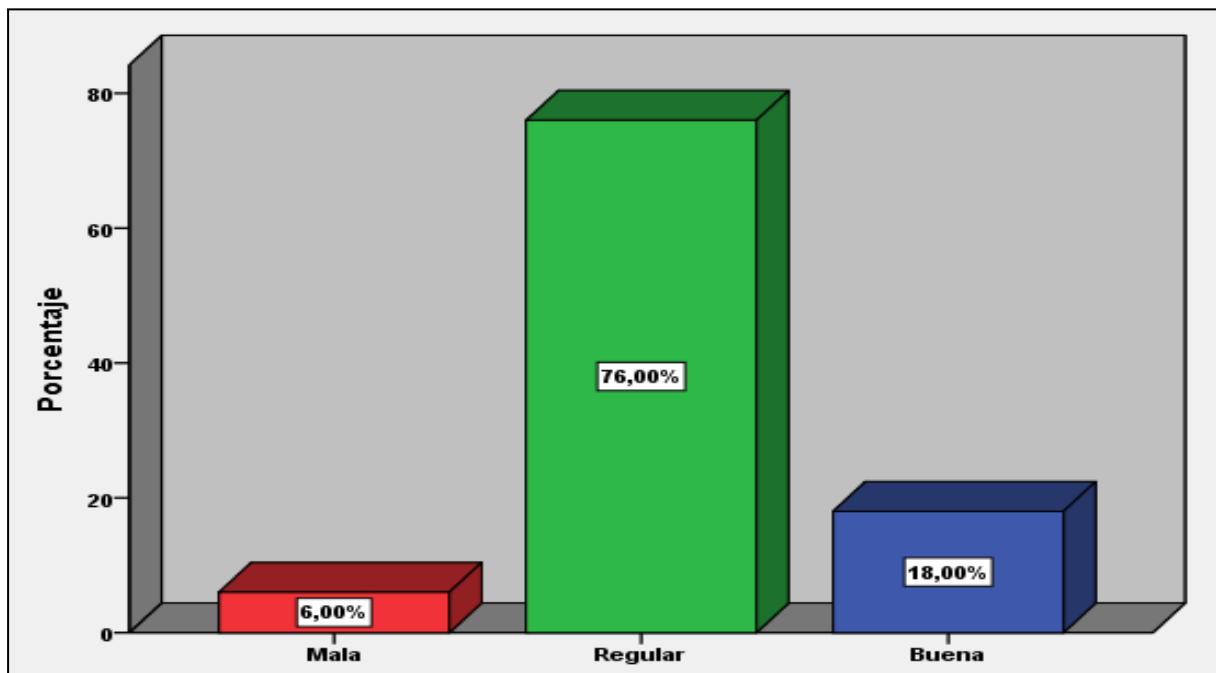


Figura 1: Variable 1. Administración de cuentas por cobrar

De la tabla y Figuera se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 76% manifestó que la administración de cuentas por cobrar se encuentra en un nivel regular, el 18% manifestó que se encuentra en un buen nivel y solo el 6% indicó que su nivel es malo.

Tabla 2

Dimensión 1. Crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,0
	Regular	22	44,0
	Alto	26	52,0
	Total	50	100,0

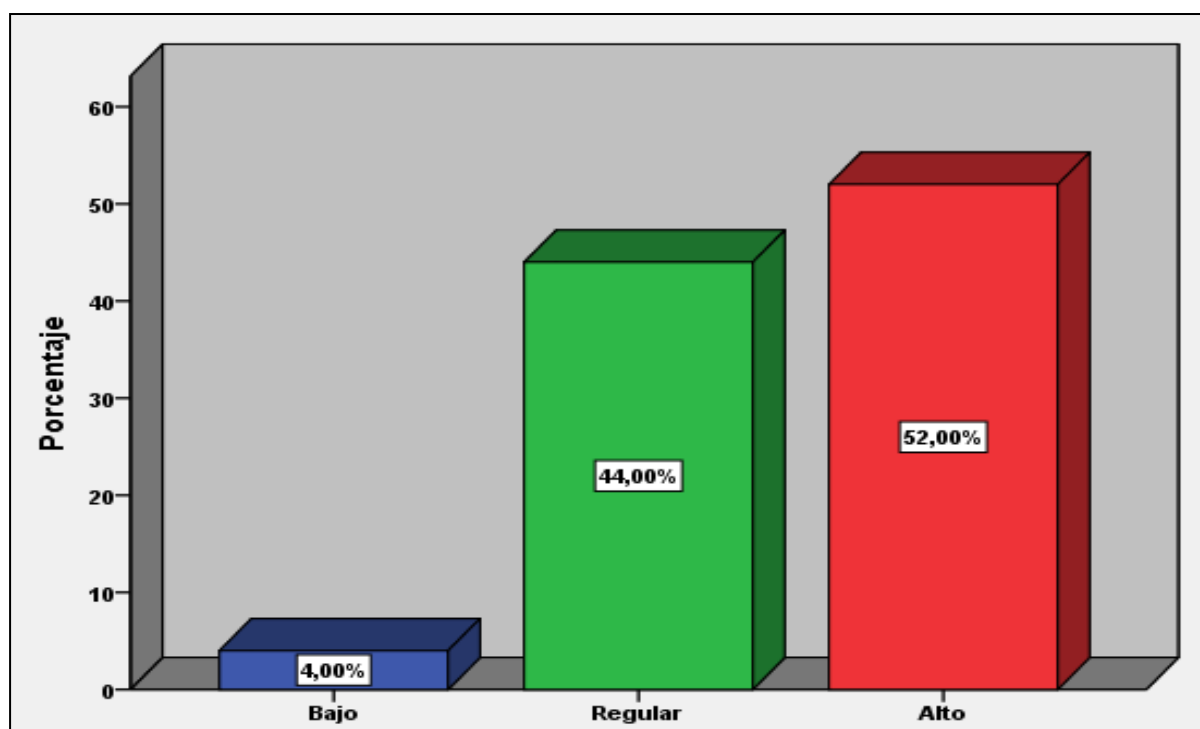


Figura 2: Dimensión 1. Crédito

De la tabla y Figuera se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 52% manifestó que los créditos en la Universidad son altos, por ende existe un alto porcentaje de deuda, el 44% manifestó que los créditos son regulares y solo el 4% manifestó lo contrario.

Tabla 3

Dimensión 2: Políticas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	4	8,0
	Regular	40	80,0
	Buena	6	12,0
	Total	50	100,0

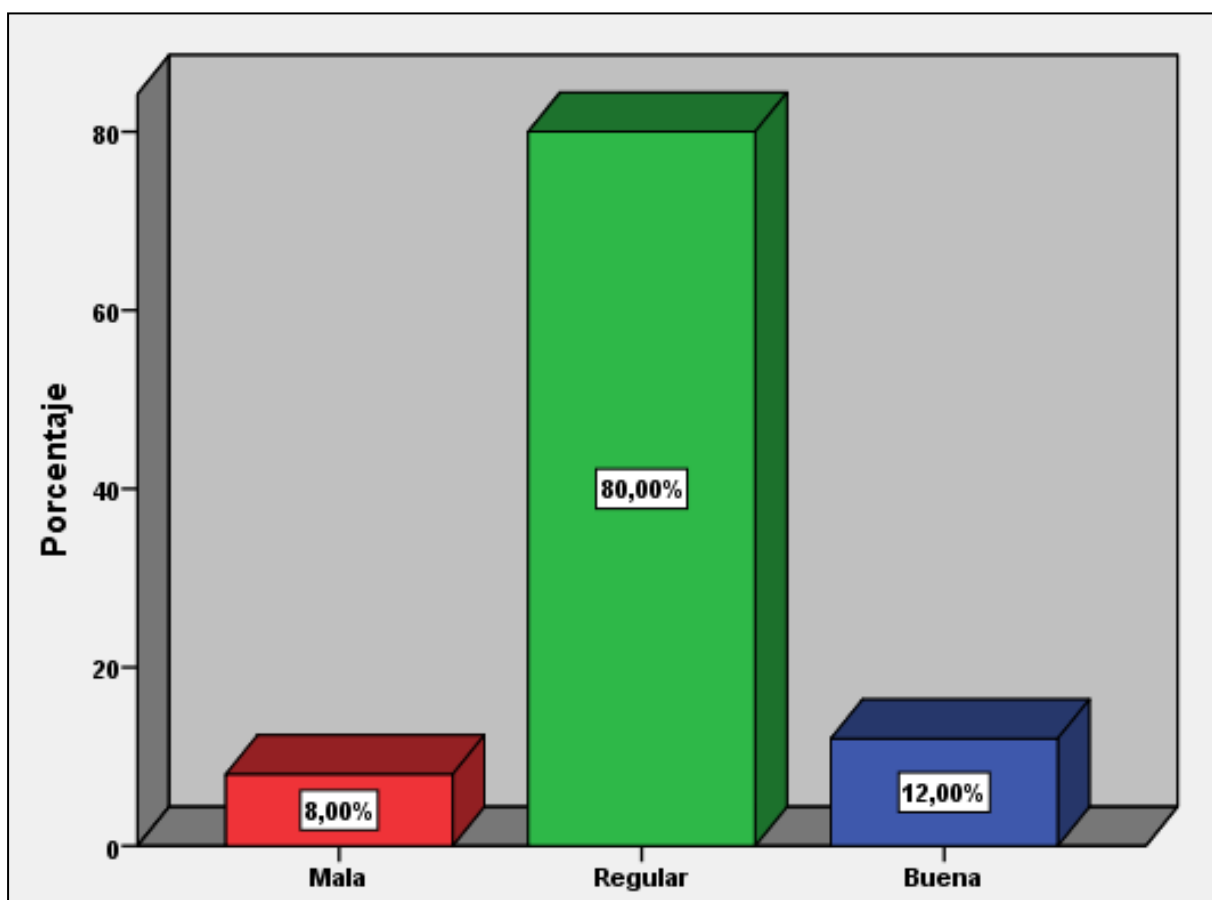


Figura 3: Dimensión 2: Políticas de cobranza

De la tabla y Figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% manifestó que las políticas de cobranza aplicadas por la Universidad son regulares, el 12% manifestó que su aplicabilidad es buena y solo el 8% manifestó que su nivel es malo.

Tabla 4

Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	14,0
	Regular	33	66,0
	Eficiente	10	20,0
	Total	50	100,0

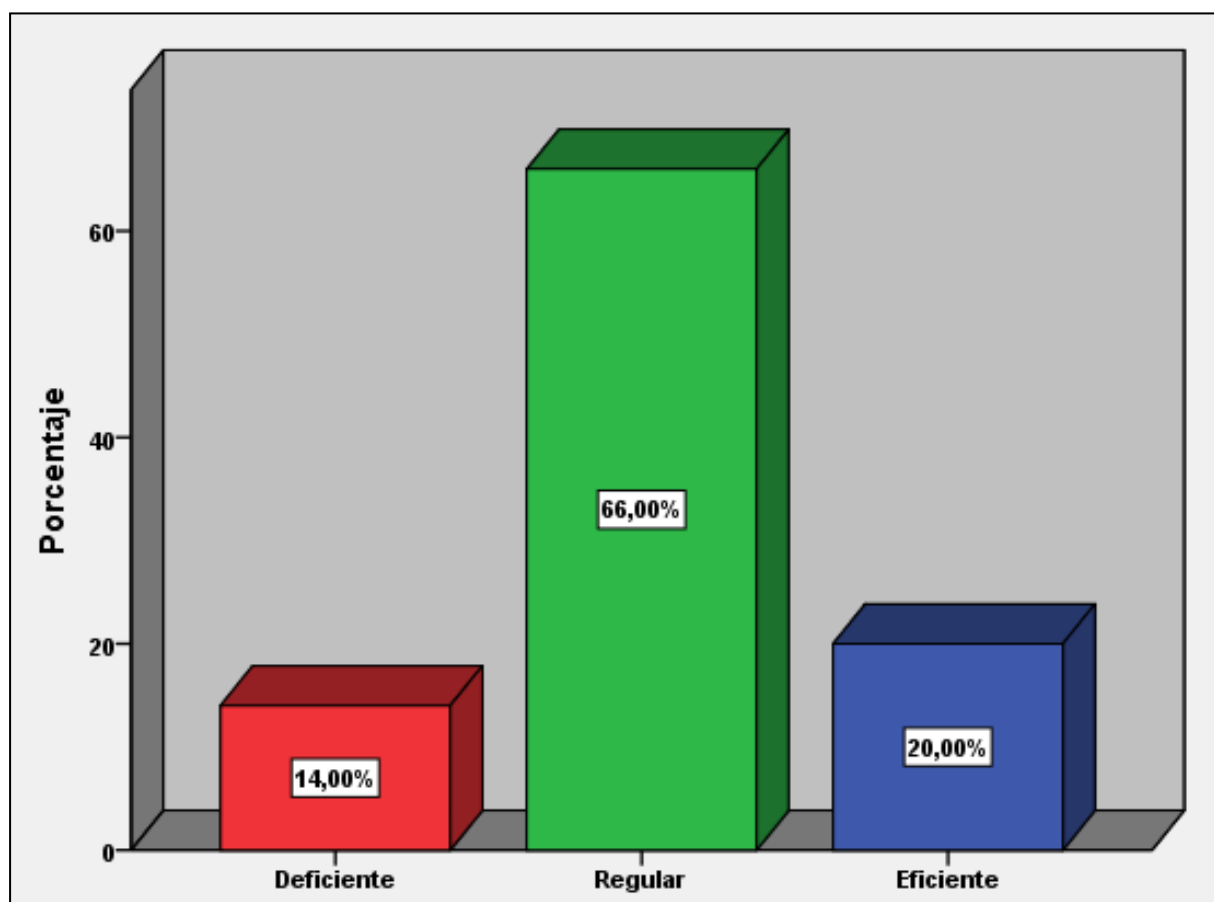


Figura 4: Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito

De la tabla y Figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 66% manifestó que los procesos de evaluación que realiza la universidad a los solicitantes de créditos y prorrogas es regular, el 20% consideró que es eficiente, pero existe un 14% que considera que los procesos aplicados son deficientes.

Tabla 5

Variable 2. Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,0
	Regular	28	56,0
	Alto	20	40,0
	Total	50	100,0

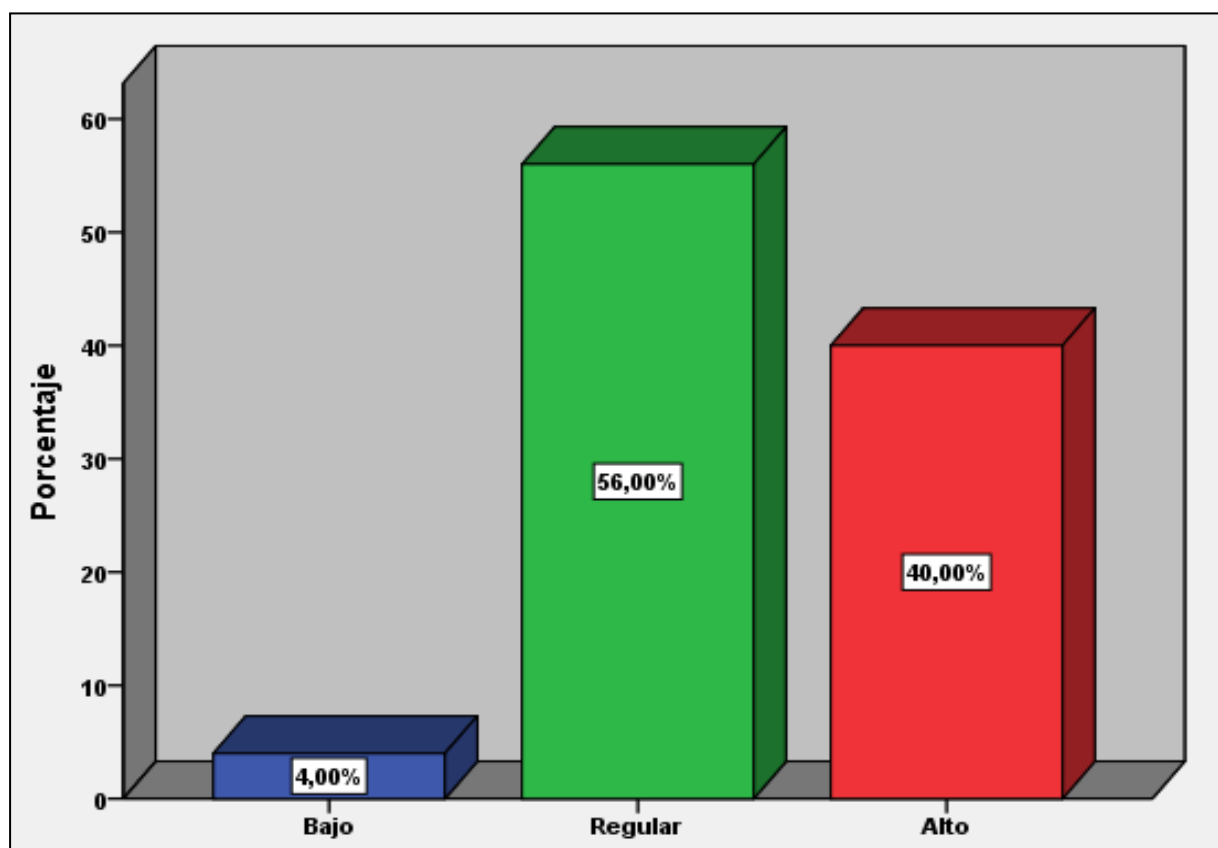


Figura 5: Variable 2. Morosidad

De la tabla y Figuera se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 56% manifestó que existe un regular índice de morosidad en la Universidad, el 40% considera que este nivel es alto y solo el 4% considera que es bajo.

Tabla 6

Dimensión 1: Señales de alarma de impagos futuros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,0
	Regular	42	84,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

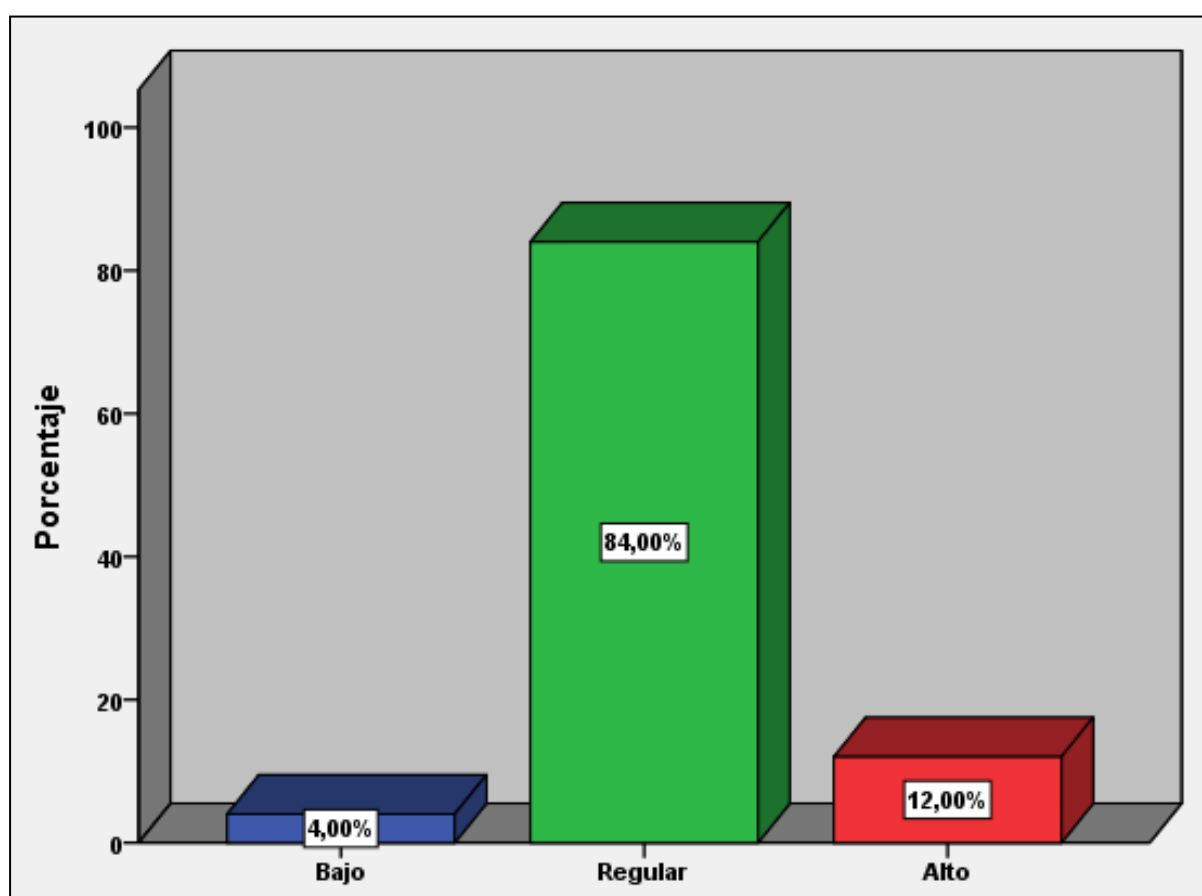


Figura 6: Dimensión 1: Señales de alarma de impagos futuros

De la tabla y Figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 84% logra reconocer las señales de alarma de impagos futuros de forma regular, el 12% de considera que las señales de alarma son altas y solo el 4% considera que es baja.

Tabla 7

Dimensión 2: Estrategias evasivas del deudor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,0
	Regular	30	60,0
	Alto	19	38,0
	Total	50	100,0

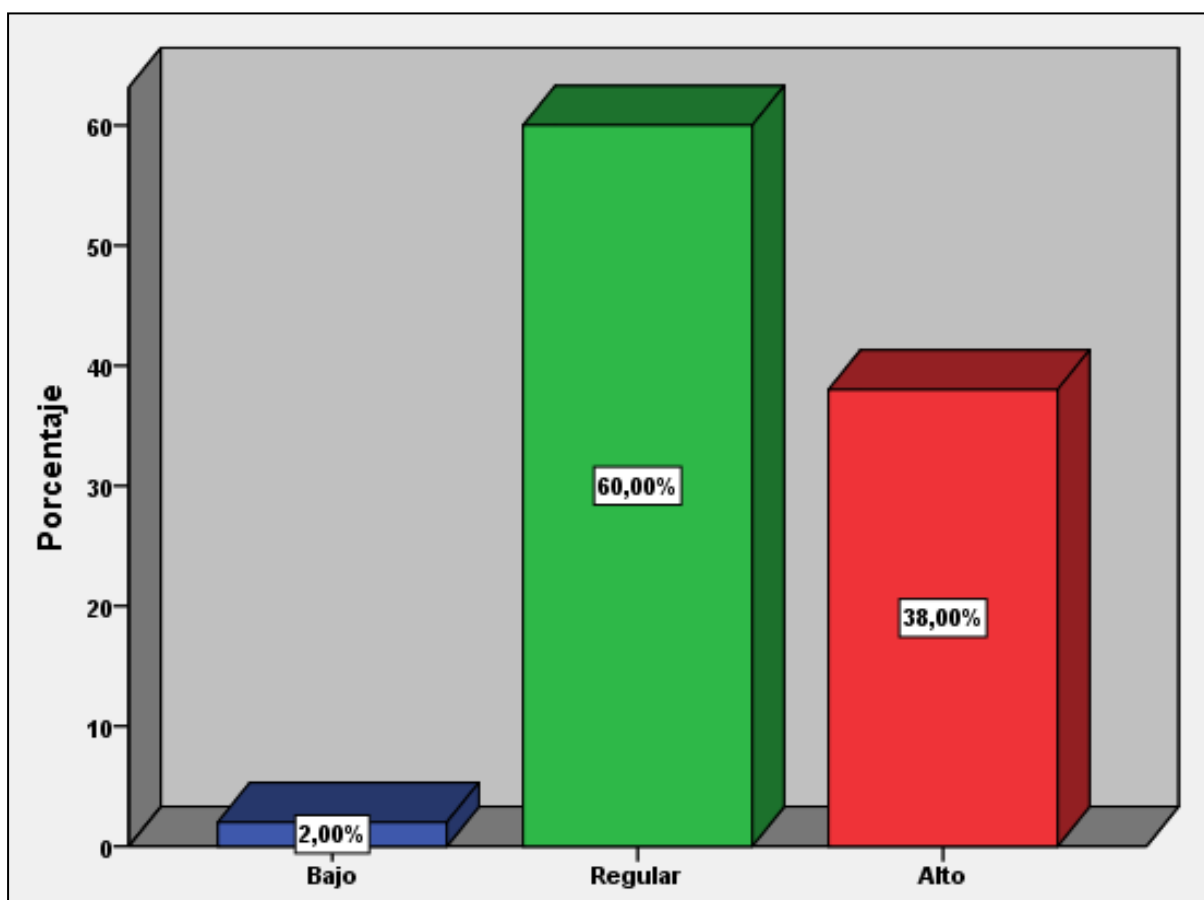


Figura 7: Dimensión 2: Estrategias evasivas del deudor

De la tabla y Figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% considera que las estrategias evasivas que presentan los deudores son regulares, el 38% considera que es alto y solo el 2% considera que es bajo.

Tabla 8

Dimensión 3: Excusas del cliente moroso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,0
	Regular	16	32,0
	Alto	32	64,0
	Total	50	100,0

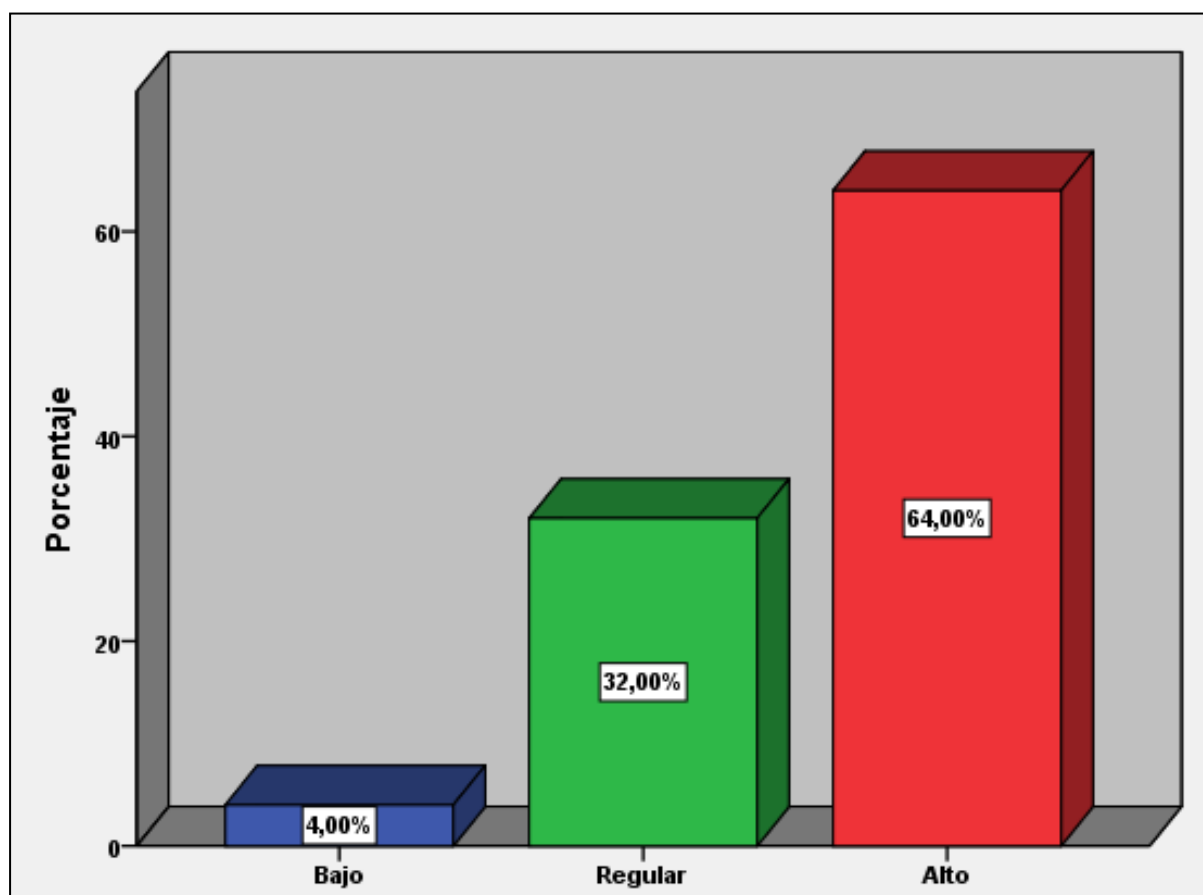


Figura 8: Dimensión 3: Excusas del cliente moroso

De la tabla y Figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 64% considera que las excusas que ponen los estudiantes morosos son altas, el 32% considera que es regular y solo un 4% considera que son bajas.

Análisis inferencial

Tablas cruzadas

Tabla 9

*Tabla cruzada Variable 1. Administración de cuentas por cobrar * Variable 2. Morosidad*

		Variable 2. Morosidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Variable 1. Administración de cuentas por cobrar	Mala	Recuento	2	1	0	3
		% del total	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	0	27	11	38
		% del total	0,0%	54,0%	22,0%	76,0%
	Buena	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	18,0%	18,0%
Total	Recuento	2	28	20	50	
	% del total	4,0%	56,0%	40,0%	100,0%	

De la tabla se puede interpretar lo siguiente:

Del 100% de trabajadores encuestados, el 4% considera que la administración es cuentas por cobrar es mala y el nivel de morosidad es bajo, el 54% considera que la administración es cuentas por cobrar es regular y los niveles de morosidad son regulares, mientras que el 18% considera que la administración es cuentas por cobrar es buena pero existe un alto índice de morosidad en una Universidad de Lima Norte.

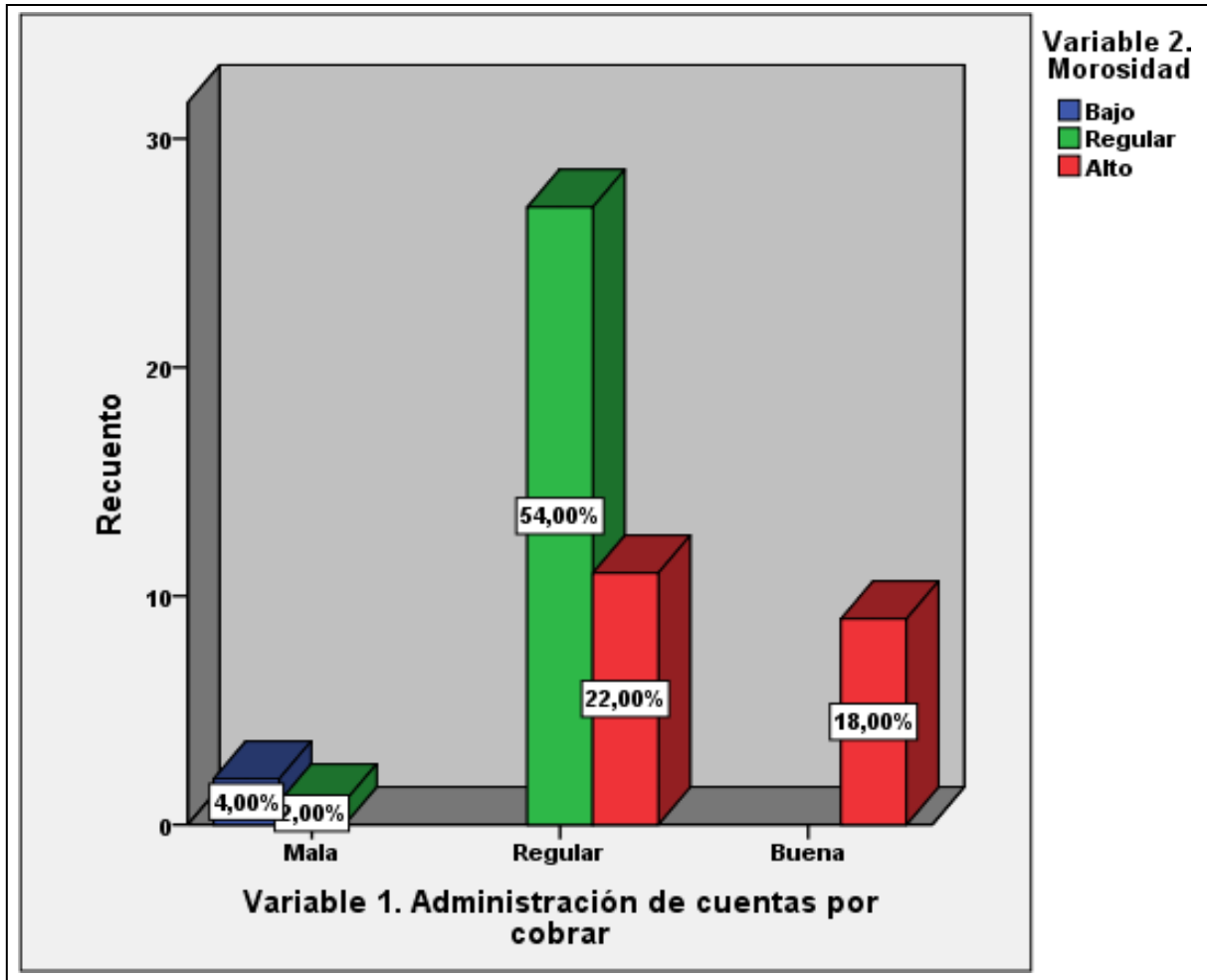


Figura 9. Cruce de variables

Prueba de normalidad

Para analizar la normalidad de los instrumentos, se aplicó la prueba de Kolmogorov, debido a que es la más recomendada para evaluar muestras mayores a 50.

Para ello, se parte de un supuesto:

H0: Los datos de la muestra provienen de la distribución normal.

H1: Los datos de la muestra no provienen de la distribución normal.

Tomando como base la significancia = 0.05

Y los estadísticos de Prueba:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Administración de cuentas por cobrar	,419	50	,000
Dimensión 1: Crédito	,335	50	,000
Dimensión 2: Políticas de cobranza	,415	50	,000
Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito	,341	50	,000
Variable 2. Morosidad	,339	50	,000
Dimensión 1: Señales de alarma de impagos futuros	,460	50	,000
Dimensión 2: Estrategias evasivas del deudor	,373	50	,000
Dimensión 3: Excusas del cliente moroso	,398	50	,000

Analizando la tabla, se tiene un Significancia igual a $0.00 < 0.05$, por tanto, se rechaza la H0 y se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, optándose por usar técnicas no paramétrica para comprobar las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de RHO de Spearman.

Prueba de hipótesis

Para poder interpretar los valores de la tabla de comprobación de hipótesis, se ha tomado en consideración lo siguiente basado en Hernández y Fernández (1998):

Tabla 11

Valores de correlación

Valores	Nivel
0.00 a -0.99	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Fernández (1998)

Tal como se puede observar en la tabla de valores de correlación, cuando el valor es igual a menor a 0.00, indica que no existe correlación entre las variables, pero cuando este valor es mayor a 0.000 indica que si existe correlación y esta va subiendo en base a su nivel. Se considera como correlación aceptable o considerable cuando esta es mayor a 0.700, mayor a 0.76 fuerte y mayor a 0.90 correlación positiva perfecta.

Prueba de Hipótesis General

H0. La administración de cuentas por cobrar no influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

H1. La administración de cuentas por cobrar influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Regla:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis General

		Variable 1.		
		Administración	de cuentas por	Variable 2.
			cobrar	Morosidad
Rho de Spearman	Variable 1.	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
	Administración	Sig. (bilateral)	.	,000
	de cuentas por	N	50	50
	cobrar	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
	Variable 2.	Sig. (bilateral)	,000	.
	Morosidad	N	50	50

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

La tabla muestra un sig. = 0.000 < 0,05, por tanto, se debe rechazar la H0, y aceptar que la administración de cuentas por cobrar influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Esto debido a que se muestra un Rho = 0.642 que significa que existe relación positiva considerable entre las variables.

Tabla 13

Resumen del modelo para la Prueba de Hipótesis General

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,668 ^a	,446	,435	,42309	2,062

a. Predictores: (Constante), Variable 1. Administración de cuentas por cobrar

b. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

La tabla de resumen modelo muestra un R igual a 0.668, un R^2 igual a 0.446, lo que significa que existe un 67% de influencia de la administración de cuentas por cobrar en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Tabla 14

Anova para la Prueba de Hipótesis General

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	6,928	1	6,928	38,702	,000 ^b
1	Residuo	8,592	48	,179		
	Total	15,520	49			

a. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

b. Predictores: (Constante), Variable 1. Administración de cuentas por cobrar

La tabla Anova para la Prueba de Hipótesis General permite valorar hasta qué punto es adecuado el modelo de regresión lineal para estimar los valores de la variable dependiente. Siendo la significancia $0.000 < 0.05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar que la administración de cuentas por cobrar influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Prueba de Hipótesis específica 1:

H0. El crédito no influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

HE1. El crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Regla:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis específica 1

		D1: Crédito	V2. Morosidad
Rho de Spearman	D1: Crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	50
	V2. Morosidad	Coefficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

La tabla muestra un sig. = 0.000 < 0,05, por tanto, se debe rechazar la H0, y aceptar que el crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Esto debido a que se muestra un Rho = 0.739 que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión.

Tabla 16

Resumen del modelo para la Prueba de Hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,773 ^a	,597	,589	,36084	2,320

a. Predictores: (Constante), Dimensión 1: Crédito

b. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

La tabla de resumen modelo muestra un R igual a 0.773, un R² igual a 0.589, lo que significa que existe un 78% de influencia de los créditos asignados en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Tabla 17

Anova para la Prueba de Hipótesis específica 1

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	9,270	1	9,270	71,194	,000 ^b
1	Residuo	6,250	48	,130		
	Total	15,520	49			

a. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

b. Predictores: (Constante), Dimensión 1: Crédito

La tabla Anova para la Prueba de Hipótesis específica 1 permite valorar hasta qué punto es adecuado el modelo de regresión lineal para estimar los valores de la variable dependiente. Siendo la significancia $0.000 < 0.05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar que el crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Prueba de Hipótesis específica 2:

H0. Las políticas de cobranza no influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

HE2. Las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Regla:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 18

Prueba de Hipótesis específica 2

		D2: Políticas de cobranza	V2. Morosidad
Rho de Spearman	D2: Políticas de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	V2. Morosidad	Coefficiente de correlación	,556**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

La tabla muestra un sig. = 0.000 < 0,05, por tanto, se debe rechazar la H0, y aceptar que las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Esto debido a que se muestra un Rho = 0.556 que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión.

Tabla 19

Resumen del modelo para la Prueba de Hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,587 ^a	,344	,331	,46047	2,076

a. Predictores: (Constante), Dimensión 2: Políticas de cobranza

b. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

La tabla de resumen modelo muestra un R igual a 0.587, un R² igual a 0.344, lo que significa que existe un 59% de influencia de las políticas de cobranza en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Tabla 20

Anova para la Prueba de Hipótesis específica 2

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	5,343	1	5,343	25,197	,000 ^b
1	Residuo	10,177	48	,212		
	Total	15,520	49			

a. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

b. Predictores: (Constante), Dimensión 2: Políticas de cobranza

La tabla Anova para la Prueba de Hipótesis específica 2 permite valorar hasta qué punto es adecuado el modelo de regresión lineal para estimar los valores de la variable dependiente. Siendo la significancia $0.000 < 0.05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar que las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Prueba de Hipótesis específica 3:

H0. Los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito no influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

HE3. Los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Regla:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 21

Prueba de Hipótesis específica 3

		D3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito			V2. Morosidad	
Rho de Spearman	D3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito	Coeficiente de correlación	1,000		,668**	
		Sig. (bilateral)	.		,000	
		N	50		50	
	V2. Morosidad	Coeficiente de correlación	,668**		1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		.	
		N	50		50	

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

La tabla muestra un sig. = 0.000 < 0,05, por tanto, se debe rechazar la H0, y aceptar que los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.. Esto debido a que se muestra un Rho = 0.668 que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión.

Tabla 22

Resumen del modelo para la Prueba de Hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,676 ^a	,457	,445	,41909	2,077

a. Predictores: (Constante), Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito

b. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

La tabla de resumen modelo muestra un R igual a 0.676, un R² igual a 0.457, lo que significa que existe un 68% de influencia de los procesos de valuación de los solicitantes del crédito en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Tabla 23

Anova para la Prueba de Hipótesis específica 3

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	7,090	1	7,090	40,365	,000 ^b
1	Residuo	8,430	48	,176		
	Total	15,520	49			

a. Variable dependiente: Variable 2. Morosidad

b. Predictores: (Constante), Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito

La tabla Anova para la Prueba de Hipótesis específica 3 permite valorar hasta qué punto es adecuado el modelo de regresión lineal para estimar los valores de la variable dependiente. Siendo la significancia $0.000 < 0.05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar que los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se muestra que los diseños, las técnicas e instrumentos aplicados para el procesamiento de información fueron los adecuados debido a que cumplieron los con criterios de validez y confiabilidad. Respecto a la fiabilidad del instrumento de la variable Administración de cuentas por cobrar, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.916, lo que significa que el instrumento presenta una excelente fiabilidad, y en lo que respecta a la fiabilidad del instrumento de la variable Morosidad, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.893, lo que significa que el instrumento presenta una buena fiabilidad, por tanto, ambos son confiables.

Respecto al objetivo general, se encontró que la administración de cuentas por cobrar si influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018, esto reflejado en el 40% de estudiantes morosos en un alto nivel, y un 56% de morosos en un nivel regular. Por lo que se coincide con Reina (2012) quien concluyó que, el índice de morosidad del semestre para la modalidad a Distancia se encuentra en un 35%, mientras que en la modalidad presencial se encuentra en un 42.80%, además, la principal causa de morosidad en el semestre, es que el alumno espera realizar los pagos al finalizar el ciclo de estudios, solicitando las exoneraciones de los intereses. En base a ello se considera importante una correcta aplicación de las estrategias de cobranza, de tal manera que permita determinar criterios eficaces de gestión de cobranzas a fin de alcanzar los objetivos. Del mismo modo se coincide con Avelino (2017) quien llegó a la conclusión que las cuentas por cobrar si incide en la liquidez de la empresa debido a que si se lleva una adecuada gestión de las cuentas por cobrar ayudara a tomar mejores decisiones para la recaudación de pagos de la universidad.

En base al objetivo específico 1, se encontró que el 52% manifestó que los créditos en la Universidad son altos, por ende existe un alto porcentaje de deuda. Además se comprobó que los créditos influyen en un 78% en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Por tanto se coincide con Rubén, (2015) quien llegó a la conclusión que existe un alto índice de Morosidad En El Pago De Créditos el cual influye en la Rentabilidad De La Banca Comercial En México. Sustentando que una de las posibles explicaciones para la restricción de crédito que mantiene la banca es que, dados los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos.

Respecto al objetivo específico 2, se tiene que el 80% manifestó que las políticas de cobranza aplicadas por la Universidad son regulares, concluyendo que al no ser eficientes las políticas de cobranza, los índices de morosidad no logran reducirse. Además se comprobó que las políticas de cobranza influyen en un 59% en la morosidad de los estudiantes. Por ende se coincide con Ugalde (2018) quien llegó a la conclusión que la gestión de cobranza influye en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón. De mismo modo se coincide con Ramírez (2016) quien llegó a la conclusión que la administración de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez debido a que si no existe una correcta administración y

aplicación de las políticas de cobranza, la liquidez disminuirá producto de los altos índices de morosidad. Igualmente se está de acuerdo con los resultados obtenidos por Coronel (2016) quien manifestó que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, indicador que supera el .5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3, se encontró que el 66% manifestó que los procesos de evaluación que realiza la universidad a los solicitantes de créditos y prorrogas es regular y el 14% manifestó que es deficiente. Además se comprobó que los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en un 68% en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Por tanto se coincide con Aguilar (2017) quien llegó a la conclusión que la empresa se ve afectada en su crecimiento al tener menos ingresos con la pérdida de clientes debido a la ineficiencia que presentan los trabajadores en ciertos procesos de evaluación para la asignación de créditos, es por ello que surge la necesidad de incrementar el control a través de la mejora de los procesos análisis y cobranza.

V. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación titulado Administración de cuentas por cobrar y su influencia en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima norte, 2018, llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Dadas las evidencias encontradas se concluye que existe una relación significativa entre la administración de cuentas por cobrar y la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018, debido a que presenta un $Rho = 0.642$ que significa que existe relación positiva considerable entre las variables. Por ende, al existir relación, existe influencia comprobado con un R igual a 0.668 , que significa que existe un 67% de influencia de la administración de cuentas por cobrar en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Segunda: Del mismo modo se concluye que existe una relación significativa entre el crédito y la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018, debido a que presenta un $Rho = 0.739$ que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión. Por ende, al existir relación, existe influencia comprobado con un R igual a 0.773 lo que significa que existe un 78% de influencia de los créditos asignados en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Tercera: También se concluye que existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018, debido a que presenta un $Rho = 0.556$ que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión. Por ende, al existir relación, existe influencia comprobado con un R igual a $.587$, lo que significa que existe un 59% de influencia de las políticas de cobranza en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

Cuarta: Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito y la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018, debido a que presenta un $Rho = 0.668$ que significa que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión. Por ende, al existir relación, existe influencia comprobado con un R igual a $.676$, lo que significa que existe un 68% de influencia

de los procesos de valuación de los solicitantes del crédito en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los directivos de la Universidad, buscar estrategias que permitan una mejor dosificación de los pagos, dado que no es dable que en un mes, un estudiante tenga que pagar dos cuotas, solo así, se podrá garantizar una mayor efectividad y eficacia en la recaudación de pago de pensiones.

Segunda: Del mismo modo se sugiere suspender momentáneamente los sistemas de fraccionamiento de deuda, y el beneficio de pago en cuotas de la asistencia a seminarios y conferencias debido al incremento descontrolado de alumnos deudores que tiene la universidad, sirviendo esto como un mecanismo de gestión de cobranzas que ayude a que los estudiantes, se esfuercen por cumplir con el pago de sus pensiones para poder continuar estudiando.

Tercera: Se recomienda a los coordinadores del área de finanzas, evaluar constantemente a los gestores, sobre el dominio de las políticas de cobranza de la universidad, a fin de conocer el nivel de conocimiento que tienen sus trabajadores al respecto, ya que existen muchos ingresantes nuevos, que se encuentran gestionando las cobranzas, pero no se encuentran correctamente capacitados, e incluso, algunos no tienen claras las políticas de cobranza.

Cuarta: Finalmente se recomienda evaluar los procesos que se tiene asignados para la aceptación de los solicitantes de pagos a crédito, los cuales deben de ser asignados solo a aquellos estudiantes que si presentación la intención de pago, es decir, presentan retrasos de pago, pero hacen lo posible por cumplir con ello. A fin de tener un mejor análisis evitando de este modo se incrementen los índices de morosidad que existe en la Universidad por parte de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Aguilar, K. (2017). *Alto índice de morosidad de la empresa Vitalplan S.A.* (Tesis de grado) Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22062>
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2004) *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Editorial: Instituto de Estudios Peruanos.
- Amat, O.; Pujadas, P. & Lloret, P. (2012) *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Editorial: Profit.
- Appiah, et. Al (2016). Management of Accounts Receivables in Utility companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). *Magazine International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 6, No. 11. Recupérate from: [http://hrmars.com/hrmars_papers/Management_of_Accounts_Receivables_in_Utility_Companies_A_focus_on_Electricity_Company_of_Ghana_\(E.C_.G_.\)_1.pdf](http://hrmars.com/hrmars_papers/Management_of_Accounts_Receivables_in_Utility_Companies_A_focus_on_Electricity_Company_of_Ghana_(E.C_.G_.)_1.pdf)
- Asqui, E. (2017) *Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Ciudad Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de grado). Riobamba – Educador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7766/1/22T0413.pdf>
- Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-ade-car.html>
- Battle, J. y Tomás, E. (2008). *Como prevenir la morosidad. Adaptado a la Ley concursal, al nuevo plan general contable y a Basilea II*. 2da edición. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=rnY4cHT0aKgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagados*. Editorial Profit. Barcelona: España.
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gdmGAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=brachfield+\(2015\)+políticas+de+cr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBnazxsqDiAhVNjlkKHXL6BTMQ6AEILTAB#v=onepage&q=pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=brachfield+(2015)+políticas+de+cr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBnazxsqDiAhVNjlkKHXL6BTMQ6AEILTAB#v=onepage&q=pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito&f=false)
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castellón, H. y Espino, M. (2017) *Auditoría: Auditoría Administrativa en la evaluación y control de cuentas por cobrar en PANIC,S.A. al 31 de diciembre del 2015*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/3346/>
- Caycho, J. (2017). *La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017*. (Tesis de grado). Lima – Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Coronel, L. (2016). *Estrategias De Cobranza Y Su Relación Con La Morosidad En La Entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015*. (Tesis de grado). Pimentel – Perú. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1
- Díaz, M. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención*. 1 Edición. Chile: Alcala grupo editorial.

- Gonzales, E. y Sanabria, S. (2015) *Management of accounts receivable and their effects on liquidity in the faculty of a private university, Lima, period 2010-2015*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/719-951-1-PB.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Edamsa
- Longenecker, G.; Petty, J.; Palich, L. & Moore, C. (2008) *Imagen del vendedor Small Business Management: Launching & Growing Entrepreneurial Ventures*. 15va edition. Editorial: Instructor's.
- Marín, E. (2016). *Proyecto de capacitación en educación financiera para los estudiantes migrantes internos universitarios novatos de todas las facultades de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador matriz Quito del segundo semestre del período 2015-2016*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14068/Tesis.%20Erika%20Mar%20C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=cobranza%20preventiva&f=false
- Moyer, r.; Mc Guigan, J. & Kretlow, W. (2008). *Administración financiera contemporánea*. 9na edición. Editorial: Thompson.
- Palafox, J. (2018). *Las unidades de inversión (UDIS): obligación de lo imposible: Análisis económico forense de la legalidad de las UDI en México (1995-2013)*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zX9TDwAAQBAJ&pg=PT45&dq=obligaciones+de+pago+de+la+Cartera+vencida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNjsWs1tPbAhVP0FMKHS49CgEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=cartera&f=false>
- Ramírez, R. (2016). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa filasur s.a. en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2015*. (Tesis de grado). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6269/RAMIREZ_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rastelli, A. (2015) *Condominio: Veneno y Misterios*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=adOGCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Reina, O. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán SAC, 2012*. (Tesis de grado). Pimentel – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2839/Tesis%20Reina%20Iliquin%20Oscar%20Israel.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Reyes, J. (2016). ¿Después de cuánto tiempo una deuda impaga prescribe y ya no se puede exigir judicialmente?. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/tu-dinero/despues-cuanto-tiempo-deuda-impaga-prescribe-y-ya-no-se-puede-exigir-judicialmente-2167514>

Riquelme, R. (2017). *The management of accounts receivable and the morosity in the company L & H Representaciones S.A.C., 2016 of the city of Puerto Maldonado*. Recuperado de: <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1589/1/RESUMEN.pdf>

Royo, B (2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Espacio Actuarial.

Van, J. y Wachowicz, J. (2002) *Fundamentos de administración financiera*. 11va edición. Editorial: Pearson Educación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Wicijo, C y Rodríguez L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad*. Recuperado de: http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevention_morosidad.pdf

Mihajlov, K. (2013) *Impact of accounts receivable management on the profitability during the financial crisis: evidence from Serbia*. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/283716261_IMPACT_OF_ACCOUNTS_RECEIVABLE_MANAGEMENT_ON_THE_PROFITABILITY_DURING_THE_FINANCIAL_CRISIS_EVIDENCE_FROM_SERBIA

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2015) Decreto Legislativo N° 295 del Código Civil. Capítulo segundo: Mora. Artículo 1333. Décimo sexta. Recuperada de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2015) Decreto Legislativo N° 295 del Código Civil. Capítulo segundo: Mora. Artículo 1336. Décimo sexta. Recuperada de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2015) Decreto Legislativo N° 295 del Código Civil. Capítulo segundo: Mora. Artículo 1338. Décimo sexta. Recuperada de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Namisi, M. (2018). *Effect of Debtors' Management Practices on Growth of Small and Medium Sized Enterprises in Kenya: A Case Study of Hire Purchase Sector in Kenya*. Recovered from: <https://pdfs.semanticscholar.org/640e/3a422e8cae5f1855e7a186986a6c2dfcb46b.pdf>

Ugalde, A. (2018). *La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018*. (Tesis de grado). Lima – Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19321/Ugalde_JAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Administración de cuentas por cobrar y su influencia en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.						
Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Metodología de investigación	Instrumentos de investigación
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General				
¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018?	Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	La administración de cuentas por cobrar influye en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	Variable 1. Administración de cuentas por cobrar	Dimensión 1. Crédito	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo-Correlacional Población: 50 trabajadores del área de finanzas y bienestar estudiantil de una Universidad Privada de Lima Norte. Muestra: Se aplicó la técnica del censo.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de preguntas Escala: Likert: 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca Tratamiento estadístico: Análisis Descriptivo: Tablas y Figuras (frecuencias y porcentajes) Análisis Inferencial: Prueba no Paramétrica Rho de Spearman
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿De qué manera el crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018?	Determinar de qué manera el crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	El crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.		Dimensión 2. Políticas de cobranza		
¿De qué manera las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018?	Determinar de qué manera las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	Las políticas de cobranza influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.		Dimensión 3. Evaluación de los solicitantes del crédito		
¿De qué manera los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018?	Determinar de qué manera los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	Los procesos de evaluación de los solicitantes del crédito influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018.	Variable 2. Morosidad	Dimensión 1. Señales de alarma de impagos futuros		
				Dimensión 2. Estrategias evasivas del deudor		
				Dimensión 3. Excusas del cliente moroso		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Administración de cuentas por cobrar	La administración de cuentas por cobrar se encuentra referida a las decisiones que toman las empresas en relación a los créditos, políticas de cobranza y a la evaluación que efectúan a las personas solicitantes de un crédito ya sea por la venta de un bien o de un servicio. (Moyer, Mc Guigan y Kretlou, 2018, p. 585)	La administración de las cuentas por cobrar está referida a la toma de decisiones respecto a las cobranzas, esta consta de tres aspectos, la primera es la toma de decisiones para la aplicación de política de crédito, la segunda referida a las cobranzas y finalmente, a los procesos de evaluación que se ejecutan para poder brindar un crédito a los solicitantes para lo cual se realiza una serie de cuestionamientos mediante la aplicación de instrumentos.	Crédito	Normas de crédito	Escala Likert: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
				Condiciones de crédito	
			Políticas de cobranza	Cobranza preventiva	
				Cobranza administrativa	
				Cobranza domiciliaria	
				Cobranza prejudicial	
				Cobranza extrajudicial	
				Cobranza judicial	
			Procesos de valuación de los solicitantes del crédito	Recopilar información	
				Analizar información	
Decisión de otorgamiento					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Morosidad	La morosidad es concebida como un fenómeno económico con el que lidian diariamente las empresas, para lograr mantener su liquidez y renovar la inversión; debido a que los clientes morosos se resisten a efectuar el pago de sus deudas, poniendo excusas para justificar su incumplimiento, por ello es necesario, poner atención a las señales de alarma que presentan los futuros morosos así como a las estrategias evasivas que aplican estos deudores. (Branchfiel, 2012, p.20)	La morosidad es la lentitud, retraso, dilatación o demora del compromiso de pago pactado siendo estas señales de alarma. Para incurrir en un impago el deudor utiliza algunas estrategias y excusas capases de ser impredecibles para así lograr condonar una deuda. Se mide esta variable utilizando el cuestionario como instrumento	Señales de alarma de impagos futuros	Dificultad en la capacidad de información	Escala Likert: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
				Primer retraso en el pago	
				Cambio de domicilio	
			Estrategias evasivas del deudor	Evasiva piadosa	
				Evasiva ambigua	
				Justificación por falta de liquidez	
			Excusas del cliente moroso	Excusas objetivas	
				Excusas subjetivas	
				Excusas absurdas	

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento de la variable Administración de cuentas por cobrar (Dirigido al personal de finanzas del alumno)

El propósito del presente estudio es Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Esta encuesta tiene carácter anónimo por lo que solicitamos nos apoye en responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. Las instrucciones son las siguientes:

5= siempre

2= casi nunca

4= casi siempre

1=nunca

3= a veces

Ítems	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Crédito					
1. Presenta una relacional amplia de estudiantes con deuda.					
2. Considera que las deudas existentes son debido a una deficiencia en las cobranzas.					
3. Realiza un seguimiento a los estudiantes con deuda.					
4. Le informan a los estudiantes las consecuencias por incumplimiento de pago.					
5. Para realizar un refinanciamiento de duda, evalúa las dificultades de pago y las intenciones de cumplimiento.					
6. Existe la posibilidad de asistir a conferencias o seminarios mediante pagos a crédito o en 2 cuotas					
7. Cumplen con el pago puntual de las letras programas por conferencia o seminario.					

8. Existen estudiantes que se han visto impedidos a realizar nuevos programas de crédito producto del incumplimiento de pago de sus fraccionamientos.					
Dimensión 2. Políticas de cobranza					
9. Considera que las políticas de cobranza establecidas por la universidad son claras.					
10. Se aplican adecuadamente las políticas de cobranza en la Universidad.					
11. Considera que la recaudación se ha vuelto más eficiente gracias a la adecuada aplicación de las políticas de cobranza.					
12. Se ha visto en la necesidad de aplicar procedimientos de cobranza preventiva según sea el caso.					
13. Se ha visto en la necesidad de aplicar procedimientos de cobranza administrativa.					
14. Se ha visto en la necesidad de aplicar procedimientos de cobranza prejudicial					
15. Se ha visto en la necesidad de aplicar procedimientos de cobranza extrajudicial.					
16. Se ha visto en la necesidad de aplicar procedimientos de cobranza judicial.					
Dimensión 3. Procesos de evaluación de los solicitantes del crédito					
17. Considera usted que se encuentra lo suficientemente capacitado para realizar una evaluación de refinanciamiento.					
18. Para realizar fraccionamientos, evalúa las condiciones de pago que presenta el estudiante.					
19. Recibe capacitaciones relacionada a los procesos de evaluación de solicitudes de recategorización.					

20. Tiene conocimiento claro de las restricciones por incumplimiento de pagos.					
--	--	--	--	--	--

Instrumento de la variable Morosidad

El propósito del presente estudio es Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar influyen en la morosidad de los estudiantes de una Universidad de Lima Norte, 2018. Esta encuesta tiene carácter anónimo por lo que solicitamos nos apoye en responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. Las instrucciones son las siguientes:

5= siempre

4= casi siempre

3= a veces

2= casi nunca

1=nunca

Ítems	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Señales de alarma de impagos futuros					
1. Los estudiantes brindan información personal verídica.					
2. Los estudiantes brindan números telefónicos verdaderos.					
3. Existe inestabilidad laboral por parte de los estudiantes.					
4. Los estudiantes presentan retrasos recurrentes en el pago de sus pensiones.					
5. Los estudiantes realizan sus pagos de pensiones pagando intereses moratorios generados por el retraso.					
6. El pago de sus matrículas las realiza extemporáneamente, o fuera de fechas.					
7. Los estudiantes solicitan aplazamiento de sus deudas.					

8. Incumplen con el pago de sus fraccionamientos.					
9. Logra usted detectar las señales de alarma de impagos futuros.					
Dimensión 2. Estrategias evasivas del deudor					
10. Presentan deudas, sin embargo, dejan que estas corran en busca de que la universidad acabe desistiendo, abandone los intentos de recuperar su crédito moroso y condone su deuda.					
11. Al realizar las cobranzas brindan respuestas evasivas ambiguas como: “yo no me niego a pagar, pero ahora me es imposible hacerlo”					
12. Mienten cuando son llamados para indicarles que tienen una cuota vencida.					
13. Justifican su incumplimiento indicando que no cuentan con liquidez.					
14. Se sienten protegidos con la ley que indica que las universidades no podrán impedir su asistencia a clases por falta de pago de pensiones					
Dimensión 3. Excusas del cliente moroso					
15. Los estudiantes mienten para sustentar un incumplimiento de pago e incluso muestran pruebas falsas.					
16. Los estudiantes se excusan asegurando que su retraso es por un problema pasajero, y que no volverá a suceder.					
17. Asisten a clases sin estar al día en pagos, porque hay una ley que lo ampara y se justifican con ello.					
18. Asisten a rendir exámenes así no estén al día en los pagos, justificándose con la ley que los ampara.					
19. Cuando se les cobra alguna cuota vencida, responden que la universidad solo piensa en su bienestar económico, y no les brindan facilidades de pago.					

20. Se excusan en base a respuestas absurdas y sin sentido.

--	--	--	--	--	--

Anexo 4. Base de datos

N	Variable 1. Administración de cuentas por cobrar																			
	Dimensión 1: Crédito								Dimensión 2: Políticas de cobranza								Dimensión 3: Procesos de valuación de los solicitantes del crédito			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	3
2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	1	1	3	2	1	3
3	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	1	2	3	2	2
4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	3	3	2	1
5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	1	3
6	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	3	4	2	4
7	4	3	5	5	5	4	3	2	4	4	2	3	5	2	2	2	4	4	1	3
8	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	1	1	1	3	4	2	4
9	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	5	3	4
10	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	2	3	5	4	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	2	1	4	5	1	4
12	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	5	5	2	3
13	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	1	4
14	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	2	2	1	4	3	2	4
15	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	1	5	4	2	3
16	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	2	3	1	3
17	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3

18	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	1	4	3	2	3
19	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	4	4	2	4
20	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	1	3
21	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	3	4	2	4
22	4	3	5	5	5	4	3	2	4	4	2	3	5	2	2	2	4	4	1	3
23	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	1	1	1	3	4	2	4
24	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4
25	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	1	3	4	2	3
26	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	2	1	4	5	1	4
27	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	5	5	2	3
28	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	1	4
29	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	2	2	1	4	3	2	4
30	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	1	5	4	2	3
31	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	3
32	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	1	1	3	4	1	3
33	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	1	4	3	2	3
34	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	4	4	2	4
35	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	1	3
36	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	3	4	2	4
37	4	3	5	5	5	4	3	2	4	4	2	3	5	2	2	2	4	4	1	3
38	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	1	1	1	3	4	2	4
39	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4
40	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	1	3	4	2	3

41	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	2	1	4	5	1	4
42	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	5	5	2	3
43	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	1	4
44	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	5	3	4
45	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	1	3
46	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4
47	4	3	5	5	5	4	3	2	4	4	2	3	5	2	3	3	4	4	4	4
48	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4
50	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4

N	Variable 2. Morosidad																			
	Dimensión 1: Señales de alarma de impagos futuros									Dimensión 2: Estrategias evasivas del deudor					Dimensión 3: Excusas del cliente moroso					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
2	1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3
3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3
4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4
6	2	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3
7	3	4	3	2	5	4	4	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2
8	3	2	4	3	4	3	4	4	3	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
9	4	2	3	3	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	2	5	3
10	2	3	2	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	5	5	3	3	4	3	4
13	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
15	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3
16	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
17	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	3	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4

19	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
20	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2
21	4	2	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	1
22	4	3	4	2	5	4	4	4	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	2	
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	3	
24	5	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	5	5	3	4	5	5	5	3	
25	1	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	
26	1	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
27	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	5	3	3	3	4	
28	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
29	3	3	4	4	5	3	5	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	5	4	
30	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	
31	3	3	4	4	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
32	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	4	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
34	2	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	
35	3	4	4	2	3	4	3	5	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	
36	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	5	3	4	4	5	4	3	
37	4	2	4	2	5	4	4	4	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	2	
38	4	2	3	3	4	3	4	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	3	
39	3	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	3	4	5	5	5	4	
40	4	3	3	3	5	2	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	

41	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
43	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	2	2	4	5	3	5	5	3	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4
45	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	2	3	4	3	3	3
46	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
47	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
49	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
50	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3		5	4	5	5	5	4	5	4	4