



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de entidades financieras,
Distrito Juliaca - Puno Periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Laura Layme, Denis Madeleyne (orcid.org/0000-0001-7134-5186)

Huillcanina Mirano, Rosa (orcid.org/0000-0003-3137-0074)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERU

2022

DEDICATORIA

A dios nuestro creador, bendiciéndome con salud y otorgándome una familia maravillosa; a mis padres siendo ellos el mayor tesoro que poseo en mi vida e impulso para seguir creciendo personal y profesionalmente; a mis hermanos por alentarme incondicionalmente y a mi cuñada por apoyarme en el proceso de este proyecto en mi vida.

Denis Madeleyne Laura Layme

DEDICATORIA

A nuestro señor mi gratitud infinita, por bendecirme con salud y energía. A mis queridos padres por señalarme que, con persistencia, se puede lograr lo que uno anhela y a mis hermanos que a la distancia me fortalecen con su apoyo moral para lograr mi desarrollo personal y profesional.

Rosa Huillcanina Mirano

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a dios por acompañarme en este proceso estando a mi lado en cada paso que doy, a mis padres por darme su confianza y alentándome a seguir, agradezco a mis hermanos por ayudarme a decidir en dar este gran paso, doy gracias a mi cuñada por ayudarme a solucionar las dificultades que se presentaron y por último a una persona especial por alentarme día a día, gracias.

Denis Madeleyne Laura Layme

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a todos y cada uno de los mentores, en especial y un total reconocimiento por el gran apoyo de la Dra. Ester Rosa Sáenz Arenas, que, a través de sus enseñanzas, mantuvo siempre constante el apoyo necesario para continuar con nuestro objetivo de alcanzar culminar el presente trabajo.

Rosa Huillcanina Mirano

Indice de Contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice.....	IV
Índice de Tablas	V
Índice de Gráficos.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Prueba de confiabilidad.....	25
4.2. Prueba de normalidad	26
4.3. Prueba de Rho Spearman.....	27
4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos).....	31
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	58
VIII. REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS.....	25
TABLA 2 PRIMERA VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR.....	27
TABLA 3 SEGUNDA VARIABLE MOROSIDAD.....	27
TABLA 4 PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	28
TABLA 5 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS GENERAL.....	29
TABLA 6 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 1.....	30
TABLA 7 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 2.....	31
TABLA 8 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 3.....	32
TABLA 9. La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad.....	33
TABLA 10. La empresa considera el estado financiero para la evaluación del crédito.....	34
TABLA 11. La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad.....	35
TABLA 12. La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad.....	36
TABLA 13. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar.....	37
TABLA 14. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar.....	38
TABLA 15. La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar.....	39
TABLA 16. La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago.....	40
TABLA 17. La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes.....	41
TABLA 18. La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito.....	42
TABLA 19. La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad.....	43
TABLA 20. La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos.....	44
TABLA 21. La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento.....	45

<i>TABLA 22. La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito.....</i>	<i>46</i>
<i>TABLA 23. La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas.....</i>	<i>47</i>
<i>TABLA 24. La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente</i>	<i>48</i>
<i>TABLA 25. La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal</i>	<i>49</i>
<i>TABLA 26. La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos.....</i>	<i>50</i>
<i>TABLA 27. La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado</i>	<i>51</i>
<i>TABLA 28. La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente</i>	<i>52</i>
<i>TABLA 29. El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa.....</i>	<i>53</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1. La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad ...	33
GRAFICO 2. La empresa considera el estado financiero para la evaluación del crédito ...	34
GRAFICO 3. La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad.....	35
GRAFICO 4. La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad.....	36
GRAFICO 5. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar.....	37
GRAFICO 6. La empresa acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas.....	38
GRAFICO 7. La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar.....	39
GRAFICO 8. La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago	40
GRAFICO 9. La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes	41
GRAFICO 10. La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito.....	42
GRAFICO 11. La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad	43
GRAFICO 12. La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos	44
GRAFICO 13. La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento.....	45
GRAFICO 14. La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito.....	46
GRAFICO 15. La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas.....	47
GRAFICO 16. La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente	48
GRAFICO 17. La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal.....	49

<i>GRAFICO 18. La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos.....</i>	<i>50</i>
<i>GRAFICO 19. La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado</i>	<i>51</i>
<i>GRAFICO 20. La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente.....</i>	<i>52</i>
<i>GRAFICO 21. El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa.....</i>	<i>53</i>

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación existente entre la cuenta por cobrar y la morosidad en las entidades financieras en el distrito de Juliaca-puno-periodo 2021, para obtener esa información y saber el vínculo que existe entre las cuentas pendientes de cobro, la tasa de morosidad y los factores que influyeron en los cambios involuntarios de su capacidad de pago con sus obligaciones financieras en seguida de la crisis económica que dejó el periodo post-covid-19.

Los antecedentes sobre este tema, se plantea que la investigación es de tipo descriptivo - correlacional, con enfoque cuantitativo no experimental de corte trasversal. Como instrumento se aplicó un cuestionario de 21 interrogantes diseñado en la escala de Likert.

La muestra conformada por 50 colaboradores de las diferentes entidades financieras del distrito de Juliaca que representa un 40% de la población. La información fue procesada en el programa SPSS, donde se pudo comprobar la confiabilidad de la aplicación del instrumento por que el resultado se aproxima a 1 y la correlación regular entre ambas variables de estudio para demostrar la prueba de normalidad, finalmente se arribó a la conclusión que existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad.

Palabras clave: cuentas, morosidad, refinanciamiento, castigo, cartera.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between accounts receivable and arrears of different Financial Entities in the district of Juliaca- Puno, period 2021. It is motivated by the close bond between non-performing loans and the health of the financial system. By knowing and monitoring the relevant variables it may potentially prevent future financial crisis, the economic impact, after the COVID-19 has caused in the financial markets in this period, to assess capacity compliance with obligations.

Based on an exhaustive review of the existent study antecedents, it is suggested that the levels of non-performing loans are determined by the different factors. This research is basic, it's a descriptive-correlational study, with a quantitative approach and non-experimental design, the sample consisted for 50 credit analysts; front different financial companies of Juliaca district. were taken as the population and sample, to whom the survey technique was applied together with a questionnaire as instrument of capture the information which was measured on the Likert scale after that applicate de Scale that's for reduce de alternative of variables. At the end, the objective of this analytical test was proved; if there are relationship between accounts receivable and arrears, the test show the proportion are ubicare in the alternative regular; finally, the normality test show how as a resold the number one; showed as a result and according the scale is successful.

Keywords: accounts receivable, non-performing loans, overdue payment, banking system, credit risk, relationship. refinanced loans.

I. INTRODUCCIÓN

En el país, las empresas consideradas dentro del rubro Financieras a lo largo de su aparición han tenido que enfrentar la manera de mantenerse vigentes frente a las diferentes etapas de crisis vividas ; en la última década; nuestro país se ubicó como una de las economías que más ha creció en la deuda privada “que en este caso se refiere a la incursión en préstamos de personas y entidades particulares” sin analizar adecuadamente la capacidad de pago que estos podrían asumir frente a las entidades prestatarias, problemas con la facultad de pago de los clientes en el tiempo otorgado; por la influencia de diferentes situaciones llegando a tener incapacidad para asumir sus obligaciones crediticias, recayendo en moratorias con condiciones cambiadas a la asumida inicialmente. Por otra parte, los capitales concedidos a largos plazos pueden ocasionar aprietos económica a la empresa que otorga el crédito; si los activos no retornan oportunamente a la entidad, quien requiere de liquidez para continuar con sus actividades y mantenerse en vigor; cuando esto ocurre se puede ver afectada la entidad financiera y recurrir al endeudamiento con otras entidades financieras de mayor nivel, para cubrir sus necesidades de liquidez, todo esto afecta el crecimiento financiero de la misma.

El objetivo a seguir por estas entidades financieras es el seguimiento adecuado de la gestión del patrimonio del usuario , porque las necesidades de cada usuario son diferentes ya que buscan planes que se puedan adecuar al análisis financiero individualmente de cada cliente y con esto lograr que la empresa financiera se mantenga a vigente; las utilidades alcanzadas dependerán de cómo se ejecute el movimiento de los capitales ciclo “crédito – cobranza -pago de deuda” , mejorar el servicio a sus clientes para incrementar el grado de satisfacción, a cambio de políticas con intereses favorables para ambos actores ;desarrollando el potencial de creación de riqueza.

Las empresas que brindan crédito en sus diferentes modalidades y en especial las que otorgan créditos inmediatos sin un buen análisis por cumplir metas, tienen la incertidumbre que trascurrido el tiempo no se cumplen los compromisos pactados se convertirán en cuentas de cobranza dudosa, también estas variarán en función de las políticas de crédito de las empresas crediticias.

En lo que refiere al crédito, de acuerdo al BCRP, las existencias de crédito en la moneda nacional que el sector financiero peruano adjudicó a empresas del sistema no financiero se incrementaron por 20 con los años la proporción del PIB, en el 2015 fue casi el 30% a comparación del año 2000 que fue de 5% en el crédito del sector privado; el cual permaneció invariable hasta el año 2018. Por lo cual nuestro país experimentó un proceso de expansión del crédito doméstico; por el ingreso de flujos económicos externos; más ese crecimiento de crédito otorgado no garantiza los objetivos de crecimiento económico adecuado, porque el acceso al crédito se concentra en pocos grupos de consumidores, mientras que la falta de costumbre de los peruanos de tratar de acceder al ahorro en entidades financieras afecta la generación de una ganancia probable si lo realizaran y también la falta de ingresos suficientes por el costo de vida. Al presente la crisis sanitaria, al final del año 2019 influyó negativamente en el crecimiento económico, con la aparición del COVID-19 que frenó literalmente las economías en todo el mundo, afectando de sobremanera a Latinoamérica en todos los rubros económicos; el Perú no fue ajeno a todo el proceso de recesión económica, como complemento el CAP (banco de desarrollo de Latinoamérica) contribuye en las políticas crediticias de entidades financieras y reguladoras del crédito tratando de ejercer un apoyo en medio de la recesión. Más para el último trimestre del año 2021 el BCRP, muestra los análisis de sus especialistas en el área financiera ciertas tendencias que se apreciaron en el país a la mejora de la estabilidad financiera, aplicando las medidas preventivas y que disminuya el impacto en el sistema financiero. Si bien este factor contribuye a apreciar cierta recuperación en el país, existe la incertidumbre de que el Covid-19 pueda presentar ciertos cambios en el proceso que aun prosigue, porque aún no se ha controlado la enfermedad por completo, el riesgo es latente a que en cualquier momento se pueda presentar un rebrote y este pueda repercutir tan cual como al inicio de la crisis sanitaria, podría presentar nuevos desafíos para el sistema financiero, sin embargo, también los impactos de factores externos como: la influencia de las condiciones de crédito internacionales y las de nuestro país; innegable grado de desconfianza, se viene consolidando su recuperación mostrando en sus indicadores de rentabilidad y capital después de la pandemia. Lo que contribuyó para cumplir con su rol de soporte para la recuperación económica

en el Perú con tendencia a la mejora, propiciando un sistema financiero más estable.

Tomando en cuenta la referencia se tiene el problema general ¿Cómo es la relación entre Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno Periodo 2021?, Y para los problemas específicos tenemos:

¿Cómo es la relación entre las Cuentas por Cobrar y las Carteras Atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno Periodo 2021?; ¿Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y las operaciones refinanciadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno Periodo 2021?; ¿Cómo es la relación entre las Cuentas por Cobrar y los Créditos Castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno Periodo 2021?

Considerando lo formulado se abordó como objetivo general: Determinar cómo es la Relación entre las Cuentas por Cobrar y la Morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021. Y como objetivos específicos: Determinar cómo es la relación entre las Cuentas por Cobrar y las Carteras Atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021; Determinar Cómo es la relación entre las Cuentas por Cobrar y las Operaciones Refinanciadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021; Determinar cómo es la relación entre las Cuentas por Cobrar y los Créditos Castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021

Y tomando en cuenta los objetivos abordados se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre las Cuentas por Cobrar y la Morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021. Y como hipótesis específica: Existe relación significativa entre las Cuentas por Cobrar y las Carteras Atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021; Existe relación significativa entre las Cuentas por Cobrar y las Operaciones Refinanciadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021; Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los créditos castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021.

La presenta tesis considera como justificación teórica, dar solución al dilema de entidades del sector financiero en asuntos referidos a las Cuentas por Cobrar y

Morosidad; para ello se considerará la revisión detallada de teorías investigadas y propuestas que dieron sustento al tema analizado; así mismo se considera como justificación practica porque será una herramienta importante y útil para orientar a profesionales del sector financiero, a los directivos, al personal, etc. Esta investigación proporciona ideas de los diferentes mecanismos que emplean para solucionar la problemática de Morosidad en las diferentes carteras. Igualmente, la investigación tiene una justificación metodológica pues al realizar el estudio, se estimó el uso de los métodos establecidos por la universidad Cesar Vallejo.

II. MARCO TEORICO

Extendiendo la investigación, es esencial realizar una revisión de los estudios anteriores para ofrecer comprensión en la problemática, mencionando los estudios de carácter nacional e internacional. De los nacionales tenemos:

Arias (2018) sostiene en su investigación “Determinación de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la financiera Credinka de la ciudad de cusco” presentado en la UNSSAC de cusco el 2021 para obtener el título en contabilidad mención finanzas empresariales, llegando a la conclusión de demostrar la mora presente en sus créditos otorgados en diferentes niveles.

Alva y Rufino (2018) afirma que en su investigación “Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa servicios mineros san francisco S.A.C. 2018”, presentada en la universidad Cesar Vallejo sede Chimbote el 2019, alcanzando a la terminación que en la gestión de cobro se halló la informalidad esto a consecuencia de la falta de seguimiento al ejecutarse los cobros.

Ramos (2018) En su investigación “Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial inversiones Tambaico SAC. Lima 2018” presentada en la universidad privada Norbert Wiener para optar el grado de contador público, en dicha tesis se llegó a la conclusión que; se deben aplicar políticas referentes al crédito para mejorar la liquidez, al contar con poca liquidez no registran todo lo que pagan y cobran, así también se detectó que no se realiza el análisis de las deudas pendientes de pago.

Salas (2018) En su investigación “Administración de las Cuentas por Cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Tarapoto Perú 2018” presentada en la universidad Cesar Vallejo Tarapoto el año 2019, con esta investigación se llegó a la conclusión de que no se cumple los 8 procedimientos estipulados para acceder a otorgar crédito, así como sus políticas que no se están cumpliendo afectando a la liquidez que debería tener.

Mamani (2017) En su investigación “Evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro Empresas, y los índices de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia dos de mayo, Sicuani periodo 2017” presentado en la Universidad Andina de Cusco el año 2018, demostrando señales de no cumplir correctamente con la aplicación de su reglamento de crédito, lo que ocasiona que la entidad tenga tendencia alta al crecimiento de la morosidad.

Ya presentadas los antecedentes nacionales, a continuación, presentaremos información de los antecedentes **internacionales**.

Vélez y Tomalá (2019) En su tesis “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017”. Explica en el estudio como alteran los pagos atrasados en la liquidez de la compañía, para lo cual investigaron opciones de solución en los procesos de esta problemática, así mismo en dicha tesis se realizó entrevistas al personal administrativo proporcionando datos reales de la empresa. También ponemos observar que su metodología fue del tipo descriptivo. Se llegó a la conclusión de que la liquidez es afectada ya que la empresa no realiza los cobros adecuados.

Rivera (2020) En su trabajo de investigación “Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S.”. Universidad de la Salle, Bogotá. Tuvo como objetivo analizar mediante el método COSO las cuentas por cobrar, con una metodología del tipo descriptivo, menciona también que se realizó una encuesta y cuestionario. Concluyendo que la rentabilidad se ve afectada por la morosidad a consecuencia de esto el stock de inventarios no se logre restituir, ocasionando el cierre de instalaciones a mediano o largo plazo.

Carrera (2017) En su tesis “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la gestión de cobro de la empresa utilizando el método COSO, con la metodología del tipo descriptivo, aplicando los instrumentos de encuesta y cuestionario. Concluyendo que el manual de monitoreo de la empresa no es adecuado para verificar el correcto desempeño de cobranza, así como también el control interno no se realiza regularmente.

Apúnte y Yépez (2017) En dicha tesis estudia la “Incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC”, una de las causas para no lograr niveles altos de rentabilidad a comparación del periodo 2015 - 2016 fue el inapropiado uso de las cuentas x cobrar debido a un inapropiado uso de las cuentas por cobrar; en tal sentido mediante el uso encuestas, entrevistas y analizando los estados financieros, usando un análisis horizontal se obtuvo un reporte útil, así mismo manejan un estudio correlacional.

Toapanta (2020) El objetivo de la tesis es identificar por qué ocurre la morosidad en la empresa, siendo esta cooperativa con mayor morosidad en el segmento uno, por tal razón se tiene problemas en la rentabilidad debido a un inadecuado control ocasionando el cierre de la entidad, el enfoque utilizado fue cuantitativo del tipo descriptivo, así mismo el instrumento utilizado fue una encuesta obteniendo las principales variables que afectan a la morosidad.

Para el avance de la investigación se desarrolló **bases teóricas**, tomando las siguientes:

Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros de la SBS Ley N.º 26702 que insta las regulaciones y seguimiento que deben de cumplir las empresas del sistema financiero o actividades vinculadas al objeto social

NIIF 9 (2020) Instrumentos Financieros, Capítulo 2 inciso b sub inciso (i) indica que las inversiones en arrendamientos financieros y arrendamientos operativos admitidos por el arrendatario están obligados a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma. Establece que toda empresa tiene obligación de cumplir con dicha NIIF de contabilidad.

NIC 39 (2020) IF; Reconocimiento y Medición inciso (b) sub inciso (i) sostiene que las inversiones en arrendamiento financieros y operativos admitidos por el arrendatario están obligados según NIIF 9. Afirmando que dicha norma se aplica en su totalidad a empresas de tipos financieros excepto a los del inciso (a).

Resolución SBS ° 11656 - 2008 (2008, 28 de Noviembre) reglamento que evalúa y clasifica al deudor exigiendo provisiones.

Normas sobre las tasas de interés que fija el BCRP Decreto legislativo 295 -cód. civil. Art 1242 al 1246 y ley orgánica del BCRP, art 51 y art 52

Resolución SBS ° 11656 - 2008 (2008, 28 de Noviembre) reglamento que evalúa y clasifica al deudor exigiendo provisiones. Normas sobre las tasas de interés que fija el BCRP Decreto legislativo 295 -cód. civil. Art 1242 al 1246 y ley orgánica del BCRP, art 51 y art 52

Así mismo en nuestra investigación es necesario realizar mención de bases conceptuales señalando algunos autores y conceptos relacionados con el estudio

Entidades Financieras; “organizaciones que tiene como objetivo, ofrecer servicios de carácter financiero, que pueden ejecutar simples intermediaciones, asesoramiento al mercado de seguros u ofrecer a créditos bancarios”, Galán (2017) pág. 1; también; Ayala (2019) intermediarios financieros encargados del trayecto del flujo monetario, canalizando dineros de los inversores hacia quienes realizan operaciones productivas. Liquidez financiera; “es aquella capacidad que tiene la empresa de cumplir con las responsabilidades que ha adquirido en un determinado tiempo” Stevens (2018). Indicadores financieros; SBS (2017) herramienta que permite realizar análisis financiero, de manera individual y facilitan la comparación de ellos con sus competidores., permiten conocer, evaluar y analizar las debilidades y fortalezas. Entre ellos tenemos solvencia, calidad de activos, eficiencia y gestión, rentabilidad y liquidez.

Definiendo los conceptos de las variables; primera variable: cuentas por cobrar, utilizando los siguientes conceptos:

Rodríguez (2020) para que se realice un excelente manejo y se controle las decisiones este activo es lo más importante ya que representa la decisión en la entrega de créditos, teniendo como objetivo mantener los clientes y así mismo integrar nuevos clientes Guajardo y Andrade (2017) manifiestan que son todas las propiedades de una entidad, activo, recurso económico que producen beneficio. Merino, Muñoz y Peralta (2017) son aquellas cantidades de dinero que son proporcionados a un mecanismo económico o en su defecto a una persona que pueda o no estar vinculado a la acción productiva (pág-24), Mamani y Tomaylla (2018). “se refiere al activo que origina inconvenientes para el sistema de cobro que

admiten recobrar los créditos en mora y así disminuir los niveles de demora". (P.3). Hood (2021) Sostiene que las cuentas por cobrar es una cuantía monetaria tomado en préstamo por clientes de una entidad. Dicho de otra manera, si la empresa otorga un servicio o producto la obligación del cliente es entregar dinero por tal producto o servicio, pero este acto no se realiza. También afirma que al brindarse un producto o servicio se le otorga un tiempo específico para realizar el pago de la cantidad en deuda, este plazo comúnmente es de 30,60, o 90 días brindando beneficios al cliente para realizar el pago. se afirma que la cuenta por cobrar es una cantidad adeudada a una entidad por diferentes servicios o productos otorgados siendo su objetivo ampliar su cartera de clientes. Castro, citado por Delgado y Contreras (2021, pág. 7)

Flores y Naval (2017) Afirma que para alcanzar una competente organización del crédito entregado a los clientes se debe de tener una correcta gestión, puesto que para la entidad es primordial para llegar a las metas trazadas. Por otro lado, Gonzales y Sanabria (2016) explica que el objetivo es entregar un servicio o producto originándose una deuda, de esta manera la empresa registra los movimientos correctamente, entendiéndose que es el activo de la empresa cuidando que no se olvide la responsabilidad de que este se convierta en dinero. También debemos de conceptualizar los Objetivos de las cuentas por cobrar; Vallado (2018) Corresponden es superar a la competencia ya que se entrega créditos, ofreciendo facilidades de atraer más clientes. clasificación según Domínguez (2017) se catalogan de acuerdo a su origen y a los usuarios, a las sociedades que fueron afiliados, empleados y otros deudores, a su vez se clasifican por recurso que tiene a breve y largo termino pág. 3.

Definiendo también las dimensiones: Gestión de créditos; es el rol que cumple la entidad financiera al otorgar crédito a un cliente estipulando que se realice el pago en determinados periodos. Para que este ciclo se desarrolle de manera correcta la entidad tiene que evaluar varios aspectos para obtener información de la facultad de reintegro del cliente; con el objetivo de fijar un monto y plazo en el que se finalizara el contrato. García (2019). También tenemos a Gonzales y Sajamí (2019). Indica que para la entrega de créditos se tiene que contar con métodos y políticas estos se utilizan para que tenga un correcto funcionamiento de los créditos

otorgados a los clientes, siendo este proceso donde las entidades realizan un préstamo estableciendo en el contrato el plazo y así los clientes cumplan con dicho contrato, pero realizando este proceso existe el riesgo de que los clientes incumplan.

Gestión de cobranzas, la entidad se encarga de recuperar la cartera esta acción se realiza para lograr que los clientes en mora cancelen la deuda, ya que esto ocasiona pérdidas afectando negativamente a la entidad. García (2019). También tenemos a Mogollón (2021). Indica que lo primordial para que un crédito otorgado cumpla su función es que esta misma se regrese a caja, es ahí donde interviene la gestión de cobranzas ya que es una herramienta para potenciar la empresa, siendo su objetivo que este ciclo se cumpla en su totalidad.

Efectividad de cobro, Es la capacidad de conseguir el retorno del dinero prestado, capacidad de conseguir el resultado buscado por la entidad quien otorgo el crédito Loconi (2018) pág. 17.

Igualmente como segunda variable se estudia Morosidad; Changango (2021) define que este suceso ocurre cuando un cliente al tener un crédito realiza los pagos de forma atrasada la persona incurre en morosidad, incumpliendo con el contrato realizado en el instante en que se entregó el crédito. Golman y Bekerman (2019) Indica que la morosidad no es una pérdida total para la entidad, pero si se debe establecer una medida contable y así avalar el no pago sea parcial o total del préstamo, determinando la clasificación del crédito.

Definiendo también las dimensiones: Cartera atrasada; según Ávalos citado por Altamirano y Huamani (2020) afirma que es también definida como cartera vencida, es una señal de riesgo en las entidades financieras el cliente entra en mora y le es difícil realizar los pagos a las entidades financieras provocando pérdida en muchos de los casos.. Chicaiza (2018) explica que son créditos pagados fuera del tiempo establecido. En esta cartera están los créditos con 30 días de atraso por lo cual no generan intereses o ingresos.

Operaciones refinanciadas Según Vélez citado por Chicaiza (2018) con créditos que están impagos y que para recuperar dicho crédito se realiza un nuevo contrato cambiando las tasas, plazos e interés conforme a la capacidad de pago y así

recuperar el capital. Por otro lado, tenemos la explicación de Munizlaw (2021) Es una solución que el deudor pide cuando le es imposible pagar la deuda logrando obtener nuevos plazos, tasas y cuotas del crédito, al solicitar este refinanciamiento se requiere una amortización como representación del monto vencido. Así mismo alivia el problema de sobreendeudamiento del cliente.

Créditos castigados Según SBS (2015) Son créditos con clasificación de pérdida, estos créditos son separados del equilibrio general de las entidades. Al castigar un crédito se tiene que sustentar que la deuda es incobrable siendo este un monto que al que no se puede iniciar un proceso judicial. Por otro parte Quispe (2017) nos explica que los lineamientos indican que las entidades financieras tienen que castigar sus carteras con clasificación en pérdida, sustentando debidamente la imposible recuperación del crédito, así mismo se tendrá que reportar a la central de riesgos hasta de que soluciones de las distintas maneras proporcionadas por la entidad en consecuencia la persona no podrá obtener un crédito aun pasando los 5 años quedando en el historial crediticio según SBS.

III. METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Sin la intención de la aplicación práctica de sus descubrimientos, siendo su único objetivo el incremento de información con respecto a las variables estudiadas en tal sentido se utilizó una investigación del tipo básica teniendo como primera variable cuentas por cobrar, así como también la segunda variable la morosidad.

Nivel de la investigación

Hernández-Sampieri (2018), En un plano particular este estudio busca la relación entre dos o más definiciones de variables. En relación con eso podemos deducir que este proyecto tiene un grado correlacional.

Diseño no experimental

Hernández-Sampieri (2018), sostiene que al no manejar intencionalmente las variables este es un diseño no experimental. Es decir, en estos estudios las variables no cambian deliberadamente. Sampieri y Torres (2017), menciona que los Diseños transversales son estudios que recolectan información de una situación precisa.

3.2. Variables y operacionalización

Primera variable

Cuentas por cobrar

Definición Conceptual

Ordoñez (2017) son créditos que entrega la entidad a clientes debidamente evaluados para que se cumpla el ciclo, estos créditos son activos corrientes porque utilizan como capital para que la empresa funcione correctamente
pág. 4.

Definición Operacional

Czerny (2021). En la definición operacional estas cuentas brindan; beneficios concretos, orden en la optimización de la cobranza, optimización del tiempo, conocimiento de la dinámica de transacciones y la orientación estratégica que ameriten nuevas acciones a tomar. pág. 3. Para la investigación se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario permitiéndonos obtener información de la muestra que se seleccionó de la población.

Primera variable - Dimensiones

Gestión de crédito

Gestión de cobranza

Efectividad de cobro

Segunda variable

Morosidad

Definición Conceptual

Changano (2021) define que este suceso ocurre cuando un cliente al tener un crédito realiza los pagos de forma atrasada la persona incurre en morosidad, incumpliendo con el contrato realizado en el instante en que se entregó el crédito.

Definición Operacional

BBVA (2019) sostiene que el hecho de que se incumpla sus las obligaciones de pago en el momento “temporal prefijado”. A partir de ese momento puede pasar a una lista de morosos y eso puede afectar a su posibilidad crediticia. Golman y Bekerman (2019) Indica que la morosidad no es una pérdida total para la entidad, pero si se debe establecer una medida contable y así avalar el no pago sea parcial o total del préstamo, determinando la clasificación del crédito. Para la investigación se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario

permitiéndonos obtener información de la muestra que se seleccionó de la población.

Segunda variable - Dimensiones

Cartera atrasada

Operaciones refinanciadas

Créditos castigados

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Hernández-Sampieri (2018), define es el conjunto de personas que coinciden con definidas especificaciones, para este estudio se considerará a los trabajadores de Entidades Financieras, Distrito Juliaca–Puno.

Muestra

Hernández-Sampieri (2018), afirma que, en el enfoque cuantitativo, es un subgrupo de la población que es de interés en el estudio, por ende, se reunirá información pertinente de dicha población. Para el proyecto de investigación se toma en cuenta a 50 trabajadores de Entidades Financieras, Distrito Juliaca–Puno.

Muestreo

Hernández-Sampieri (2018), en dicho texto explica que la muestra es integrante ya seleccionada de una población. Para el proyecto de investigación se toma en cuenta a 50 trabajadores de Entidades Financieras, Distrito Juliaca–Puno.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

Naranjo (2018), afirma que es una técnica para recolectar información utilizando un cuestionario aplicado en un sujeto seleccionado de la muestra

sobre el estudio dado. Esta encuesta está orientada a los trabajadores de Entidades Financieras, Distrito Juliaca–Puno.

Instrumentos

Naranjo (2018), sostiene que el cuestionario es un instrumento de observación, utilizada en la encuesta. Dicha encuesta contiene preguntas formuladas para medir las variables En tal sentido se utilizarán ítems para cada variable dada.

Para aplicar el instrumento mencionado primero se tiene que realizar la respectiva validación con tres expertos, a continuación, detallamos la información de dichos validadores.

TABLA 1 VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Experto	Grado Academico	Apellido y Nombre	dictamen
1	Mg.	Zavaleta Orbegoso Lorenzo Martir	Aplicable
2	Mg.	García Valdeavellano Lourdes Nelly	Aplicable
3	Mg.	Walter Sechuran Fernando Arturo	Aplicable

Fuente: Elaboracion propia

3.5. Procedimientos

Luego de realizar los respectivos pasos para recolectar datos de fuentes fidedignas, así como textos sea virtual y físico aprobando la problemática en el actual estudio el cual se precisará con la encuesta a la Entidad Financiera, Distrito Juliaca–Puno.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicada el, en este caso las preguntas referidas a las cuentas por cobrar y morosidad, los datos recopilada, se traslada a las hojas de cálculo llamado, base de datos en Excel para luego ser procesada en el programa estadístico SPSS ® v.25. para Windows, para demostrar la confiabilidad y validez.

3.7. Aspectos éticos

La actual investigación tiene un carácter ético fundamental teniendo como factores la confiabilidad, credibilidad y autenticidad el cual es dado por los

directivos, colaboradores de distintas Entidades Financieras, Distrito Juliaca–Puno. Ya que toda la información recopilada procede de los cuestionarios realizados de manera general con los diferentes ítems.

IV. RESULTADOS

En el siguiente capítulo procedemos a realizar el análisis de nuestro instrumento de recolección de datos, con la debida validación del juicio de expertos.

4.1. Prueba de confiabilidad

TABLA 2 PRIMERA VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,742</i>	<i>10</i>

Fuente: Elaboración propia

Podemos ver que tenemos un resultado de 0,742 en la tabla 2, el cual nos indica que la confiabilidad de la primera variable cuentas por cobrar en el que se formuló 10 preguntas debidamente aprobadas por los respectivos validadores, para los 50 encuestados de las distintas entidades financieras, es aceptable por que se aproxima a 1 según Alfa de Cronbach

Segunda variable: Morosidad

TABLA 3 SEGUNDA VARIABLE MOROSIDAD

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,817</i>	<i>11</i>

Fuente: Elaboración propia

Podemos ver que tenemos un resultado de 0,817 en la tabla 3, el cual nos indica que la confiabilidad de la segunda variable “morosidad” en el que se formuló 11 preguntas debidamente aprobadas por los respectivos validadores para los 50 encuestados de las distintas entidades financieras, es aceptable por que se aproxima a 1 según Alfa de Cronbach

4.2. Prueba de normalidad

Para interpretar los resultados de la prueba de normalidad se tomará en cuenta las dos opciones que se tiene como son:

H_0 : Los datos tienen distribución normal.

H_1 : Los datos no tienen distribución normal

Luego de procesados los datos en el software ya mencionado, se obtendrá los resultados en donde nos indicará si tenemos o no una distribución normal.

TABLA 4 PRUEBAS DE NORMALIDAD

	<i>Pruebas de normalidad</i>		
	<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>GESTION DE CREDITOS (Agrupada)</i>	<i>,657</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>GESTION DE COBRANZA (Agrupada)</i>	<i>,705</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>EFFECTIVIDAD DE COBRO (Agrupada)</i>	<i>,757</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>CARTERA ATRASADA (Agrupada)</i>	<i>,638</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>OPERACIONES REFINANCIADAS (Agrupada)</i>	<i>,762</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>CREDITOS CASTIGADOS (Agrupada)</i>	<i>,770</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)</i>	<i>,629</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>
<i>MOROSIDAD (Agrupada)</i>	<i>,637</i>	<i>50</i>	<i>,000</i>

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la tesis de investigación la muestra que se tuvo fue de 50 encuestados con 21 preguntas formuladas y debidamente aprobados por los validadores respectivos aplicándose, así la prueba de Shapiro Wilk con el programa SPSS V.25, la información fue ingresada en la prueba de normalidad obteniendo como resultado que la significancia de la variable Cuentas por cobrar 0,000 que es menos a 0,05y para la variable Morosidad tenemos el resultado de 0,000 que también es menor a 0,05, teniendo con resultado una distribución anormal, por lo cual adaptaremos a la Prueba de Rho Spearman a fin de validar la hipótesis

4.3. Prueba de Rho Spearman

Para nuestra investigación se tomará en cuenta la prueba de Rho Spearman ya que en nuestra hipótesis general se busca la relación entre nuestras dos variables, así como también en nuestras hipótesis específicas se busca la relación entre la primera variable con las dimensiones de las segundas variables.

A continuación, tenemos la correlación de la Hipótesis general.

TABLA 5 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS GENERAL

		Correlaciones		
		<i>CUENTAS POR COBRAR MOROSIDAD (Agrupada) (Agrupada)</i>		
<i>Rho de Spearman</i>	<i>CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000	,511**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,000
		<i>N</i>	50	50
	<i>MOROSIDAD (Agrupada)</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,511**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	.
		<i>N</i>	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis General

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021.

Una vez que se aplicó la prueba de Rho Spearman con el programa de SSPS, el resultado que se consiguió una correlación de 0,511 que es positivo, también tenemos como significancia de 0,000 el cual es menos a 0,05, tomando la hipótesis Alterna donde nos indica que si existe relación entre la variable cuentas por cobrar y Morosidad de entidades financieras.

Para proseguir con las correlaciones de las hipótesis específicas, como primera hipótesis específica tenemos:

Hipótesis específica N°1

TABLA 6 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 1

				Correlaciones	
				CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)	CARTERA ATRASADA (Agrupada)
<i>Rho de Spearman</i>	<i>CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)</i>	<i>COBRAR</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000	,341*
			<i>Sig. (bilateral)</i>	-	,015
			<i>N</i>	50	50
	<i>CARTERA ATRASADA (Agrupada)</i>	<i>ATRASADA</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,341*	1,000
			<i>Sig. (bilateral)</i>	,015	-
			<i>N</i>	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Alterna (H₁) Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021.

Hipótesis nula (H₀) No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021.

Interpretación

Una vez que se aplicó la prueba de Rho Spearman con el programa de SSPS procesando las base de datos de Excel en donde se tomó los resultados de las encuestas realizadas con las 21 preguntas debidamente validadas por el juicio de expertos , el resultado que se consiguió una correlación de 0,341 que es positivo según la prueba ya mencionada, también tenemos como significancia de 0,000 el cual es menos a 0,05, esto nos indica que tomaremos la hipótesis Alterna en el cual nos indica que si existe relación entre la variable cuentas por cobrar y Las carteras atrasadas de entidades financieras.

Hipótesis específica N°2

TABLA 7 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 2

Correlaciones

			CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)	OPERACIONES REFINANCIADAS S (Agrupada)
Rho de Spearman	CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	OPERACIONES REFINANCIADAS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Alterna (H₁) Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los productos refinanciados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021;

Hipótesis nula (H₀) No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los productos refinanciados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021;

Interpretación

Una vez que se aplicó la prueba de Rho Spearman con el programa de SSPS procesando las base de datos de Excel en donde se tomó los resultados de las encuestas realizadas con las 21 preguntas debidamente validadas por el juicio de expertos , el resultado que se consiguió una correlación de 0,475 que es positivo según la prueba ya mencionada, también tenemos como significancia de 0,000 el cual es menos a 0,05, esto nos indica que tomaremos la hipótesis Alterna en el cual nos indica que si existe relación entre la variable cuentas por cobrar y las operaciones refinanciadas de entidades financieras.

Hipótesis específica N°3

TABLA 8 PRUEBA DE RHO SPEARMAN HIPOTESIS ESPECIFICA n° 3

Prueba de Rho Spearman.

				Correlaciones		
				CUENTAS POR CREDITOS		
				COBRAR	CASTIGADOS	
				(Agrupada)	(Agrupada)	
<i>Rho de Spearman</i>	<i>CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)</i>		<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000	,424**	
			<i>Sig. (bilateral)</i>	-	,002	
			<i>N</i>	50	50	
	<i>CREDITOS CASTIGADOS (Agrupada)</i>		<i>Coefficiente de correlación</i>	,424**	1,000	
			<i>Sig. (bilateral)</i>	,002	-	
			<i>N</i>	50	50	

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

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Alterna (H₁) Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los créditos castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021

Hipótesis nula (H₀) No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los créditos castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021

Interpretación

Una vez que se aplicó la prueba de Rho Spearman con el programa de SSPS procesando las base de datos de Excel en donde se tomó los resultados de las encuestas realizadas con las 21 preguntas debidamente validadas por el juicio de expertos , el resultado que se consiguió una correlación de 0,424 que es positivo según la prueba ya mencionada, también tenemos como significancia de 0,000 el cual es menos a 0,05, esto nos indica que tomaremos la hipótesis Alterna en el cual nos indica que si existe relación entre la variable cuentas por cobrar y los créditos castigados de entidades financieras.

4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

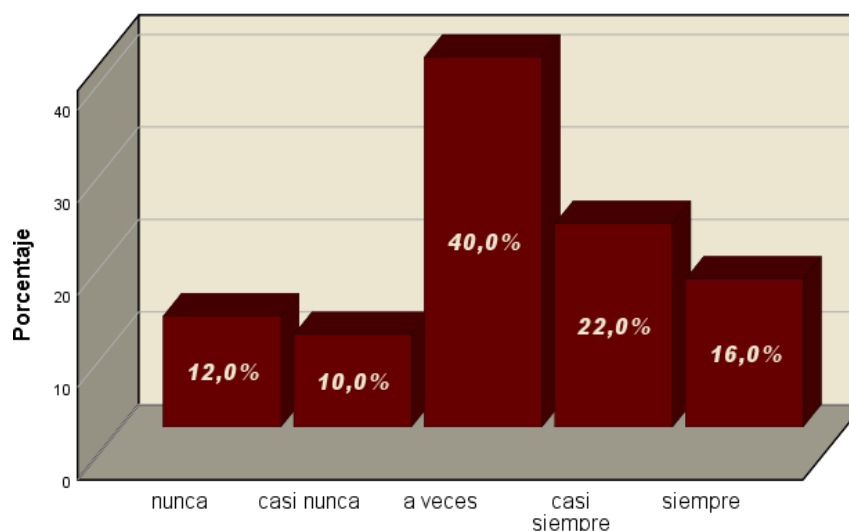
TABLA 9. La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	12,0	12,0	12,0
	casi nunca	5	10,0	10,0	22,0
	a veces	20	40,0	40,0	62,0
	casi siempre	11	22,0	22,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 1. La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad

La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad



La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 9 y el gráfico 1 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 22,0% casi siempre, el 40,0% a veces, el 10,0% casi nunca y el 12,0% nunca, verifica el historial crediticio para evitar el riesgo de morosidad,

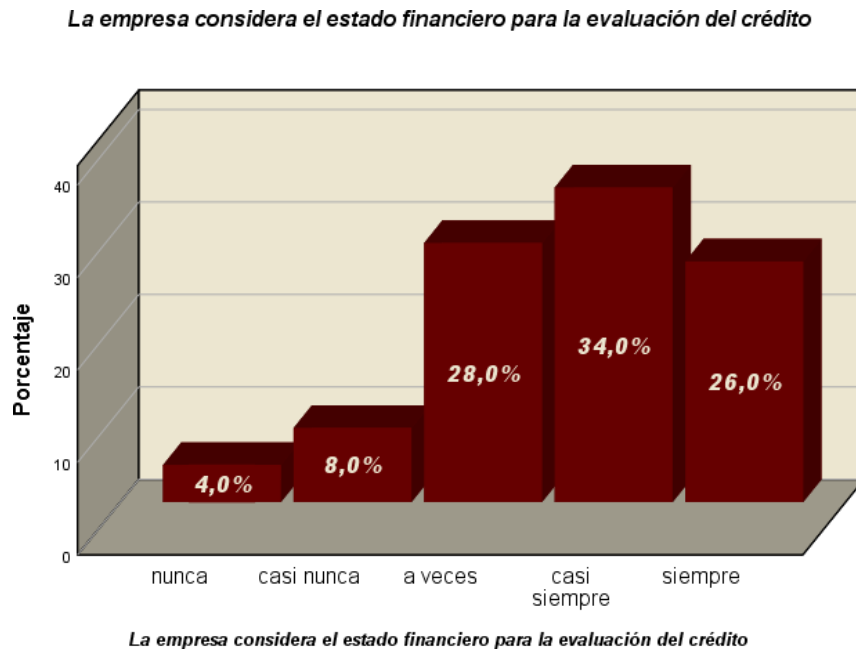
Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “a veces con un 40,0%

TABLA 10. La empresa considera el estado financiero para la evaluación del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	a veces	14	28,0	28,0	40,0
	casi siempre	17	34,0	34,0	74,0
	siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 2. La empresa considera el estado financiero para la evaluación del crédito



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 10 y el gráfico 2 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 26,0% siempre, el 34,0% casi siempre, el 28,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 4,0% nunca, considera el estado financiero para la evaluación del crédito.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 34,0%

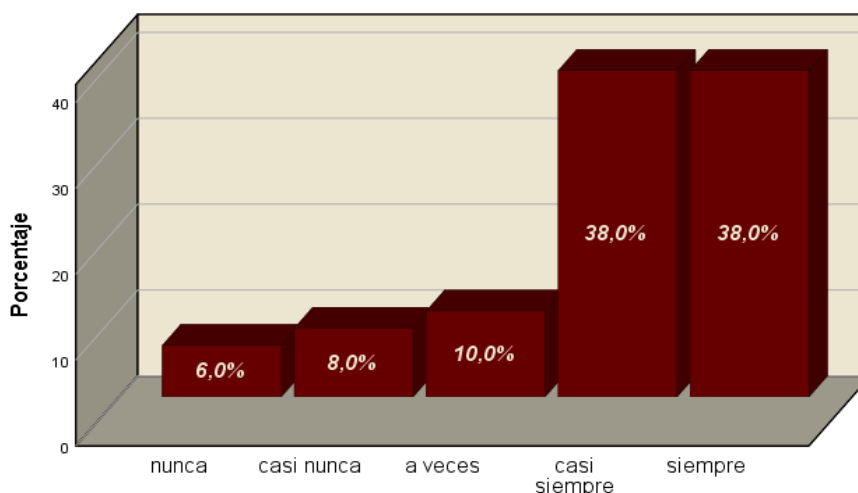
TABLA 11. La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	6,0	6,0	6,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	14,0
	a veces	5	10,0	10,0	24,0
	casi siempre	19	38,0	38,0	62,0
	siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 3. La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad

La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad



La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 11 y el gráfico 3 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 38,0% siempre, el 38,0% casi siempre, el 10,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 6,0% nunca, evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “siempre” y “casi siempre” con un 38,0% siendo un mismo resultado

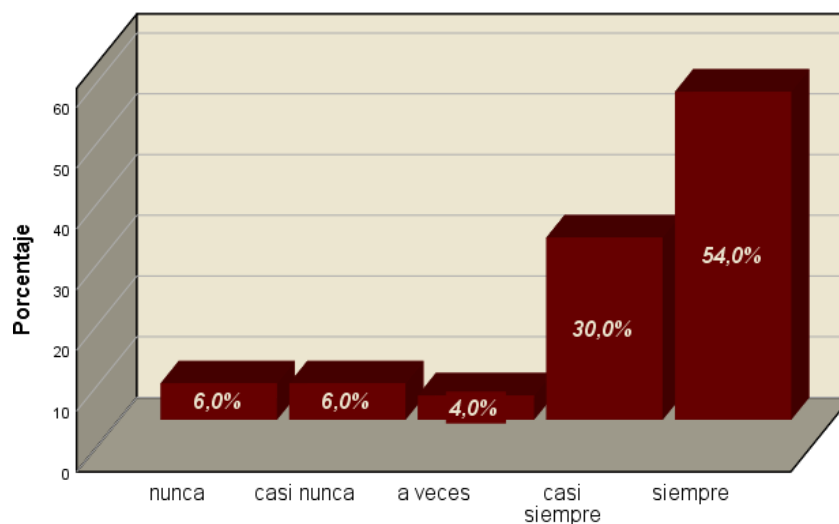
TABLA 12. La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	6,0	6,0	6,0
	casi nunca	3	6,0	6,0	12,0
	a veces	2	4,0	4,0	16,0
	casi siempre	15	30,0	30,0	46,0
	siempre	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 4. La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad

La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad



La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 12 y el gráfico 4 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 54,0% siempre, el 30,0% casi siempre, el 4,0% a veces, el 6,0% casi nunca y el 6,0% nunca, verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “siempre” con un 54,0%.

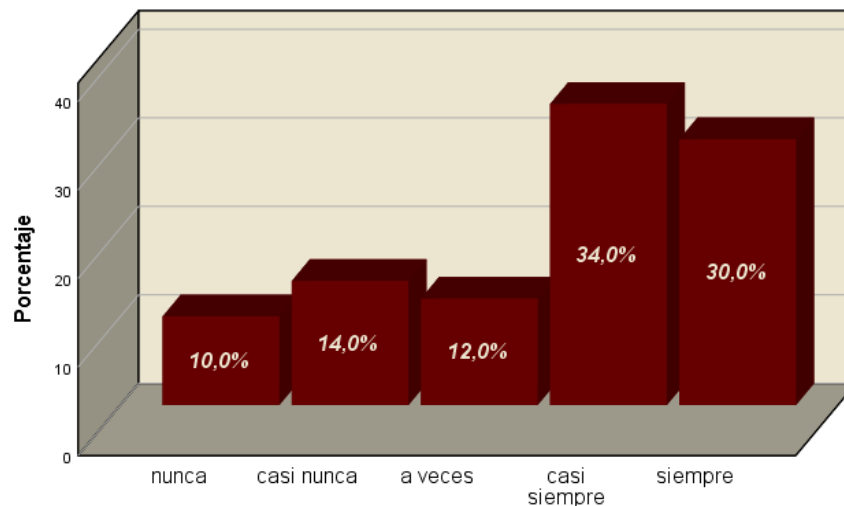
TABLA 13. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	10,0	10,0	10,0
	casi nunca	7	14,0	14,0	24,0
	a veces	6	12,0	12,0	36,0
	casi siempre	17	34,0	34,0	70,0
	siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 5. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar

La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar



La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 13 y el gráfico 5 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 30,0% siempre, el 34,0% casi siempre, el 12,0% a veces, el 14,0% casi nunca y el 10,0% nunca, proporciona el plazo el cual influye en la realización de cuentas por cobrar.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 34,0%.

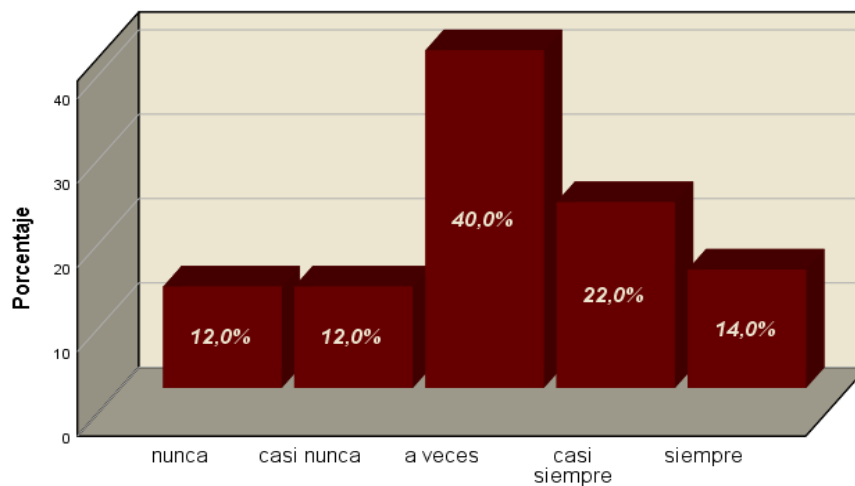
TABLA 14. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	12,0	12,0	12,0
	casi nunca	6	12,0	12,0	24,0
	a veces	20	40,0	40,0	64,0
	casi siempre	11	22,0	22,0	86,0
	siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 6. La empresa acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas

La empresa acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas



La empresa acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 14 y el gráfico 6 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 14,0% siempre, el 22,0% casi siempre, el 40,0% a veces, el 12,0% casi nunca y el 12,0% nunca, acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 40,0%.

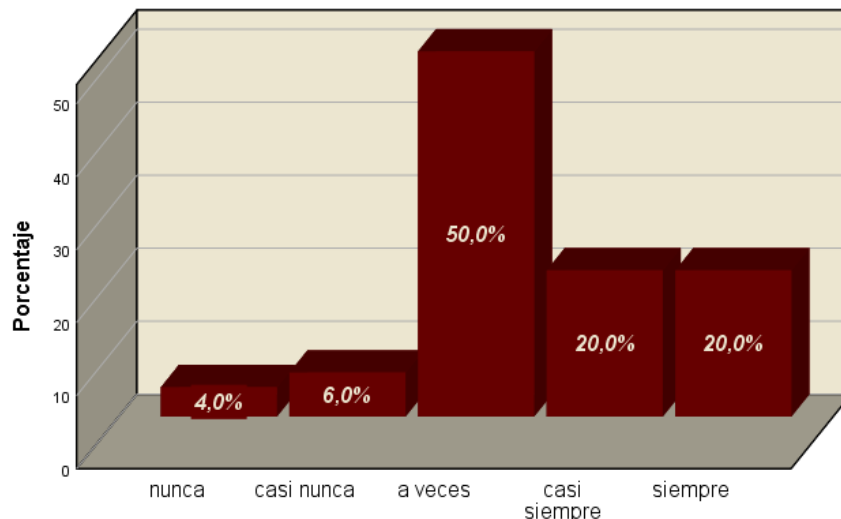
TABLA 15. La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	a veces	25	50,0	50,0	60,0
	casi siempre	10	20,0	20,0	80,0
	siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 7. La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar

La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar



La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudan...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 15 y el gráfico 7 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 20,0% siempre, el 20,0% casi siempre, el 50,0% a veces, el 6,0% casi nunca y el 4,0% nunca, realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar.

Comentario: vemos que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 50,0%.

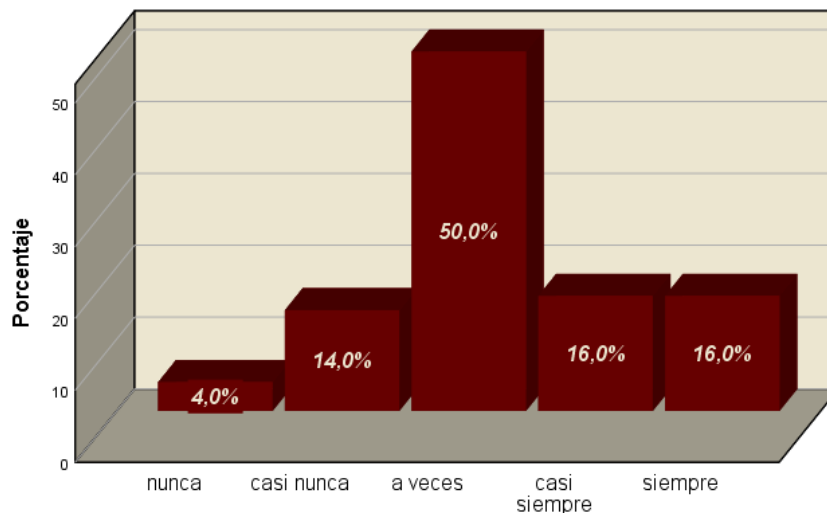
TABLA 16. La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	7	14,0	14,0	18,0
	a veces	25	50,0	50,0	68,0
	casi siempre	8	16,0	16,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 8. La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago

La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago



La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 16 y el gráfico 8 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 16,0% casi siempre, el 50,0% a veces, el 14,0% casi nunca y el 4,0% nunca, realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago.

Comentario: Vemos que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 50,0%.

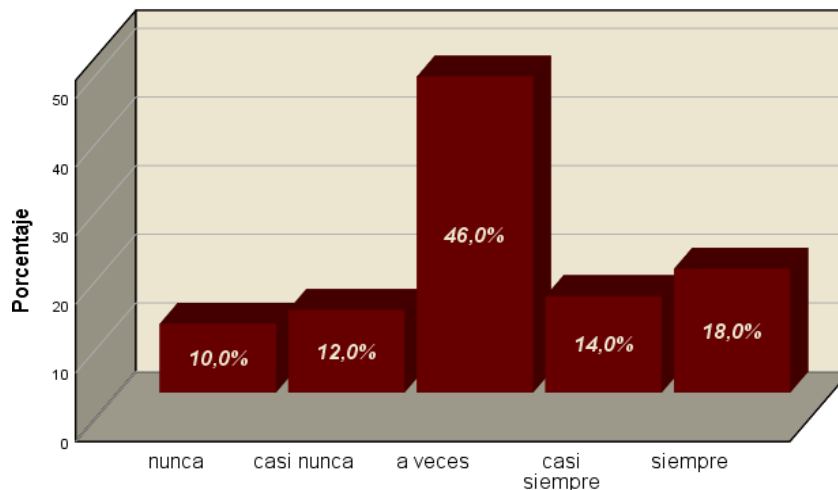
TABLA 17. La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	10,0	10,0	10,0
	casi nunca	6	12,0	12,0	22,0
	a veces	23	46,0	46,0	68,0
	casi siempre	7	14,0	14,0	82,0
	siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 9. La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes

La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes



La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 17 y el gráfico 9 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 18,0% siempre, el 14,0% casi siempre, el 46,0% a veces, el 12,0% casi nunca y el 10,0% nunca, hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes.

Comentario: Vemos que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 46,0%.

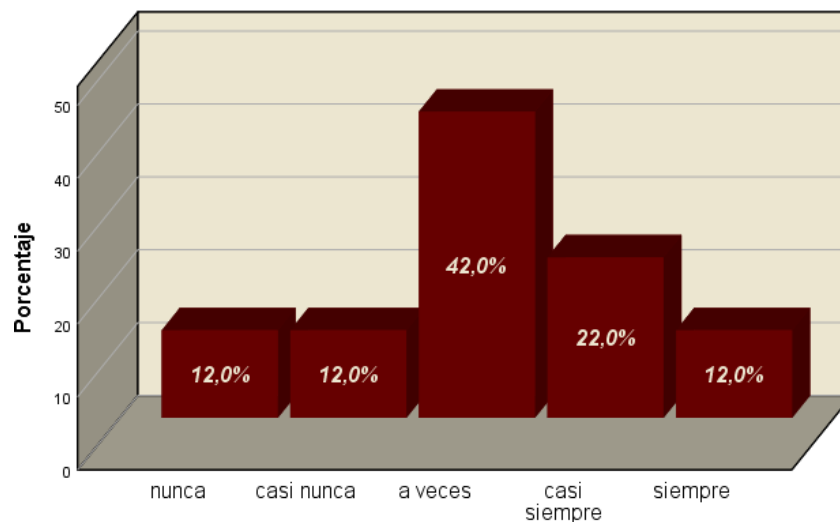
TABLA 18. La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	12,0	12,0	12,0
	casi nunca	6	12,0	12,0	24,0
	a veces	21	42,0	42,0	66,0
	casi siempre	11	22,0	22,0	88,0
	siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 10. La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito

La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito



La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y ti...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 18 y el gráfico 10 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 12,0% siempre, el 22,0% casi siempre, el 42,0% a veces, el 12,0% casi nunca y el 12,0% nunca, clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito.

Comentario: Vemos que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 42,0%.

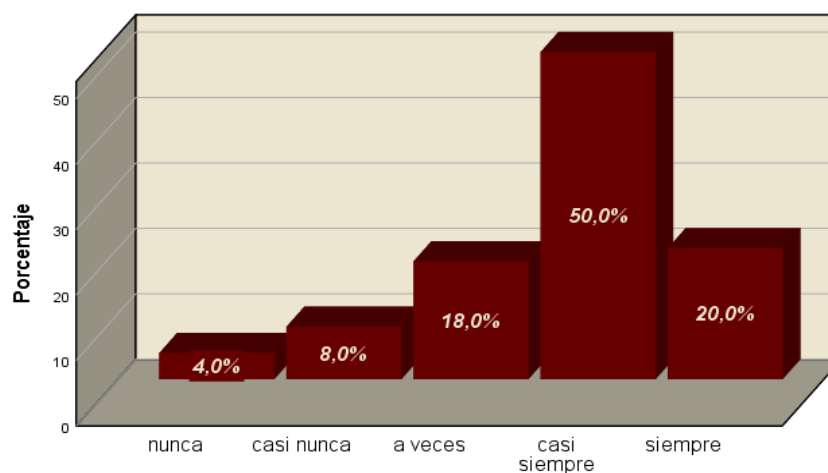
TABLA 19. La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	a veces	9	18,0	18,0	30,0
	casi siempre	25	50,0	50,0	80,0
	siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 11. La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad

La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad



La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados p...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 19 y el gráfico 11 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 20,0% siempre, el 50,0% casi siempre, el 18,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 4,0% nunca, realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad.

Comentario: Vemos que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 50,0%.

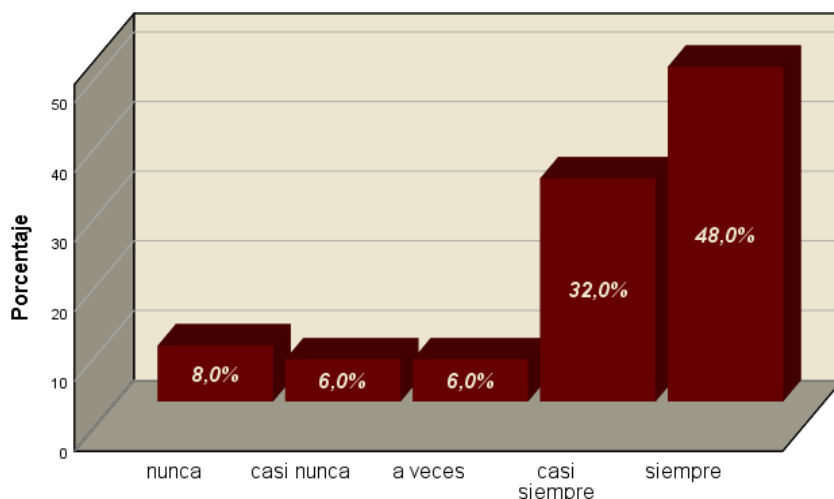
TABLA 20. La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	3	6,0	6,0	14,0
	a veces	3	6,0	6,0	20,0
	casi siempre	16	32,0	32,0	52,0
	siempre	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 12. La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos

La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos



La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 20 y el gráfico 12 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 48,0% siempre, el 32,0% casi siempre, el 6,0% a veces, el 6,0% casi nunca y el 8,0% nunca, hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos.

Comentario: refleja que en la escala de medición predomina el “siempre” con un 48,0%.

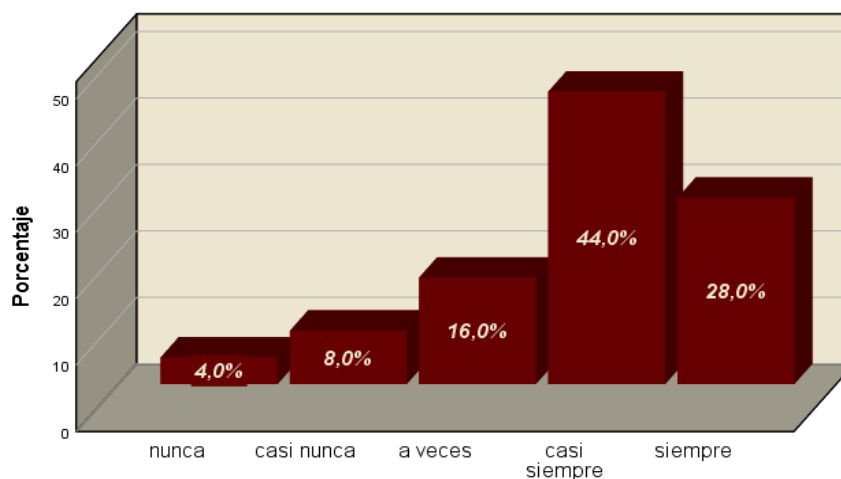
TABLA 21. La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	a veces	8	16,0	16,0	28,0
	casi siempre	22	44,0	44,0	72,0
	siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 13. La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento

La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento



La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados d...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 21 y el gráfico 13 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 28,0% siempre, el 44,0% casi siempre, el 16,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 4,0% nunca, sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual el cliente tiene conocimiento.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “siempre” con un 48,0%.

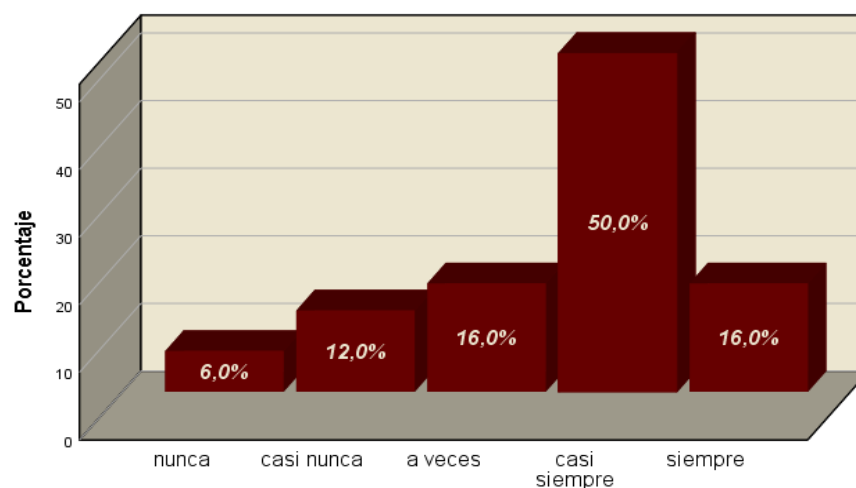
TABLA 22. La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	6,0	6,0	6,0
	casi nunca	6	12,0	12,0	18,0
	a veces	8	16,0	16,0	34,0
	casi siempre	25	50,0	50,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 14. La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito

La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito



La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 22 y el gráfico 14 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 50,0% casi siempre, el 16,0% a veces, el 12,0% casi nunca y el 6,0% nunca, impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicado en el contrato de crédito.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 50,0%.

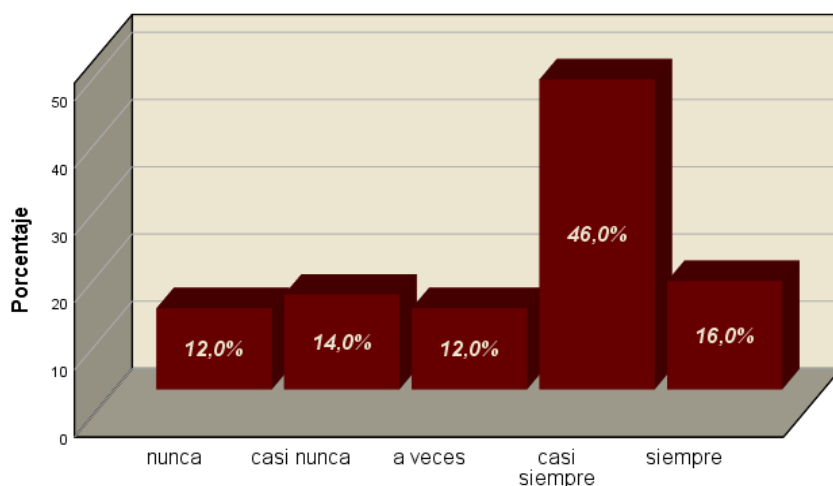
TABLA 23. La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	12,0	12,0	12,0
	casi nunca	7	14,0	14,0	26,0
	a veces	6	12,0	12,0	38,0
	casi siempre	23	46,0	46,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 15. La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas

La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas



La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 23 y el gráfico 15 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 46,0% casi siempre, el 12,0% a veces, el 14,0% casi nunca y el 12,0% nunca, evalúa el crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 46,0%.

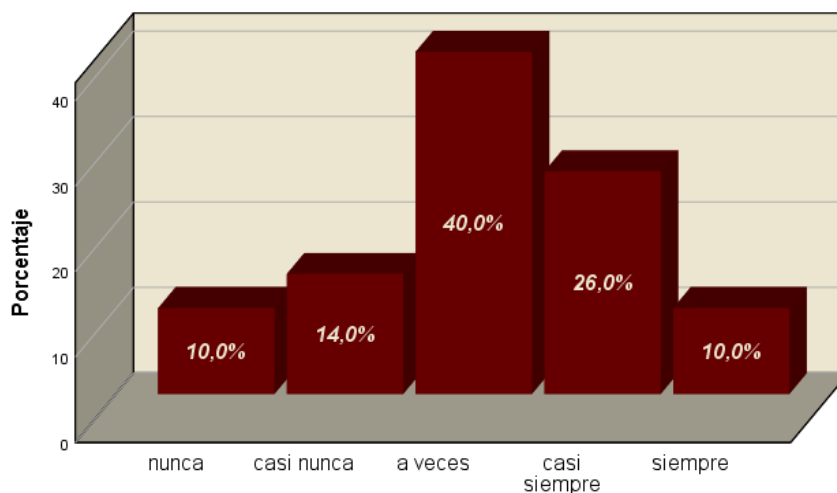
TABLA 24. La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	10,0	10,0	10,0
	casi nunca	7	14,0	14,0	24,0
	a veces	20	40,0	40,0	64,0
	casi siempre	13	26,0	26,0	90,0
	siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 16. La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente

La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente



La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto d...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 24 y el gráfico 16 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 10,0% siempre, el 26,0% casi siempre, el 40,0% a veces, el 14,0% casi nunca y el 10,0% nunca, solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 40,0%.

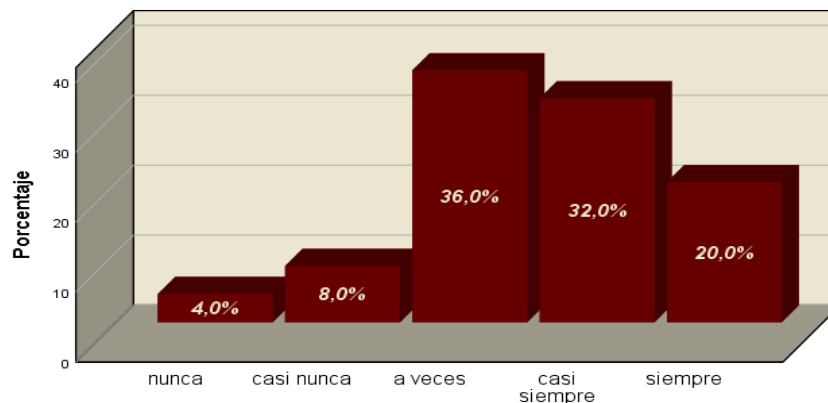
TABLA 25. La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	a veces	18	36,0	36,0	48,0
	casi siempre	16	32,0	32,0	80,0
	siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 17. La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal

La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal



La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de lo...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 25 y el gráfico 17 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 20,0% siempre, el 32,0% casi siempre, el 36,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 4,0% nunca, mantiene la clasificación de riesgo de los deudores.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 36,0%.

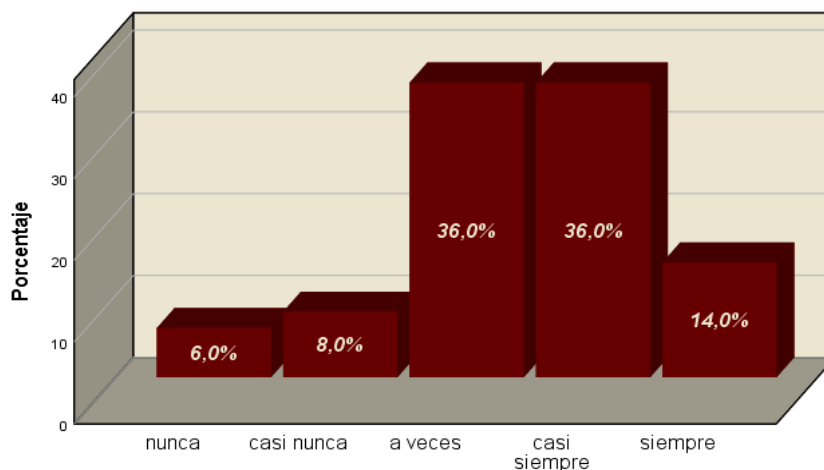
TABLA 26. La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	6,0	6,0	6,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	14,0
	a veces	18	36,0	36,0	50,0
	casi siempre	18	36,0	36,0	86,0
	siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 18. La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos

La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos



La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 26 y el gráfico 18 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 14,0% siempre, el 36,0% casi siempre, el 36,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 6,0% nunca, solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “a veces” y “casi siempre” con un 36,0% siendo un mismo resultado.

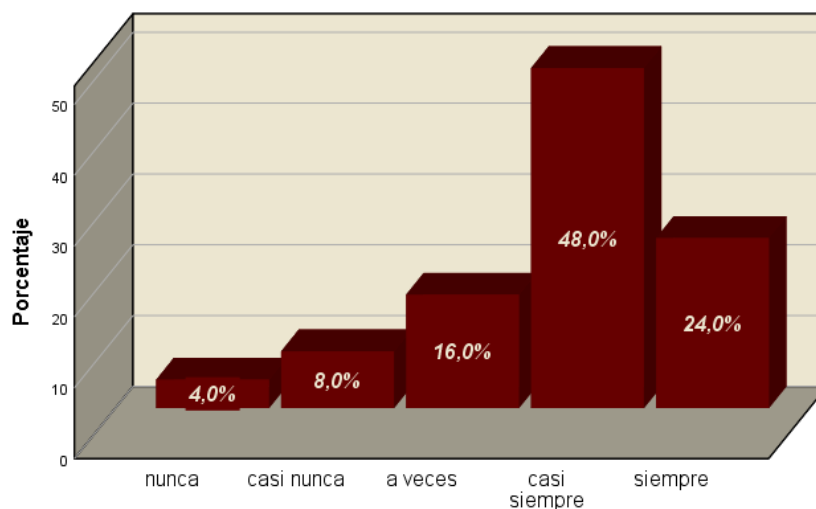
TABLA 27. La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	a veces	8	16,0	16,0	28,0
	casi siempre	24	48,0	48,0	76,0
	siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 19. La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado

La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado



La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación d...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 27 y el gráfico 19 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 24,0% siempre, el 48,0% casi siempre, el 16,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 4,0% nunca, cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 48,0%.

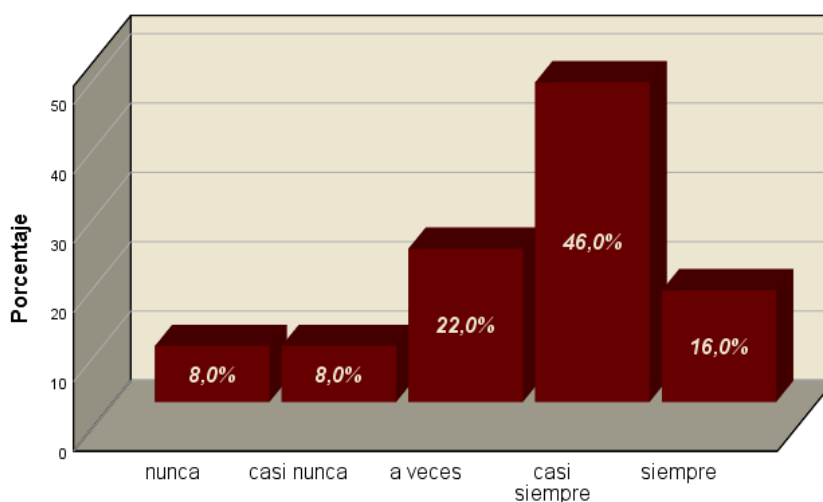
TABLA 28. La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	16,0
	a veces	11	22,0	22,0	38,0
	casi siempre	23	46,0	46,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 20. La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente

La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente



La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 28 y el gráfico 20 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 46,0% casi siempre, el 22,0% a veces, el 8,0% casi nunca y el 8,0% nunca, realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, tasa y cuotas.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “casi siempre” con un 46,0%.

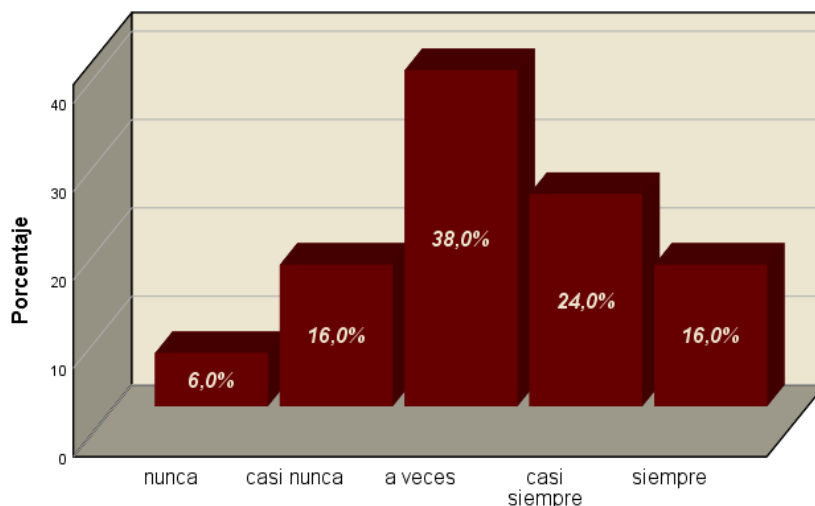
TABLA 29. El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	6,0	6,0	6,0
	casi nunca	8	16,0	16,0	22,0
	a veces	19	38,0	38,0	60,0
	casi siempre	12	24,0	24,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 21. El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa

El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa



El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de ...

Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Como observamos en la tabla 29 y el gráfico 21 se halló que en la encuesta aplicada a las 50 personas de nuestra muestra el 16,0% siempre, el 24,0% casi siempre, el 38,0% a veces, el 16,0% casi nunca y el 6,0% nunca, el cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda castigada.

Comentario: Refleja que en la escala de medición predomina el “a veces” con un 38,0%.

V. DISCUSIÓN

Luego de tener los resultados, el siguiente paso es abordar la discusión del objetivo general que fue: Determinar cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-Puno periodo 2021.

En este sentido para validar la confiabilidad de la investigación se aplicó el método estadístico Alfa de Cronbach, haciendo uso del sistema SPSS v. 25 por otro lado al analizar los datos recolectados utilizando el cuestionario como instrumento, se tiene como resultado 0,742 en la variable Cuentas por cobrar y 0,817 en la variable de Morosidad, indicando que tiene un buen nivel de confiabilidad, ya que se aproxima a 1 según alfa de Cronbach.

Después se realizó la comparación de la hipótesis general, por ello se utilizó la correlación de Rho Spearman aplicándolo en el SPSS, teniendo como consecuencia un resultado de Rho Spearman igual a 0,511, entre las variables Cuentas por Cobrar y Morosidad, este resultado nos afirma la existencia de una correlación, asimismo la significancia es de 0,000 el cual es menor a 0,05 indicándonos que se desestima la hipótesis nula, reconociéndose la hipótesis alterna el cual es, Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021.

Según Ortiz (2018) lo que causa las cuentas por cobra son las ventas al crédito al igual que por préstamos otorgados en este hecho intervienen las cuentas por cobrar al realizar el cobro, así mismo según Salto (2018) En un porcentaje mayor las empresas dan la posibilidad de pago a crédito, puede ser a corto plazo o largo plazo, esto es de acuerdo a las políticas de cobro de cada empresa. En este proyecto las empresas encuestadas entregan créditos para luego realizar el cobrosiendo este un proceso continuo y su metodología de trabajo porque es la función las entidades financieras.

La cuenta por cobrar en una entidad financiera cumple una función correcta siempre y cuando se realice el debido manejo de la gestión de créditos, la gestión de cobranza manejando estos puntos de manera adecuada la efectividad de cobro se realizaría de manera correcta cumpliendo así con el funcionamiento de las cuentas por cobrar en una entidad financiera.

No obstante, la gestión de créditos, la gestión de cobranza y la efectividad de cobros ayudaran a reducir la morosidad, según Castillo y Córdova (2017) la gestión de créditos y cobranza es un área de la entidad donde su primordial función es establecer la capacidad de endeudamiento de los clientes, también mediante una junta aprobar el monto que la entidad puede entregarle en crédito a los respectivos clientes. La función directa del área de cobranzas se encarga de recuperar los créditos o prestamos entregados a los clientes, entonces podemos deducir que estas áreas tienen una función importante para mantener a flote a la entidad financiera queriendo decir que a un correcto manejo de estas áreas como son de crédito y cobranza menor riesgo que morosidad.

Para conservar un correcto manejo de las cuentas por cobrar es necesario poseer un debido funcionamiento de las áreas de crédito y cobranza, así como también el debido personal competente dedicado a las áreas mencionadas, con ello se logrará hacer un efectivo cobro, igualmente establecer rigurosamente las políticas de cobro, poniendo más énfasis en los créditos otorgados, evaluación constante a los colaboradores, verificación constante de clientes, siendo una manera de evitar la morosidad

Para que la entidad disminuya la morosidad, tiene que tener un correcto manejo de las cuentas entregadas en crédito con una evaluación al principio de tener una relación financiera con el cliente, sondeando la capacidad de pago del cliente, de lo contrario el cliente entraría en morosidad corriendo el riesgo clasificarse en una cuenta atrasada, al ingresar el cliente en cuenta atrasada la entidad cuenta con diferentes procedimientos para solucionar dicha cuenta como es el refinanciamiento de igual manera el área de cobranza realiza la evaluación debida al cliente para entregar este tipo de solución. Por lo mencionado para tener una correcta función de las cuentas por cobrar se tiene que evaluar debidamente los diferentes aspectos en el instante de entregar el crédito.

Para complementar con investigación realizadas previamente de: Alva y Rufino (2018) llegando a demostrar que en la gestión de cobro se halló informalidad esto a consecuencia de la falta de seguimiento en el al ejecutarse los cobros y estudios formales. Así mismo Ramos (2018) deben aplicar políticas de referente al crédito para mejorar la liquidez, al contar con poca liquidez no registran todo lo que pagan

y cobran así también se detectó que no se realiza el análisis de las deudas pendientes de pago. También tenemos a Salas (2018) no se cumple los 8 procedimientos estipulados para acceder a otorgar crédito, así como sus políticas que no se están cumpliendo afectando a la liquidez que realmente debería tener y por último según Mamani (2017) no se cumple correctamente con la aplicación de su reglamento de crédito, lo que ocasiona que la entidad tenga una tendencia alta al crecimiento de la morosidad. Podemos decir que las entidades en su mayoría no cumplen con el correcto manejo de las políticas establecidas por cada entidad ocasionando un riesgo de morosidad.

Para la aprobación de la hipótesis específica 01, Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021, se usó la correlación de Spearman y tuvo como resultado de Rho igual a 0,341 en la variable Cuentas por cobrar y la dimensión cartera atrasada, entendiendo que es una correlación moderada positiva; y su nivel de significancia es menos al 0,05, como resultado desestimamos la hipótesis nula y reconocemos la hipótesis alterna.

La cartera atrasada se relaciona de manera significativa en las cuentas por cobrar. La cartera atrasada son deudas obtenidas con días de retraso incumpliendo con el contrato establecido. Como se indicó en anteriores estudios de Altamirano y huamani (2020) Afirma que es también definida como cartera vencida, es una señal de riesgo en las entidades financieras el cliente entra en mora y le es difícil realizar los pagos a las entidades financieras provocando pérdida en muchos de los casos. Chicaiza (2018) explica que son créditos pagados fuera del tiempo establecido. En esta cartera están los créditos con 30 días de atraso por lo cual no generan intereses o ingresos.

Para la aprobación de la hipótesis específica 02, Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las operaciones refinanciadas de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021, usando la correlación de Spearman dando con resultado de Rho igual 0,475, entre la variable de Cuentas por cobra y la dimensión operaciones refinanciadas, entendiendo que es una correlación moderada positiva; y su nivel de significancia es menos al 0,05, como resultado desestimamos la hipótesis nula y reconocemos la hipótesis alterna.

Las operaciones refinanciadas se relacionan significativamente con las cuentas por cobrar. Las operaciones refinanciadas son créditos directos en donde cambian el plazo, monto del contrato original. Como se indicó en anteriores estudios de Chicaiza (2018) con créditos que están impagos y que para recuperar dicho crédito se realiza un nuevo contrato cambiando las tasas, plazos e interés conforme a la capacidad de pago y así recuperar el capital. Por otro lado tenemos la explicación de Munizlaw (2021) Es una solución que el deudor pide cuando le es imposible pagar la deuda logrando obtener nuevos plazos, tasas y cuotas del crédito, al solicitar este refinanciamiento se requiere una amortización como representación del monto vencido. Así mismo alivia el problema de sobreendeudamiento del cliente.

Para la aprobación de la hipótesis específica 03, Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los créditos castigados de Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021, usando la correlación de Spearman dando con resultado de Rho igual 0,475, entre la variable de Cuentas por cobra y la dimensión créditos castigados 0,424, entendiendo que es una correlación moderada positiva; y su nivel de significancia es menor al 0,05, como resultado desestimamos la hipótesis nula y reconocemos la hipótesis alterna.

Los créditos castigados se relacionan significativamente con las cuentas por cobrar. Los créditos castigados son las deudas otorgadas que entraron en morosidad con más de 91 días impagos. Como se indicó en anteriores estudios de Según SBS (2015) Son créditos con clasificación de pérdida, estos créditos son separados del equilibrio general de las entidades. Al castigar un crédito se tiene que sustentar que la deuda es incobrable siendo este un monto que al que no se puede iniciar un proceso judicial. Por otro parte Quispe (2017) nos explica que los lineamientos indican que las entidades financieras tienen que castigar sus carteras con clasificación en pérdida, sustentando debidamente la imposible recuperación del crédito, así mismo se tendrá que reportar a la central de riesgos hasta de que soluciones de las distintas maneras proporcionadas por la entidad en consecuencia la persona no podrá obtener un crédito aun pasando los 5 años quedando en el historial crediticio de la SBS.

VI. CONCLUSIONES

1. Las cuentas por cobrar tienen relación con la morosidad de los clientes en las entidades financieras en el distrito de Juliaca – Puno 2021, por que las entidades financieras deben de contar con una debida gestión de crédito y gestión de cobranza, tener una efectividad de cobro y como resultado reducir la morosidad presente en las entidades financieras. En muchas de estas entidades no se encontró un correcto manejo de los créditos errando en la evaluación al cliente para entregarle una línea de crédito, esto implica que al realizar una mala evaluación el cliente no podría cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato otorgado, entonces al tener una debida política de cobranza las entidades no tendrían morosidad logrando mejorar la rentabilidad y mantenerse a flote.
2. También vemos los resultados de la primera hipótesis, visualizamos del análisis que se tiene por la correlación de Rho Spearman encontrando que p -valor ($0,015 < 0,05$) entendiend que la hipótesis relevante de nuestro estudio es aceptable y que se desestima la hipótesis nula, obteniendo una conclusión que las cuentas por cobrar tiene relación con la cartera atrasada en la entidades financieras en el distrito de Juliaca – Puno, precisando que si tenemos una correcto monitoreo en las cuentas por cobrar se lograra disminuir la cartera atrasada, incluyendo también al adecuado manejo de la entrega de créditos.
3. La conclusión de la segunda hipótesis, visualizamos del análisis que se tiene por la correlación de Rho Spearman encontrando que p - valor ($0,000 < 0,05$) entendiend que la hipótesis relevante de nuestra investigación es aceptable rechazando la hipótesis nula, concluyendo que las cuentas por cobrar se relacionan con las operaciones refinanciadas de entidades financieras en el distrito de Juliaca - Puno las cuenta por cobrar se disminuyen ya que al realizar los refinanciamientos los clientes obtienen un nuevo contrato en el cual indica un nuevo plazo y con la posibilidad de pago del cliente.
4. En la tercera hipótesis, visualizamos del análisis que se tiene por la correlación de Rho Spearman encontrando que p - valor ($0,002 < 0,05$) entendiend que la hipótesis relevante de nuestra investigación se aprueba y que se desestima la hipótesis nula, obteniendo una conclusión que las cuentas por cobrar tiene relación con la créditos castigados en la entidades financieras en el distrito de

Juliaca – Puno de igual manera si se cuenta con un correcto uso de las cuentas por cobrar, el resultado impactaría en los créditos castigados logrando una mayor rentabilidad en las entidades financieras. El resultado de la investigación que las cuentas por cobrar tienen una función primordial en todas las entidades financieras, siendo este un requisito importante para la disminución de la morosidad y lograr mantenerse estable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para los administradores, jefes de áreas de crédito y cobranza de las entidades financieras tengan una efectiva cobranza se recomienda establecer políticas de cobranzas debidas como modelos de créditos, modelos de cuentas incobrables etc. Estableciendo que los colaboradores cumplan debidamente su función y así reducir cualquier riesgo morosidad. Se debe realizar un seguimiento continuo tanto a los colaboradores como a los clientes así lograr ciclo que crédito correcto, recuperando los créditos entregados.
2. Para los administradores, jefes de áreas de crédito y cobranza, se recomienda en cuestión a las operaciones refinanciadas también debe de incluirse políticas adecuadas beneficiando a las entidades financieras así mismo al cliente logrando reducir la cartera de morosidad en las diferentes entidades
3. Para los administradores, jefes de áreas de créditos y cobranza, en los créditos castigados se visualiza un mal manejo desde que se entrega el crédito, se recomienda que los colaboradores deben de cumplir una correcta función para que el cliente no llegue a ser un cliente moroso y la empresa se perjudique con el castigo crediticio.
4. Para los administradores, jefes de áreas de crédito y cobranza se recomienda implementar una buena organización en las áreas de crédito y cobranza, capacitando a los colaboradores sobre el riesgo de morosidad, realizar supervisiones exhaustivas tanto a los colaboradores como clientes de esta manera lograr un correcto manejo de las cuentas por cobrar.

VIII. REFERENCIAS

- Altamirano Bocangel, K. H. (2020). *Cartera atrasada de una cooperativa de ahorro y crédito en la región de Ayacucho, periodo 2017-2019*. Callao: Universidad Cesar Vallejo. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61673/Altamirano_B KE-Huamani_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apunte Zambrano, R. Y. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de servidores públicos del ministerio de educación y cultura, en el período 2015 – 2016*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2713/3/Tesis%20Final%20%28defensa%29.pdf>
- Arroba Salto, J. E., Morales Angueta, J. A., & Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Carrera Navarrete, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castillo Calle, M., & Córdova de Piérola, R. A. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia Max. lima*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Changano Mendoza de Cabrera, A. A. (2021). *La morosidad de la cartera y su influencia en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito de oficiales de la pnp “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”*. lima: Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1084>
- Chicaiza Pilliza, E. M. (2018). *Estrategias para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” Ltda., en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10042/1/22T0475.pdf>
- Delgado Suaña, C. C. (2021). *Cuentas por cobrar y la gestión financiera en la empresa Oxicusco, Cusco, 2021*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89573/Delgado_SCE-Contreras_VP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores Morales, M. N. (2017). *Relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014*. lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1173/Mitzy_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Golman, M., & Bekerman, M. (2019). ¿Que determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la asociación civil avanzar. *Revista problemas de desarrollo*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

Gonzales Pisco, E. S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010 -2015*. lima: Universidad Peruana Unión.

Hernández-Sampieri, R. M. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McCRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hood, e. (2021 de 2021 de 2021). ¿QUE SON LAS CUENTAS POR COBRAR? Obtenido de IGNITESPOT ACCOUNTING: <https://www.ignitespot.com/what-are-accounts-receivable>

Lucila, O. T. (2018). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios*, Lima 2018.

Ministerio de Economía y Finanzas. (14 de julio de 2020). *NIC 39 del 2020*. Obtenido de Activos Intangibles: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2784541/NIC%2039%20del%2020.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. (14 de julio de 2020). *NIIF 9 del 2020*. Obtenido de Instrumentos Financieros: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2690849/NIIF%209%20Instrumentos%20Financieros.pdf>

Munizlaw. (27 de Octubre de 2021). *Reprogramar o Refinanciar la deuda*. Obtenido de Estudio Muñiz: <https://estudiomuniz.pe/reprogramar-o-refinanciar-una-deuda/>

Nuñez Baldeón, A. N. (2021). *Políticas de Créditos y Morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo - 2019*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3701?show=full>

Nuñez Baldeón, A. N. (2021). *Políticas de Créditos y Morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo - 2019*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3701?show=full>

Quispe Gonzales, F. P. (2017). *Empresa de servicios de cobranzas especializada en créditos castigados en Perú*. lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4291/Felix_Quispe_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera Montes, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (02 de Setiembre de 2015). *GLOSARIO DE TERMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF#:~:texto=13.,14>.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008, 28 de noviembre). *Resolución SBS*. lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2016, 28 de diciembre). *Normas para control de las cuentas pro cobra y pagar a reaseguradores y coaseguradores*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - Republica del Perú. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1701/v1.0/Adjuntos/6724-2016.R.pdf
- Toapanta Chicaiza, P. (2020). *Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullky Wasi Ltda. Agencia Salcedo*. Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5847/1/T-001459.pdf>
- Vélez García, G. T. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4647>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS, DISTRITO JULIACA-PUNO PERIODO 2021						
Autor: Laura Layme Denis Madeleyne - Huilicanina Mirano Rosa						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) cuentas por cobrar			
¿Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021?	Determinar cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
			Gestión de créditos	<ul style="list-style-type: none"> Historial crediticio Estado financiero Capacidad de pagos Centrales de riesgo 	1. La empresa verifica el historial crediticio para evitar riesgo de morosidad 2. La empresa considera el estado financiero para la evaluación del crédito 3. La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente para evitar el riesgo de morosidad 4. La empresa verifica en la central de riesgo al cliente para evitar la morosidad	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. casi siempre 5. siempre
			Gestión de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> Plazo de pago Forma de pago Recordatorio de pago Visitas personales 	5. La empresa proporciona el plazo de pago el cual influye en la realización de cuentas por cobrar 6. La empresa acuerda en el contrato la forma de pago el cual debe ser establecida en la gestión de cobranzas 7. La empresa realiza recordatorios por llamadas y escritos ayudando a reducir las cuentas por cobrar 8. La empresa realiza visitas personales al cliente el cual ayuda a obtener un compromiso de pago	
Efectividad de cobro	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de cobranzas Reportes de cartera de clientes 	9. La empresa hace seguimiento de la cobranza para evitar la morosidad en clientes 10. La empresa clasifica a sus clientes según días de morosidad y tipo de crédito				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2 b) Morosidad			
¿Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021?	Determinar cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las carteras atrasadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> Reprogramaciones Seguimiento y comunicación Penalizaciones Tasa de morosidad 	11. La empresa realiza reprogramaciones a los créditos atrasados para evitar la morosidad 12. La empresa hace seguimiento y mantiene comunicación con los clientes para que realicen sus pagos 13. La empresa sanciona con penalidades a los créditos atrasados del cual cliente tiene conocimiento 14. La empresa impone una tasa de morosidad a clientes atrasados indicados en el contrato de crédito	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. casi siempre 5. siempre
¿Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y los productos refinanciados en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021?	Determinar Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y los créditos refinanciados en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y los productos refinanciados en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Operaciones Refinanciadas	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de crédito Abono al crédito Clasificación de riesgo sustentación de ingresos 	15. La empresa evalúa crédito atrasado del cliente para realizar el refinanciamiento de acuerdo a políticas establecidas 16. La empresa solicita un abono como inicial de acuerdo al monto de cuota futura y con la posibilidad de pago del cliente 17. La empresa según SBS mantiene la clasificación de riesgo de los deudores en sus categorías originales a excepción de los deudores con clasificación como normal 18. La empresa solicita sustento de ingresos para realizar el refinanciamiento para asegurar los pagos respectivos	
¿Cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y las carteras castigadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021?	Determinar cómo es la relación entre las cuentas por cobrar y las carteras castigadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y las carteras castigadas en Entidades Financieras, distrito Juliaca-puno periodo 2021	Créditos castigada	<ul style="list-style-type: none"> Cancelación Fraccionamiento Abono 	19. La empresa cuenta con campañas para realizar la cancelación del crédito castigado 20. La empresa realiza fraccionamiento de créditos castigados con nuevo plazo, sin tasa y cuotas con posibilidades de pago por el cliente 21. El cliente realiza abonos en sus créditos castigados a fin de cancelar deuda total beneficiando a la empresa	

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V.1. CUENTAS POR COBRAR	Ordoñez (2017) son créditos que entrega la entidad a clientes debidamente evaluados para que se cumpla el ciclo, estos créditos son activos corrientes porque utilizan como capital para que la empresa funcione correctamente pág. 4.	Para la investigación se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario permitiéndonos obtener información de la muestra que se seleccionó de la población.	Gestion de creditos	Historial crediticio Estado financiero Capacidad de pagos Centrales de riesgo	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. casi siempre 5. siempre
			Gestion de cobranzas	Plazo de pago Forma de pago Recordatorio de pago Visitas personales	
			Efectividad de cobro	seguimiento de cobranzas Reportes de cartera de clientes	
V.2. MOROSIDAD	Changano (2021) define que este suceso ocurre cuando un cliente al tener un crédito realiza los pagos de forma atrasada la persona incurre en morosidad, incumpliendo con el contrato realizado en el instante en que se entregó el crédito	Para la investigación se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario permitiéndonos obtener información de la muestra que se seleccionó de la población.	Cartera atrasada	Reprogramaciones Seguimiento y comunicacion Penalidades Tasa de morosidad	
			Operaciones refinanciadas	Evaluacion de credito Abono al credito Clasificacion de riesgo Sustentacion de ingresos	
			Creditos castigados	Cancelacion Francionamiento Abono	

ANEXO 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Zavaleta Orbegoso Lorenzo Martir

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de Entidades Financieras - Juliaca periodo 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- **Matriz de consistencia.**
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- **Cuestionario de encuesta.**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Laura layme Denis Madeleyne

DNI: 47186687

Apellidos y Nombres

Huillcanina Mirano Rosa

DNI: 24007167



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Zavaleta Orbegoso Lorenzo Martir

I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, finanzas y administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de la Autónoma

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Laura Layme Denis Madeleyne

Br. Huilcanina Mirano Rosa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lima, 05 de agosto del 2022

Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono: 995672679



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de Entidades Financieras - Juliaca periodo 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recuro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- **Matriz de consistencia.**
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- **Cuestionario de encuesta.**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Laura layme Denis Madeleyne

DNI: 47186687

Apellidos y Nombres

Huillcanina Mirano Rosa

DNI: 24007167



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano

I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, Auditoria y costos

I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Laura Layme Denis Madeleyne

Br. Huillcanina Mirano Rosa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-80%	Muy bueno 81-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					91%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					91%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 05 de agosto del 2022

91%

Firma de experto informante

DNI: 10348303



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Fernando Arturo Walter Sechuran

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de Entidades Financieras - Juliaca periodo 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- **Matriz de consistencia.**
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- **Cuestionario de encuesta.**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Laura Ilayme Denis Madeleyne

Apellidos y Nombres

Huillcanina Mirano Rosa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Fernando Arturo Walter Sechuran

I.2. Especialidad del Validador: Contador y Mg. en administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Católica

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Laura Layme Denis Madeleyne
Br. Huillcanina Mirano Rosa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					93%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					93%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					93%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					93%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					93%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lima, 06 de agosto del 2022

Firma de experto informante

DNI: 10003475

Teléfono: 993576879



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS, DISTRITO JULIACA–PUNO PERIODO 2021", cuyos autores son HUILLCANINA MIRANO ROSA, LAURA LAYME DENIS MADELEYNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID: 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 03-10- 2022 01:17:08

Código documento Trilce: TRI - 0431445