



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la junta
de usuarios del sector hidráulico Chira, año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Benites Atoche, Wilberto (ORCID: 0000-0002-4020-314X)

ASESOR:

Dra. Alvarado Cáceres, Elena Jesús (ORCID: 0000-0001-5532-860X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante frente a las diferentes adversidades sin desfallecer en el intento, por darme fortaleza y salud para alcanzar uno de mis principales objetivos en mi vida.

A mis padres por su comprensión, seguridad y ayuda en los momentos difíciles, así mismo por apoyarme con los recursos necesarios para salir adelante.

Agradecimiento

A Dios, nuestro padre creador, rey supremo sobre todo el universo, por ser parte de su creación y constantemente brindarme la sabiduría necesaria para realizar los aspectos necesarios en el presente estudio

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad para salir adelante en mi vida profesional en base a principios y conocimiento que son transmitidos por nuestros docentes.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de autenticidad.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSION.....	30
VI. CONCLUSIONES.	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión de cuentas por cobrar.....	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable Situación financiera.....	18
Tabla 3: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las puntuaciones generales de los cuestionarios gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera	26
Tabla 4: Correlación entre las variables gestión de cuentas por cobrar y situación financiera.....	27
Tabla 5: Correlación entre la dimensión políticas de cobranza y la variable situación financiera.....	28
Tabla 6: Correlación entre la dimensión indicadores de cobranza y la variable situación financiera.....	29

Índice de figuras

Figura 1. V1. Gestión de Cuentas por cobrar.....	22
Figura 2. V1. Situación financiera.....	23
Figura 3. D1. Políticas de cobranza	24
Figura 4. D2. Indicadores de cobranza	25

RESUMEN

La gestión de cuentas por cobrar mide la eficiencia de la inversión realizada por medio de créditos otorgados, además, mide la efectividad de la administración en las políticas y acciones tomadas por la organización. En ese sentido la investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar afecta la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico río chira, año 2021, siendo el tipo de investigación, básica con diseño no experimental, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la junta de usuarios del sector hidráulico chira. La técnica usada para recolectar la información fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de Miñan para ambas variables: gestión de cuentas por cobrar y situación financiera; obteniendo como resultado que el 50% de los colaboradores calificó en un nivel deficiente a la gestión de cuentas por cobrar y el 70% calificó en un nivel regular la situación financiera de institución, mostrando un valor de Rho de Spearman $r=0.508$ y un valor de sig. bilateral $p<0.05$ entre las variables. Concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, situación financiera, morosidad, liquidez y rentabilidad.

ABSTRACT

The management of accounts receivable measures the efficiency of the investment made through loans granted, in addition, it measures the effectiveness of the administration in the policies and actions taken by the organization. In this sense, the research aimed to determine how the management of accounts receivable affects the financial situation of the board of users of the chira hydraulic sector, year 2021, being the type of research, basic with a non-experimental, descriptive design, correlational. The sample consisted of 30 collaborators from the chira hydraulic sector users' board. The technique used to collect the information was the survey and the Miñan questionnaire was used as an instrument for both variables: management of accounts receivable and financial situation; Obtaining as a result that 50% of the collaborators rated the management of accounts receivable at a poor level and 70% rated the financial situation of the institution at a regular level, showing a Spearman Rho value $r = 0.508$ and a value of sig. bilateral $p < 0.05$ between variables. Concluding that the management of accounts receivable is significantly related to the financial situation of the board of users of the chira hydraulic sector, year 2021.

Keywords: Accounts receivable, financial situation, delinquency, liquidity and profitability.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional existen problemas en la gestión de cobranza en diversas instituciones que optan por las transacciones al crédito, buscando alcanzar un aumento significativo en la cartera de clientes, con esto se busca obtener la liquidez necesaria para cumplir de manera oportuna con los compromisos de pago. Según Accid (2012) se determinó que la gestión de cobranza juega un papel importante en la liquidez, así mismo la ineficiente gestión de las políticas de cobranza ha generado el incumplimiento de las obligaciones de la empresa. Además, Lizarraga (2010) manifiesta que el uso de herramientas y estrategias son necesarias para la eficiente gestión en las instituciones, y de esta manera lograr alcanzar las proyecciones de crecimiento durante el ejercicio económico.

Al respecto la Autoridad Nacional del Agua - ANA (2015) destaca la problemática que vienen atravesando las juntas de usuarios a nivel nacional, como consecuencia de los bajos niveles en la gestión de cobranza. Afectando de manera significativa la situación financiera, estas instituciones son las responsables de abastecer el suministro de agua a los usuarios agrícolas, actualmente se viene presentando una cultura de incumplimiento de pago en las tarifas por parte de los usuarios. Según la R.A N° 001-2016-ANA-AAA, dispone que los clientes del servicio de agua tienen la obligación de realizar sus pagos en el tiempo acordado, para dar cumplimiento al plan anual de operaciones de la infraestructura del sector.

La JUSHCH, dedicada a la administración del recurso hídrico para uso agrícola con sede en la Provincia de Sullana, viene atravesando un serio problema de incumplimiento de pago por parte de los agricultores, esto ha ocasionado un incremento en la morosidad, debido a las ineficientes estrategias de cobranza. Actualmente esta institución presenta índices negativos en la situación financiera. Ante lo descrito se plantea el siguiente problema ¿De qué manera la Gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021?

Siendo la justificación práctica, la necesidad de demostrar que a través de una eficiente administración de las cuentas por cobrar se permitirá mejorar significativamente la situación financiera de la JUSHCH, solucionando de esta manera los problemas financieros que viene atravesando esta institución. Como

justificación teórica según Noriega (2011) determina la importancia de optimizar la dirección de la recaudación, empleando correctamente las políticas de cobranza alineadas al giro del negocio de las empresas, con esto se busca la optimización de la liquidez y la rentabilidad. En lo que se refiere a la justificación metodológica esta investigación fue importante, porque dio a conocer a la gerencia las ventajas de lograr una oportuna gestión de cobranza, ya que la institución se verá beneficiada con el incremento de la rentabilidad.

A partir de ello se estableció el objetivo general el cual fue: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021 y como objetivos específicos: determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021; evaluar de qué manera los indicadores de cobranza se relacionan con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021.

Siendo la hipótesis general: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021 y como hipótesis específicas se establecieron las siguientes: las políticas de cobranzas se relacionan significativamente con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021; los indicadores de cobranza se relacionan positivamente con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se tomó en cuenta la investigación Pérez (2018) quien consideró como objetivo general analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la corporación universitaria americana. Metodológicamente el estudio fue inductivo, de tipo exploratorio, donde obtuvo como resultado que el desarrollo de otorgamiento de créditos es de aproximadamente el 77%, solamente el 23% de los estudiantes están al día en los pagos, lo cual es insuficiente para el cumplimiento oportuno de las obligaciones. Finalmente se concluye, que, al realizar el otorgamiento de crédito para la matrícula, está generando problemas de incumpliendo de pago, lo cual está disminuyendo la liquidez asumiendo una mora que bordea el 77%, lo que ha ocasionado que la corporación no cumpla a tiempo en los plazos establecidos con sus obligaciones. Así mismo esta investigación tiene un aporte importante para las instituciones que otorgan créditos para campañas estudiantiles y aquellas que tienen algún convenio de pagos semestrales, para que estos tomen decisiones en cuanto a las políticas de recaudación, y no perjudique la liquidez en las instituciones de este rubro.

Cardenas y Velazco (2014) en su estudio consideró como objetivo determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa social del estado hospital universitario Erasmo Meoz, año 2005-2009. Metodológicamente el estudio fue documental de diseño no experimental, según los resultados se mostró un crecimiento lento del 1.6%, viéndose afecta la situación financiera del hospital. Se llegó a la conclusión que, debido a la alta morosidad y a los bajos índices de rentabilidad, siendo necesario implementar urgentemente estrategias de cobranza más rigurosas que conlleven a mejorar la situación financiera del hospital. El aporte de esta investigación está orientado al fortalecimiento de la gestión de cuentas.

Celi y Gaona (2016) los autores establecieron como objetivo general determinar el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca núcleo de Loja, 2008-2014. Metodológicamente el estudio de fue de tipo científico, inductivo, deductivo, analítico, sintomático, matemático y estadístico, con el fin establecer la toma de decisiones para

implementar los procesos de cobranza respecto al área administrativa, de los hallazgos obtenidos se logró identificar que las políticas de cobro no se encuentran definidas y que tampoco existe un control al seguimiento del crédito manteniendo generando serio problema que viene afectando la situación financiera de la institución, además hasta la fecha tienen un incremento del 60% en sus cuentas por cobrar. Finalmente, el estudio concluyó que los convenios realizados con otras instituciones con el fin de establecer créditos sin embargo hay una un cumplimiento de los plazos establecidos, y que a pesar de esta circunstancia se sigue brindando los servicios de salud, por lo consiguiente la entidad no ha cumplido con la adecuada administración de las partidas contables por cobrar, generando la acumulación de saldos años tras años, provocando que estos sean incobrables afectando la situación financiera de la institución. El aporte de la investigación radica en la importancia del adecuado manejo de la gestión de cobranza y su impacto en la situación financiera.

A nivel nacional Lock (2017) estableció el objetivo principal: determinar el nivel de las cuentas por cobrar en la empresa Olva Courier, Callao. Metodológicamente el estudio fue de una estructura no experimental, enfoque cuantitativo los hallazgos obtenidos demostraron lo siguiente: el 42.30% determinó que existe un grado idóneo de cuentas por cobrar, mostrando un nivel alentador para el ente económico, significando que la empresa administra de manera regular las cuentas por cobrar, ocasionando que los indicadores de morosidad no se encuentren en los rangos admitidos, causando problemas de liquidez y esto podía generar el incumplimiento en las obligaciones de pago. Se concluye que la empresa cuenta con un buen manejo de las políticas de cobranza, pero que a la vez no están alineadas para realizar la respectiva gestión de cobranza. Esta investigación tiene un aporte importante relacionado con la importancia del cumplimiento de las políticas de cobranza y la relación que debe de guardar con la administración de la cobranza con el propósito de alcanzar los compromisos y estimular la rentabilidad empresarial.

Franco (2018) en su estudio considero como objetivo principal determinar de qué manera la gestión de cuentas se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Services, el estudio consideró un diseño no experimental. Se obtuvo como

resultado que el 3,33% de los colaboradores estableció que la empresa nunca cobra a sus clientes, el 16:67% afirmó que casi siempre cobra, el 50% afirmó que a veces cobra, el 26.67% afirmó que casi siempre cobra a sus clientes y finalmente el 3.33% afirmó que siempre cobra a sus clientes. Finalmente, el estudio concluyó que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa debido a que existió un índice de relación rho Spearman 0.601 además los indicadores de rotación de cobranza se relacionan con la liquidez debido a existió un índice de relación rho Spearman 0.614 demostrando una relación positiva. El aporte de la investigación logró demostrar que con un buen manejo en la gestión de cobranza se obtendrán mejoras en la liquidez.

Arévalo y Torres (2020) en su investigación planteó como objetivo principal determinar la incidencia entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Negocios y Servicios Postales S.A.C. periodo, 2018. En el aspecto de metodología fue aplicada, de nivel descriptiva - correlacional causal y de una estructura no experimental. Los resultados evidenciaron varias deficiencias en la entrega y supervisión de los créditos y lo cual generó pérdidas por S/ 581,380.84. Los resultados de la liquidez incurrieron variaciones no favorables al realizar la comparación del primer y segundo periodo, el mismo que llegó a identificarse al aplicar los indicadores de liquidez corriente fueron 1.22 a 1.02 respectivamente. Concluyendo que la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la Empresa, la misma que se evidenció en los resultados después de haber realizado el ajuste correspondiente a las deficiencias según componentes que comprende a los términos de crédito y supervisión. El aporte de la investigación consistió en demostrar que para obtener resultados positivos en la liquidez es necesario realizar una exhaustiva gestión en la cartera de cobranza.

Pisco (2020) en su investigación trabajó como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Repuestos full motors SCRL, la investigación utilizó un diseño no experimental, además los resultados encontrados fueron; el 67% de los colaboradores percibió un nivel deficiente además el 20% percibió un nivel regular y 13% un nivel eficiente. Finalmente concluye que al momento de realizar una venta al crédito el administrador y el jefe de cobranzas no realizan un análisis de riesgos, así mismo

la empresa no cuenta con una política de cobranza, por lo consiguiente la empresa tiene cuentas incobrables con más de 3 y 4 años esto se debe a que no realizar acciones de cobranza. El aporte del estudio consistió en demostrar que la gestión de cobranza repercute en la situación económica de las organizaciones.

Casasola y Ramos (2020) en su investigación trabajó como objetivo general determinar en qué medida las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranza en la empresa laboratorios SMA S.A.C. por consiguiente el estudio fue de tipo aplicativo y utilizó un diseño descriptivo, correlacional y transaccional finalmente, se obtuvo como resultado que la empresa Laboratorios SMA SAC muestra un 34% en un nivel deficiente, el 46% en un nivel regular y el 20% en nivel óptimo. Concluyendo que esto se debe a que la empresa laboratorios SMA SAC no tiene una política de créditos y cobranza actualizada lo cual desestabiliza los procesos que se ejecutan en la recaudación. El aporte del estudio demostró que para obtener mejoras económicas es necesario impulsar políticas de créditos y cobranza al momento de otorgar créditos.

Castro (2018) en su investigación establece como objetivo general determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa exa Services Mining, 2017. El estudio se elaboró de un tipo básico de diseño o estructura no experimental – descriptiva. Se obtuvo como resultado que 68,8% de los indicadores de cobranza fueron deficiente además el 31, 3% fueron poco eficientes. Además, el estudio concluyó que la gestión de cobranza tiene una incidencia en la liquidez en un 79.9% de la empresa, debido a que los indicadores de rotación de cobranza son deficientes en 68.75% así mismo 10% de los indicadores son regulares y el 31.25% se percibió que es poco eficiente. El aporte del estudio demostró la importancia de la buena administración de cobranza repercute en la situación económica de las empresas.

En el contexto local; Miñan (2017) en su tema de investigación trabajó como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la situación financiera de la junta de usuarios Sechura año 2016-2017. El estudio empleó una estructura no experimental; como resultado se obtuvo un nivel regular 100% la gestión de cobranza además el nivel de liquidez demostró ser alto 100%, además el indicador de plazos de la cobranza tuvo un aumento de 145 días a 227

días durante el periodo 2016 y 2017, esto incidió en la disminución de la liquidez 4.99 a 4.88 durante el 2016 y 2017, además se evidenciaron que el área de cobranza tuvo una regular gestión en las cobranza de las tarifas de agua, finalmente se obtuvo como conclusión que la gestión cobranza es regular y teniendo un grado de significancia en la situación financiera de la entidad. El aporte de la investigación consiste en el adecuado manejo de las cuentas por cobrar, las políticas de cobranza y las facilidades de pago que deben tomar en cuenta las instituciones de este rubro.

El estudio se basó en las teorías de Apaza (2017) sostiene que la gestión es de gran importancia en las cuentas por cobrar por que permite evaluar o calcular la eficiencia de la inversión que se destina para recuperar los créditos otorgados, además, mide la efectividad de la administración en las políticas y acciones tomadas por la organización.

Según Gitman y Zutter (2016) definen que los indicadores de gestión estiman el grado de efectividad en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. En consecuencia, se valorará la administración en las operaciones de las compañías tomando en cuenta la gestión de las políticas de cobranza y de ventas.

Según Guajardo (2012) sostienen que la administración de cobranza, inicia desde el análisis financiero de las cuentas contables de una organización, siendo de suma trascendencia para el análisis de la correcta administración midiendo de esta manera la pérdida y recuperación los créditos brindados a los consumidores.

Las Políticas de cobranza además es un indicador de las cuentas por cobrar, según Morales y Morales (2014) define a la cobranza como la reanudación de la interacción comercial con el comprador para que mantenga sus créditos sin días vencidos y Brachfield (2015) lo define como normas hechas por la alta dirección con el objeto de reducir la morosidad, según López (2016) indica que existen tres tipos de políticas de cobranza, las cuales se detallan a continuación:

Políticas restrictivas, que tienen la particularidad de otorgar créditos cortos, con normas de créditos exactos y políticas de cobranzas más intensas, auxilia a minimizar la cobranza dudosa.

Políticas Liberales, caracterizadas por ser menos intensas, sostienen que la capacidad de dar créditos, la cobranza y condiciones no son altamente exigibles.

Teniendo la particularidad de incrementar las cuentas por cobrar además de la morosidad.

Políticas racionales, tienen una tendencia de recuperar fácilmente los créditos, orientando a llevar a cabo el buen rendimiento de la organización.

Para concluir tenemos las ratios de gestión, según Pérez (2018) sostiene que son aquellos que permiten entender la operatividad de la empresa respecto a las cobranzas y obligaciones con los proveedores, la recuperación de existencias y rotación de activos. Estas ratios se dividen en dos:

Primeramente, el ratio de rotación de cobro, según Pérez (2018) facilita saber la cantidad de veces que rotan las cuentas por cobrar.

- $RC = VC / CCC$

Segundo el ratio es el de Periodo de Cobro, según Pérez (2018) señala que este permitirá conocer la cantidad de días que tardan en recuperar las cuentas por cobrar.

- $PC = (CCC / VC) \times 360$

En cuanto a las políticas de cobranza según Córdoba (2014) Las políticas de cobranza es el método empleado por las empresas para amortizar las cuentas por cobrar en el tiempo pactado. La vida de las políticas de cobranza de una compañía se mide parcialmente revisando el grado de importancia de cuentas incobrables, así mismo señala los siguientes procesos básicos de cobranza:

Cartas: Desde el día de vencimiento de pago comúnmente la compañía remite una carta para recordar al comprador que haga efectiva su obligación, de no ser así se vuelve remitir una carta categórica.

Llamadas telefónicas: Se emplean cuando no surgen efecto las cartas, el encargado del área de finanzas puede realizar una llamada al comprador y solicitar el cumplimiento inmediato. Existiendo la posibilidad de prorrogar el periodo de pago cuando el comprador se justifique racionalmente.

Utilización de agencias de cobro: Las organizaciones tienen la posibilidad de brindar las cuentas incobrables aún estudio de cobranza para que este realice el

cumplimiento de paga. Continuamente esta clase de administración de cobro es sumamente elevada, considerando recibir un porcentaje menor al que se espera recibir.

Según Herz (2015) establece que la situación financiera de un ente económico se refleja en las partidas contables de los activos, pasivos y capital contable acumulados durante un periodo además permite evaluar la capacidad de pago, las garantías patrimoniales para hacer frente a un financiamiento y el nivel de endeudamiento.

Además, Córdova (2014) establece que la situación financiera o estructura financiera es la capacidad financiera que posee un ente económico para hacer frente a sus obligaciones financieras además permiten evaluar la viabilidad futura y tomar mejores decisiones que permitan cumplir los objetivos administrando de manera eficiente los recursos de un ente económico.

Así mismo la situación financiera de un ente económico se ve reflejada en estado de situación financiera; pues Córdova (2014) que este informe financiero refleja la estructura económica y financiera de un ente económico a un determinado plazo. Por consiguiente, su estructura está conformada por las partidas contables de activo, pasivo y patrimonio.

Seguidamente tenemos a Flores (2013) establece que la liquidez es la rapidez de transformación de un activo en efectivo en el corto plazo, es decir, en un tiempo menor a doce meses, a medida que un activo es más líquido este se puede vender rápidamente con niveles de riesgo mínimo al venderlo. Considerando al efectivo el activo más líquido de todos, cuya característica es que se puede intercambiar con otros activos cuando se desee.

Así mismo Baena (2014) precisa a la liquidez como la capacidad de respuesta frente a las deudas de corto plazo. Está representada a través del número de activos alcancen convertirse en efectivo de manera rápida sin perder su valor mientras que, Lanzagorta (2016) establece que la liquidez viene a ser la conversión de un activo disponible en efectivo a un corto plazo con el fin de responder a las deudas contraídas. Considerando que el efectivo es el activo más líquido en una institución.

Además, Baena (2014) señala la importancia de la liquidez para el cumplimiento compromisos a corto plazo, caso contrario aumentaría el costo financiero quedando vulnerable frente a embargos y a problemas crediticios. Para prevenir se debe se debe analizar la capacidad de respuesta frente a sus obligaciones.

Así mismo Lanzagorta (2016) manifiesta la importancia de la liquidez, ya que se obtendría un sólido patrimonio, en cambio si esta no contará con la suficiente liquidez generaría dificultades financieras, por lo tanto, sin la existencia de liquidez sería dificultoso cumplir con los compromisos a corto plazo, por lo que se debe considerar tener una cierta cantidad de efectivo disponible.

A continuación, se detallan dos motivos para tener liquidez:

El primer motivo radica en la liquidez pues ayudaría al desempeño normal de las actividades cotidianas de la organización, el no contar con liquidez limita a generar rentabilidad.

El segundo motivo es que se debe contar con la suficiente liquidez para cumplir con los compromisos con terceros respetando los plazos establecidos, generando el normal desempeño de la empresa, ante la ausencia de liquidez es posible que las medianas empresas liquiden en corto plazo.

Además, como teoría relacionada al ratio de liquidez, según Zamora (2018) menciona que a diario las instituciones e individuos adquieren pasivos los cuales deben ser cancelados en los plazos establecidos, siendo necesario contar la liquidez suficiente. Así mismo el ratio de liquidez cuantifica la capacidad de respuesta frente a sus obligaciones. Según Sevilla (2015) menciona que los ratios de liquidez, establecen el nivel de liquidez en la institución, es decir, la capacidad de respuesta frente a los compromisos a corto plazo.

A continuación, tenemos cuantificación de la liquidez, según Ortiz, (2013) la liquidez calcula mediante ratios con la fórmula siguiente:

- $RL = AC / PC$

El autor Sevilla (2015) sostiene que para medir la liquidez en una empresa se debe realizar haciendo el uso de ratios. Para su medición es necesario recopilar

la información del estado de situación financiera. Son tres los ratios fundamentales para calcular la liquidez, se detallan a continuación:

indicadores de Liquidez

- $RL = AC / PC$
- $PA = (AC - I) / PC$
- $RL = (C + TF) / PC$

Según Sevilla (2015) para medir las ratios de liquidez, es recomendable trabajar con instituciones del mismo rubro y tamaño, debido a la diferencia de ratios por la capacidad productiva de la empresa.

Para Morelos (2012) se aplican los indicadores de liquidez para conocer el nivel de respuesta de los compromisos de pago con terceros a corto plazo (doce meses) y la rapidez de convertir sus activos en efectivo.

- $RC = AC / PC$

La prueba ácida según Morelos (2012) establece que este indicador muestra la solidez financiera de un ente económico para atender sus deudas en el corto plazo con recursos (Activos) más líquidos.

- $PA = (AC - I) / PC$

El indicador de disponibilidad, según Ortiz (2013) señala que, para que una institución pueda cumplir con las obligaciones en un plazo menor de 3 meses, obteniendo un resultado esperado el ratio debe superar los 0.3. Lo que significa que se dispone de efectivo para cubrir sus obligaciones sin problemas.

- $RD = CyB / PC$

Según Escribano y Jimenez (2014) indica que este indicador mide la diferencia de los activos y pasivos corrientes además permite determinar qué cantidad dispone la empresa para operar de forma continua y el corto plazo.

- $CNT = AC - PC$

Respecto al endeudamiento según Córdoba (2014) indica que estos indicadores evalúan la garantía y la solidez financiera que posee un ente

económico, con el fin de captar nuevas fuentes de financiación, donde la garantía es el respaldo patrimonial del ente económico a un plazo determinado para afrontar sus obligaciones de corto y largo plazo y la solidez financiera es la disposición de liquidez.

Torres (2011) señala que el motivo de adeudo es la composición de capital y liquidez, donde muestran el grado el cual la organización ha sido financiada. Las causas de adeudo indican una proporción monetaria de terceros, la cual se emplea para obtener ganancias, del mismo modo estas causas son de monumental trascendencia debido a que involucran a la compañía en el lapso del tiempo.

Dagoberto (2009) plantea que el índice de adeudo calcula la interacción de activos totales brindados por terceros con la organización, por lo tanto, cuando mayor es esta razón se incrementa la proporción monetaria de terceros utilizada en la generación de ganancias.

- $RE = PT - AT$

Córdova (2012) señala que el endeudamiento indica el grado, el cual la organización ha sido financiada por medio obligaciones financieras de corto o largo plazo a través de financiamiento propio o de terceros.

Gitman y Zutter (2013) argumentan que la rentabilidad nos permite conocer el nivel de rendimiento de la inversión en un determinado ejercicio económico.

- $RO = UO/IPS$
- $RN = UN/IPS$

Además, Coello (2015) establece que la rentabilidad es un indicador que evalúa el resultado de la efectividad en la administración de los recursos monetarios y financieros.

Según la Ley de RH N° 29338 (2009), en el art. 14°, determina que la autoridad nacional es el organismo máximo en la administración de los recursos hídricos.

Las juntas de usuarios según el artículo 28° de la Ley N° 29338, señala que estas se organizan sobre el sistema hidráulico común, en concordancia a los parámetros de la autoridad nacional, asumiendo las funciones de:

- Operación y mantenimiento
- La cobranza y gestión de las tarifas

En atribución al pago del servicio según Resolución Jefatural N° 058-2017- ANA, el pago se efectúa por medio del recibo a los operadores de infraestructura hidráulica, conforme a las siguientes formas:

- a) Previo al pago de uso, cantidad y con anterioridad a la orden de suministro de agua.
- b) Posterior al pago dentro de los siete primeros (d.c) del siguiente mes en el que se hizo el uso del agua.

Así mismo, en los comprobantes se indicará la cuenta del Banco de la Nación o de otros bancos con los códigos de pagos autorizados por la ANA, en los deberá hacerse efectivo pago.

En el caso del incumplimiento de pago según el artículo 6° de la Resolución Jefatural N°058-2017- ANA, señala:

- Que, al no realizarse el pago, ocasionará un interés moratorio y compensatorio mensual del (1%) del monto total, aplicable por mes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde a un tipo básica. Según Baena (2012) Su objetivo es formular nuevos conocimientos o cambiar los principios teóricos ya existentes, aumentando los saberes científicos.

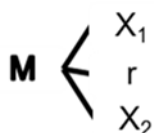
3.1.2. Diseño de la investigación

No experimental, descriptiva correlacional.

La investigación es de diseño no experimental. Hernández et al, (2014) establece que la investigación no experimental, es aquella no manipula deliberadamente las variables. El investigador no sustituye intencionadamente las variables independientes. Se contemplan en la realidad tal cual como se presentan para posteriormente analizarlos. Por lo que, este diseño no establece una postura determinante observando solamente las existentes.

De nivel descriptivo - correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que los estudios descriptivos correlacionales tienen como principal característica asociar variables mediante un patrón presumible de una determinada población de estudio con el objetivo de establecer la existencia de una correlación y el grado de inclinación al objeto de estudio.

A continuación, se presenta el esquema:



Dónde:

M: Colaboradores de las áreas de contabilidad, finanzas, administración y cobranzas de la JUSHCH.

X1: Gestión de cuentas por cobrar

X2: Situación financiera

r: Relación

Variables

X1: Gestión de cuentas por cobrar

- D1. Políticas de cobranza
- D2. Indicadores de cobranza

X2: Situación financiera

- D3. Liquidez
- D4. Endeudamiento
- D5. Rentabilidad

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Definición conceptual

Según Vásquez y Vega (2016) son aquellas acciones, mecanismos o políticas orientadas a beneficiar el flujo financiero disminuyendo los costos administrativos ocasionados por periodo de morosidad.

Definición operacional

La gestión de cuentas por cobrar se medirá de acuerdo a lo expresado por Vásquez y Vega (2016) en cual establece que para realizar la cobranza es necesario realizar acciones, mecanismos y políticas además en el presente estudio se recogió los datos mediante la aplicación del instrumento del cuestionario estructurado de acuerdo a la escala de Likert.

Tabla 1

Operacionalización de la variable *Gestión de cuentas por cobrar*

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y Bajo
V1: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	Según Vásquez y Vega (2016) son aquellas acciones, mecanismos o políticas orientadas a beneficiar el flujo financiero disminuyendo los costos administrativos ocasionados por periodo de morosidad.	La gestión de cuentas por cobrar se medirá de acuerdo a lo expresado por Vásquez y Vega (2016) en cual establece que para realizar la cobranza es necesario realizar acciones, mecanismos y políticas además en el presente estudio se recogió los datos mediante la aplicación del instrumento del cuestionario estructurado de acuerdo a la escala de Likert.	Políticas de cobranza	Procedimiento	1,2	Ordinal	Deficiente (8-17)
				Plazos	3,4		
				Mecanismos de cobranza	5,6		
			Indicadores de cobranza	Rotación de cobranza	7,8	Totalmente eficiente (5)	Regular (22-18)
				Periodo promedio de cobranza	9,10		

Fuente: *Elaboración propia*

Variable 2: Situación financiera

Definición conceptual

Herz (2015) establece que la situación financiera de un ente económico se refleja en las partidas contables de los activos, pasivos y capital contable acumulados durante un periodo, además permite evaluar la capacidad de pago, las garantías patrimoniales para hacer frente a un financiamiento y el nivel de endeudamiento.

Definición operacional

La situación se medirá de acuerdo a lo expresado por Herz (2015) en cual contempla, capacidad de pago o capital de trabajo, endeudamiento y rentabilidad con sus respectivos indicadores a través de instrumento estructurado de acuerdo a la escala de Likert.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Situación financiera

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y Rango	
V2: SITUACION FINANCIERA	Herz (2015) establece que la situación financiera de un ente económico se refleja en las partidas contables de los activos, pasivos y capital contable acumulados durante un periodo, además permite evaluar la capacidad de pago, las garantías patrimoniales para hacer frente a un financiamiento y el nivel de endeudamiento.	La situación se medirá de acuerdo a lo expresado por (Herz, 2015) en cual contempla, capacidad de pago o capital de trabajo, endeudamiento y rentabilidad con sus respectivos indicadores a través de instrumento estructurado de acuerdo a la escala de Likert.	Liquidez	- Liquidez general	1,2	Ordinal		
				- Prueba acida	3,4			
				- Capital de trabajo	5,6			
			Endeudamiento	- Endeudamiento patrimonial	7,8	Muy bajo	Bajo (8-17)	
				- Endeudamiento de los activos	9,10 11,12	(1) Bajo (2)		Regular
				- Endeudamiento a corto y largo plazo	13,14 15,16	Regular (3) Alto (4)		(18-22)
				- Margen neto	17,18.	Muy alto		Alto (23-30)
				- Rentabilidad económica		(5)		
			Rentabilidad	- Rentabilidad financiera				

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Es aquel grupo donde se encuentran las unidades de análisis que pertenecen a un campo específico de un determinado caso de estudio. La población del objeto de estudio está conformada por 86 colaboradores de la JUSHCH 2021.

3.3.2. Muestra.

Según Tafur y Izaguirre (2016) sostiene que la muestra es aquella parte que representa a la población, pretendiendo reflejar las características objetivas para obtener resultados objetivos que puedan generalizarse con los componentes que constituyen a la población. Para el presente estudio la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores que ocupan puestos en las áreas de contabilidad, finanzas, administración y cobranzas de la JUSHCH durante el periodo 2021.

3.3.3. Criterios de selección.

Criterios de inclusión

Colaboradores del área de administración, contabilidad, logística, presupuesto, cobranza, caja y otros administrativos relacionados al objeto de estudio de la JUSHCH durante el periodo 2021.

Criterios de exclusión

Colaboradores del área de maestranza, operadores, choferes, infraestructura y mantenimiento y otros no relacionados al objeto de estudio de la JUSHCH durante el periodo 2021.

3.3.4. Unidad de análisis.

La unidad de análisis en la presente investigación, se centró en los colaboradores de ambos sexos del área contable, financiera, administrativa y cobranza de la JUSHCH durante el periodo 2021. Los cuales conocen la situación financiera de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica.

Para la recopilación de datos se recurrió a la utilización de la técnica de la encuesta el cual sustentó el problema de la investigación en la JUSHCH durante el periodo 2021.

Encuesta: Es cuantitativa, esta se basa calcular mediante los indicadores que corresponden a la variable, gestión de cuentas por cobrar y situación financiera, con la medida de Likert, correspondiente a cinco opciones que representan la realidad del problema de estudio, buscando de esta manera sustentar las hipótesis y objetivos. Cabezas et al., (2018).

3.4.2 Instrumentos.

Para medir el grado de incidencia o efecto de las variables del estudio realizado se recurrió a la utilización del instrumento del cuestionario el cual permitió recoger los datos de información.

Cuestionario: La estructura de este instrumento comprende una serie de preguntas relativas a una temática y su propósito es recolectar información. Cabezas, et al; (2018). El cuestionario se aplicó a los a los 30 trabajadores de la JUSHCH y estuvo conformado por 28 ítems que medirán la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera (Anexo 01) y se estructuró mediante la valoración de respuestas en escala de Likert que dieron sustento a la investigación.

3.5. Procedimiento

Para recopilar los datos del estudio se recurrió en primer lugar a brindar la carta de presentación para realizar la investigación en la entidad seguidamente se recepcionó la carta de aceptación, después se informó del cuestionario que se iba a aplicar bajo previo consentimiento informado, luego se aplicó el cuestionario a cada uno de los trabajadores seleccionados, en el muestreo finalmente se tabulo la base de datos para su respectivo procesamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Para el proceso y análisis de datos cuantitativos se utilizó tablas de contingencia, además del análisis estadístico inferencial mediante el uso de pruebas de normalidad de Shapiro Wilk además se utilizó el análisis no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman con la finalidad de probar las hipótesis de investigación.

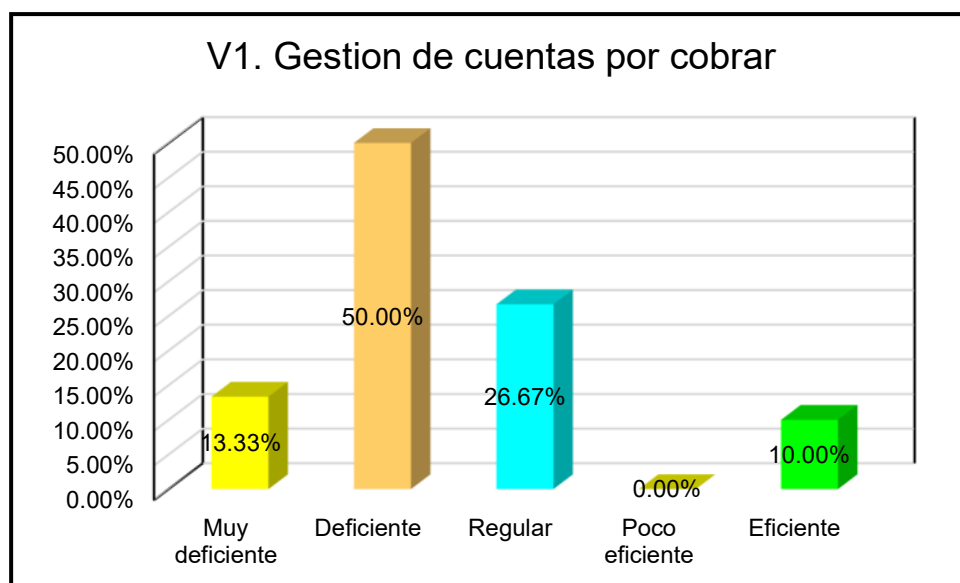
3.7. Aspectos éticos

Esta investigación realizada comprende una serie de principios éticos que abarca en función al cumplimiento y aplicación de las Normas APA, para realizar las citas teóricas, de manera coherente y consistente respetando los datos extraídos de otros aportes, además se tomó en consideración el principio de veracidad de datos que hacen referencia a los diferentes artículos científicos usados en este estudio, también se consideró el principio de privacidad o confidencialidad del grupo de interés que interviene en el estudio y la documentación confidencial, la información obtenida fue bajo el consentimiento informado de la institución, tal como consta en la carta de aceptación, los datos obtenidos no serán manipulados ni alterados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Percepción de la gestión de cuentas por cobrar de la JUSHCH



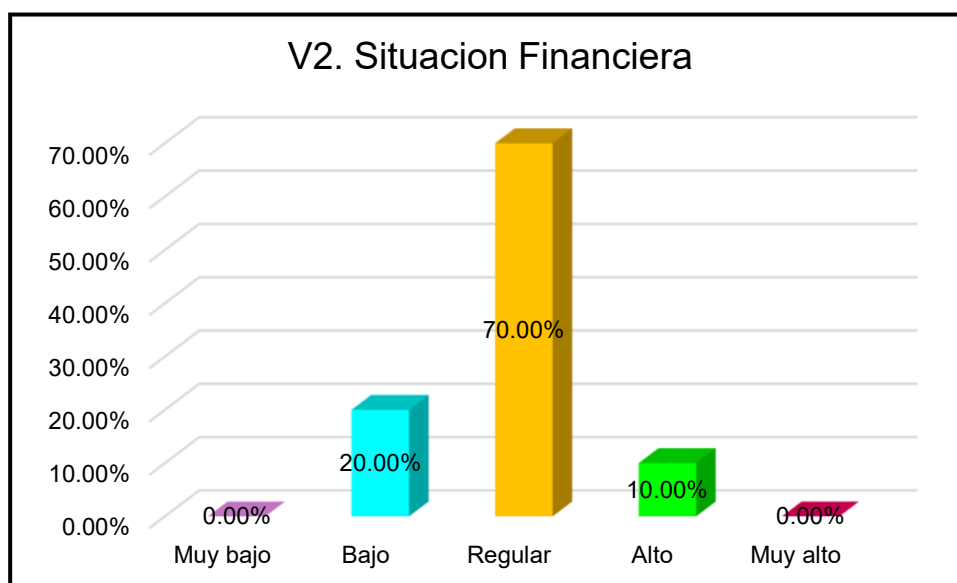
Fuente: Autoría propia

Figura 1. Gestión de Cuentas por cobrar

En la figura 1 se muestran los resultados de la variable gestión de cuentas por cobrar donde el 13.33% de los colaboradores calificó un nivel muy deficiente la gestión de cuentas por cobrar seguidamente el 50% de los colaboradores calificó en un nivel deficiente la gestión de cuentas por cobrar, así mismo el 26.67% calificó en un nivel regular y el 10% calificó en un nivel eficiente.

Los hallazgos encontrados evidenciaron que los colaboradores del área de cobranza no disponen de las políticas de cobranza necesarias para la cobranza eficiente de las tarifas de agua, generando un nivel alto de morosidad de los usuarios.

Percepción de la situación financiera de la JUSHCH



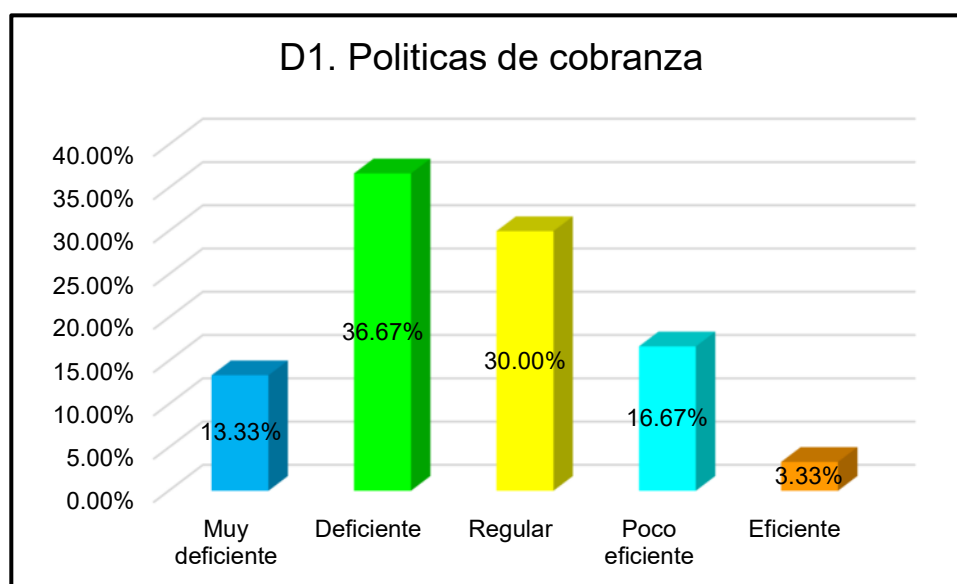
Fuente: Autoría propia

Figura 2. Situación financiera

En la figura 2 se muestran los resultados de la variable situación financiera donde del total de los colaboradores encuestados el 20% calificó en un nivel bajo, así mismo el 70% calificó en un nivel regular y el 10% calificó en un nivel alto.

Estos resultados evidencian que la empresa dispone de poca liquidez para el pago de las remuneraciones de los colaboradores y demás obligaciones financieras a corto plazo, además muestra una baja rentabilidad debido a muchas deficiencias entre las más destacadas la ineficiente gestión de cobranza.

Realidad de las políticas de cobranza de la JUSHCH



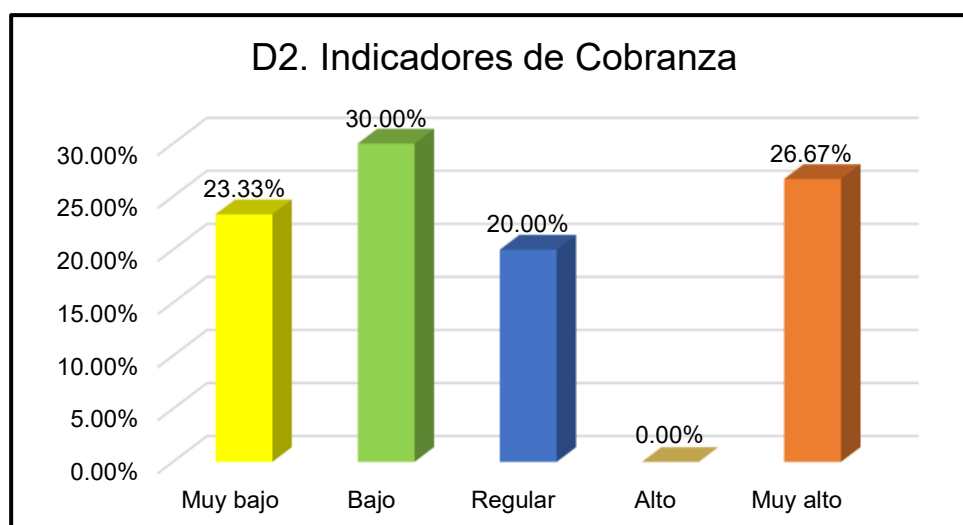
Fuente: Autoría propia

Figura 3. Políticas de cobranza

En la Figura 3 se muestran los datos estadísticos de la dimensión políticas de cobranza, donde del total de los encuestados el 13.33% calificó un nivel muy deficiente seguidamente el 36.67% calificó en nivel deficiente las políticas de cobranza así mismo el 30% calificó en nivel regular además el 16.67% calificó un nivel poco eficiente y por último el 3.33% calificó en nivel eficiente las políticas de cobranza.

Los resultados encontrados determinan que la JUSHCH requiere establecer procedimientos más efectivos en sus políticas de cobranza, para recuperar las ventas al crédito de las tarifas de agua.

Realidad de los indicadores de cobranza de la JUSHCH



Fuente: Autoría propia

Figura 4. Indicadores de cobranza

En el Figura 4 se muestran los resultados de la dimensión indicadores de gestión cobranza, donde del total de los encuestados, el 23.33% calificó en nivel muy bajo los indicadores de cobranza, seguidamente el 30% calificó en un nivel bajo los indicadores de cobranza así mismo el 20% calificó un nivel regular y finalmente el 26.67% calificó en un nivel alto los indicadores de cobranza.

Los resultados determinan que los indicadores de cobranza de la JUSHCH presentan bajos niveles asociados a la escasa gestión de las estrategias de cobranza debido a una deficiencia en las políticas de cobranza.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

Tabla 3

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las puntuaciones generales de los cuestionarios gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera

Factor	Z	Sig (P)
V1 Gestión de cuentas por cobrar	0.786	0.000
D1 Políticas de cobranza	0.871	0.002
D2 Indicadores de cobranza	0.833	0.000
D3 Liquidez	0.790	0.000
D4 Endeudamiento	0.558	0.000
D5 Rentabilidad	0.783	0.000
V2 Situación financiera	0.778	0.000

Fuente: Autoría propia

En la tabla 3, se muestran los datos contenidos en la prueba de Shapiro Wilk, el mismo que se utilizó por el tamaño de la población muestral conformada por los colaboradores de la JUSHCH, periodo 2021. Encontrándose que las variables gestión de cuentas por cobrar y situación financiera además las dimensiones políticas de cobranza, indicadores de cobranza, liquidez, endeudamiento y rentabilidad no se ajustan a la distribución normal $p < 0.05$. Por lo tanto, el estadístico a utilizar será Rho de Spearman.

Contrastación de las variables: Gestión de cuentas por cobrar y Situación financiera

Ho: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Hi: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Tabla 4

Correlación entre las variables gestión de cuentas por cobrar y situación financiera

		V1. Gestión de cuentas por cobrar	V2. Situación financiera
V1. Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1	0.508
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	30	30
V2. Situación financiera	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.508	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	30	30

Fuente: Autoría propia

En la tabla 4, se observa una correlación positiva moderada entre las variables gestión de cuentas por cobrar y situación financiera de la JUSHCH, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.508$ y un valor de sig. bilateral $p<0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Las políticas de cobranza no se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Hi: Las políticas de cobranza se relaciona de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión políticas de cobranza y la variable situación financiera

		D ₁ Políticas de cobranza	V ₂ . Situación financiera
V ₂ . Situación financiera	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1	0.476
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	30	30
D ₁ Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.476	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	30	30

Fuente: Autoría Propia

En la tabla 5, se observa una correlación positiva moderada entre la dimensión Políticas de cobranza y la Variable situación financiera de la JUSHCH, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.476$ y un valor de sig. bilateral $p<0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: Las políticas de cobranza se relacionan de manera significativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: Los indicadores de cobranza se relacionan de manera negativa con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Hi: Los indicadores de cobranza se relacionan de manera positiva con la situación financiera de la JUSHCH, año 2021.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión indicadores de cobranza y la variable situación financiera

		D ₂ Indicadores de cobranza	V ₂ . Situación financiera
V ₂ . Situación financiera	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1	0.229
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	30	30
D ₂ Indicadores de cobranza	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.129	1
	Sig. (bilateral)	0.479	
	N	30	30

Fuente: Autoría Propia

En la tabla 6, se observa una correlación positiva baja débil entre la dimensión indicadores de cobranza y la Variable situación financiera de la JUSHCH, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.229$ y un valor de sig. bilateral $p<0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Los indicadores de cobranza se relacionan de manera positiva con la situación financiera de la JUSHCH, 2021.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se enfocó en analizar la realidad de la gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la JUSHCH, debido a que es importante conocer la realidad para contribuir a tomar acciones para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y los indicadores financieros de la situación financiera.

Según la teoría de Apaza (2017) sostiene que la gestión es de gran importancia en las cuentas por cobrar por que permite evaluar o calcular la eficiencia de la inversión que se destina para recuperar los créditos otorgados, además, mide la efectividad de la administración en las políticas y acciones tomadas por la organización. Respecto a los resultados de la variable gestión de cuentas por cobrar se muestra que el 13.33% de los colaboradores percibió un nivel muy deficiente, mientras que el 50% percibió un nivel deficiente, así mismo el 26.67% percibió un nivel regular y el 10% percibió un nivel eficiente. De igual manera, Pisco (2020) el 67% percibió un nivel deficiente además el 20% percibió un nivel regular y 13% un nivel eficiente. Debido a que el administrador y el jefe de cobranzas al momento de realizar una venta al crédito no realiza un análisis de riesgos así mismo la empresa no cuenta con una política de cobranza además la empresa tiene cuentas incobrables con más de 3 y 4 años esto se debe a que no realizar acciones de cobranza. Mientras que el estudio realizado establece que la junta de usuarios no cuenta con una política de cobranzas establecida así mismo además mantiene deudas en estado de incobrabilidad con más 4 y 5 años.

Por consiguiente, Córdova (2014) establece que la situación financiera o estructura financiera es la capacidad financiera que posee un ente económico para hacer frente a sus obligaciones financieras además permiten evaluar la viabilidad futura y tomar mejores decisiones que permitan cumplir los objetivos administrando de manera eficiente los recursos de un ente económico. En relación a los resultados el 20% calificó en un nivel bajo, así mismo el 70% calificó en un nivel regular y el 10% calificó en un nivel alto. Mientras que el estudio de Miñan (2017) en su estudio de la junta de usuarios de Sechura muestra un 20% nivel bajo y un 80% en un nivel regular los resultados evidencian que los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad fueron pocos favorables por lo que la rentabilidad

disminuyó en 0.2%, el endeudamiento aumentó a un 21% y la liquidez disminuyó a un 48%.

Al comparar la variable gestión de cuentas por cobrar y situación financiera, los resultados de Spearman denotan que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) y un Rho Spearman 0.508 esto demuestra una correlación positiva moderada lo que indica que las variables se relacionan. A diferencia de Miñan, (2017) en su investigación en la junta de usuarios de Sechura entró la relación significativa ($p < 0.05$) con un Rho de Spearman de 0.924 lo que indica que las variables gestión de cuentas por cobrar y situación financiera tienen una relación positivamente alta.

En relación al objetivo específico N° 01, desde la teoría de Brachfield (2015) define a la dimensión políticas de cobranza como normas hechas por la alta dirección con el objeto de reducir la morosidad. Los resultados del estudio de la dimensión políticas de cobranza muestran que el 13.33% calificó un nivel muy deficiente, seguidamente el 36.67% calificó en nivel deficiente así mismo el 30% calificó en nivel regular además el 16.67% calificó un nivel poco eficiente y por último el 3.33% calificó un nivel eficiente. De igual similitud Casasola y Ramos (2020) en su investigación en la empresa laboratorios SMA SAC muestra un 34% en un nivel deficiente, el 46% en un nivel regular y el 20% en nivel óptimo. Esto se debe a que la empresa laboratorios SMA SAC no tiene una política de créditos y cobranza actualizada lo cual desestabiliza los procesos que se ejecutan en la recaudación de cuentas por cobrar. Mientras que los resultados de la investigación realizada evidencia que la junta de usuarios no cuenta con una política de cobranza donde se establecen los procedimientos y actividades para recuperar las cuentas de las tarifas de agua por cobrar.

Al comparar esta dimensión con la variable situación financiera, los resultados denotan que existe una relación significativa ($p < 0.05$) con rho= 0.476 lo que demuestra una relación positiva moderada. A diferencia de Casasola, y Ramos, (2020) en su investigación en laboratorios SMA SAC encontró una relación significativa ($p < 0.05$) pero con Rho de Spearman de 0.755 lo que demostró que las políticas de cobranza y la situación financiera guardan una relación positiva.

Respecto al objetivo específico N° 02; Pérez (2018) indica que los indicadores de cobranza permiten entender la cantidad de veces que rotan las cuentas por cobrar. Los resultados del estudio muestran un 23.33% en un nivel muy bajo además un 30% en un nivel bajo así mismo un 20% en un nivel regular y un 26.67% en un nivel muy alto. Mientras que los resultados de Castro (2018) indica que los trabajadores percibieron los indicadores de cobranza son deficientes en 68.75% así mismo 10% de los indicadores calificó como regular y el 31.25% se percibió que es poco eficiente. Sin embargo, esto evidenció que la empresa no establece un cronograma de pago para sus ventas al crédito además no cumple con ejercer una eficiente gestión en la cobranza de deudas vencidas además el área de cobranza no realiza un análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar. Mientras que los resultados del estudio realizado evidencian que la junta de usuarios de Sechura, el área de cobranza no tiene establecido un cronograma para la cobranza de las tarifas de agua además el personal encargado no aplica estrategias de cobro con la finalidad de disminuir la morosidad de las cuentas por cobrar.

Al contrastar la dimensión indicadores de cobranza, los resultados denotaron que existe una relación significativa ($p < 0.05$) y una $\rho = 0.229$ lo que demuestra una relación positiva débil. A diferencia Franco (2018) en el estudio realizado en la empresa Arriola Electric Services SAC encontró una relación significativa ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman de 0.614 lo que demostró que los indicadores de cobranza y rendimiento financiero guardan una relación positiva.

Respecto al objetivo específico N° 03; Baena (2014) precisa a la liquidez como la capacidad de respuesta frente a las deudas de corto plazo. Está representada a través del número de activos alcancen convertirse en efectivo de manera rápida sin perder su valor. Por consiguiente, los resultados de la dimensión liquidez muestran que el personal percibió un nivel muy bajo 16.67%, posteriormente el 46.67% percibió un nivel bajo así mismo el 23.32% percibió un nivel regular y finalmente el 6.67% percibió un nivel alto y muy alto. Los resultados del estudio evidencian que la liquidez de la junta de usuarios ha disminuido esto genera que la entidad no disponga de efectivo para cumplir una gran parte de sus

obligaciones a corto plazo esto se debe a que la entidad presenta deficiencias en la gestión de cobranza de las tarifas de agua.

Los resultados tienen una similitud con los de Arévalo y Torres (2020) el cual encontró que la empresa postales SAC tiene deficiencias en términos de emisión y recuperación de las ventas al crédito, esto demuestra que la liquidez disminuye de 1.22 a 1.02.

Al comparar la dimensión rentabilidad y la variable gestión de cuentas por cobrar, los resultados denotan una relación significativa ($p < 0.05$) con $\rho = 0.445$ lo que demuestra una relación positiva moderada. A diferencia de Quispe (2017) en su investigación en las empresas textiles de Comas encontró una relación significativa ($p < 0.05$) pero con Rho de Spearman de 0.725 lo que demostró que las la variable y la dimensión guardan una correlación positiva alta.

VI. CONCLUSIONES.

A continuación, se detallarán las conclusiones de la investigación en relación a los objetivos establecidos.

1. La gestión de cuentas por cobrar se relaciona de manera significativa en la situación financiera de la JUSHCH dado que el nivel de significancia fue $p=0.002 < 0.05$ y el Rho de Spearman 0.508, lo cual refleja una correlación positiva moderada, debido a que el 50% de los colaboradores calificó en un nivel deficiente la gestión de cuentas por cobrar así mismo el 70% calificó en un nivel regular la situación financiera.
2. Las políticas de cobranza se relacionan de manera significativa en la situación financiera de la JUSHCH debido a que el nivel de significancia fue $p=0.008 < 0.05$ y el Rho de Spearman 0.476 lo cual refleja una correlación positiva moderada, esto se debe a que 36.67% establecido como deficientes las políticas de cobranza de la junta de usuarios.
3. Los indicadores de cobranza se relacionan de manera significativa en la situación financiera de la JUSHCH puesto que el nivel de significancia fue $p=0.476 < 0.05$ y el Rho de Spearman 0.229 lo cual refleja una correlación positiva débil, esto se debe a que 30% de los trabajadores calificó en nivel bajo los indicadores de cobranza de la junta de usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de cobranza establecer políticas de cobranza donde se establezcan procedimientos de cobranza estratégicos para el cobro de las tarifas de agua, así mismo comprometer a los colaboradores a cumplir de manera responsable los lineamientos establecidos.
2. Se recomienda al jefe de cobranza y de contabilidad realizar un análisis detallado de la rotación de los indicadores de cobranza, con la finalidad de plantear mejores métodos de cobranza y minimizar los niveles de morosidad en el cobro de las tarifas de agua.
3. Se recomienda al jefe de contabilidad realizar un análisis trimestral sobre los indicadores de liquidez, además realizar un flujo de caja mensual para verificar el movimiento del efectivo.
4. Se recomienda al gerente general realizar un análisis de los riesgos que puede generar los altos índices de morosidad frente a las obligaciones con terceros.
5. Se recomienda al jefe de cobranza, contabilidad y gerente realizar un eficiente manejo en las estrategias de cobranza con la finalidad de mejorar los resultados de cada ejercicio contable.

REFERENCIAS

Accid (2012). *Gestión del circulante*. Barcelona, España: Bresca. Recuperado el 30 de Abril de 2021, de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_del_circulante.html?id=EhGJpet5SqQC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Arévalo F y Torres M (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa negocios y servicios postales S.A.C. periodo 2018*. (Tesis para el grado de Bachiller en contabilidad). Recuperado el 2 de mayo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56322/B_Ar%C3%A9valo_RF-Torres_AMH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autoridad Nacional del Agua - ANA (2015). Recuperado el 30 de Abril de 2021, de <https://www.ana.gob.pe/normatividad/resoluciones-ana/autoridades-del-agua?title=la+Resoluci%C3%B3n+Administrativa+N%C2%BA+001-2016-ANA-AAA+del+04+&tid=All&year=2016>

Baena D (2014). *Análisis financiero enfoques y proyecciones* (2 ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Baena G (2012). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Grupo Editorial Patria.

Brachfield P (Mayo de 2015). *Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles*. Recuperado el 5 de Mayo de 2021, de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-oflexibles>

Cabezas et al. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Comisión Editorial de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 27 de Abril de 2021, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cardenas y Velazco (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicios de salud. *Revista Nacional de Salud Pública*,

32, 16-25. Recuperado el 30 de Abril de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>

Casasola G y Ramos (2020). Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA SAC Ate Vitarte. (Tesis para optar por el título de licenciada en administración). Recuperado el 30 de Abril de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51448/Casasola_GGK%20%26%20Ramos_MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro L (2018). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresa Exa Service EIRL. (Tesis para optar por el título de contador público. Recuperado el 7 de Mayo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24455/Castro_TLA.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Celi y Gaona (2016). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Nucleo de Loja periodo 2008-2014. (Tesis para optar por el título de contador publico). Recuperado el 30 de Abril de 2021, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10414>

Córdoba (2014). *Gestión financiera* (2 ed.). Ecoediciones. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

Dagoberto E (2009). *Administración Financiera: Base para la toma de decisiones económicas y financieras* (2 ed.). Colombia.

Escribano M y Jimenez A (2014). Análisis contable y financiero. 1, 420. Colombia: Ecoe Ediciones.

Flores J (2013). *Análisis e interpretación de estados financieros* (3 ed.). Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.

Franco B (2018). Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Elictric Service SAC, Lima, 2017. (Tesis para optar el título de contador público) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38595/Franco_BBC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gitman L y Zutter C (2013). *Principios de administración financiera*. Mexico: Mc Graw Hill.

Guajardo G (2012). *Contabilidad para no contadores*. Mexico: Programas educativos S.A.

Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW. Recuperado el 5 de Mayo de 2021, de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Herz J (2015). *Apuntes de contabilidad financiera (2 ed.)*. Lima, Perú.

Lanzagorta J (Junio de 2016). ¿Qué es la liquidez y por qué es importante? Recuperado el 5 de Mayo de 2021, de <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Que-es-la-liquidez-y-porque-es-importante-II-20160622-0140.html>

Lizarraga K (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate. (Tesis para optar por el título de contador público). Recuperado el 29 de Abril de 2021, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/360/lizarraga_ke.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lock C (2017). El nivel de las cuentas por cobrar de la empresa Olva Currier SAC, Callao, 2016. (Tesis para el grado de magister) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 07 de Mayo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21951/Lock_GCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López H (26 de agosto de 2016). *univia.info*. Recuperado el 09 de Mayo de 2021, de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Miñan S (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación financiera de la junta de usuarios de Sechura; Años 2016 -2017. (tesis para

optar por el título de contador público). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25960/Mi%
%b1an_MSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25960/Mi%c3%b1an_MSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales A y Morales J (2014). *Créditos y cobranza*. Mexico: Grupo Patria.

Morelos J Fontalvo T Hoz E (Junio de 2012). Analisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado*, 8, 13. Recuperado el 6 de Mayo de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v8n1/v8n1a02.pdf>

Noriega J (2011). Administración de las cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir Guatemala. (tesis para maestria en administración financiera). Recuperado el 30 de abril de 2021, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf

Ortiz J (2013). Gestión Financiera, ratios o indicadores financieros usuales. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=367AwAAQBAJ&pg=PA25&dq=ratio
+de
+disponibilidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi6xfq6heneAhUMyFkKHdF
8 DTQQ6AEINTAC#v=onepage&q=ratio%20de%20](https://books.google.com.pe/books?id=367AwAAQBAJ&pg=PA25&dq=ratio+de+disponibilidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi6xfq6heneAhUMyFkKHdF8DTQQ6AEINTAC#v=onepage&q=ratio%20de%20)

Pérez A (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria. (Tesis para grado). Recuperado el 30 de Abril de 2021, de [https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por
%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pisco M (2020). G. *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motors SCRL*. (Tesis para optar por el título de contador público). Recuperado el 30 de Abril de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47851/Pisco_
CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47851/Pisco_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sevilla A (Junio de 2015). Liquidez. Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Tafur R y Izaguirre M (2016). *Como hacer un proyecto de investigación* (2 ed.). Bogota: Alfaomega.

Torres M (2011). *Ratios financieros. Concepto basicos y aplicacion*. Actualidad empresarial. Recuperado el 5 de Mayo de 2021, de http://aempresarial.com/asesor/adjuntos/Ratios_Financieros_I.pdf

Vásquez L y Vega E (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC. (T. P. Universidad Privada Antenor Orrego, Ed.) (Tesis para el grado de contador público). Recuperado el 6 de Mayo de 2021, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUI

ANEXOS

Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado personal del área de cobranza, contabilidad y finanzas de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, reciba un cordial saludo, la presente encuesta de carácter confidencial, por lo que se pide su consentimiento informado para su aplicación, El propósito es recabar información para el soporte de la investigación **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO CHIRA AÑO 2021”** Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la calificación que considera adecuada teniendo en cuenta la siguiente escala: (5) Muy Eficiente (4) Eficiente (3) Regular (2) Deficiente (1) Muy deficiente

VARIABLE: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS				
				5	4	3	2	1
POLÍTICAS DE COBRANZA	Plazos	1	En la Junta de Usuario, el área de cobranza envía notificaciones a sus usuarios para que realicen sus pagos correspondientes de manera inmediata y puntual.					
		2	En la Junta de Usuarios el área de cobranza cumple eficientemente con los plazos establecidos en sus políticas para agilizar los procesos de cobranza a sus usuarios.					
	Procedimiento	3	En la Junta de Usuarios el área de cobranza realiza llamadas telefónicas como estrategia de para disminuir los costos de cobranza a sus diferentes usuarios.					
		4	En la Junta de Usuarios el área de cobranza realiza una eficiente gestión de las llamadas con la finalidad de reducir los diferentes niveles de morosidad que presenta los usuarios periódicamente.					
	Mecanismos	5	En la Junta de Usuarios se posee convenios con otros agentes de cobranza que facilita el proceso de cobranza de los usuarios con mayor índice de morosidad.					
		6	Los costos que producen los agentes de cobranza reflejan una disminución en el nivel de ingresos respecto a los servicios que se le brinda a la Junta de Usuarios.					
INDICADORES DE LA GESTIÓN	Plazos De Cobranza	7	En la Junta de Usuarios los plazos de cobranza establecidos por el área responsable contribuyen notablemente a disminuir las cuentas por cobrar de la Junta de Usuarios.					
		8	En la Junta de Usuarios el área de cobranza frecuentemente establece plazos de cobranza con mayor periodo de tiempo para generar una mayor recaudación de ingresos.					
	Rotación de cobranza	9	En la Junta de Usuarios el área de cobranza realiza adecuadamente un análisis para determinar el número de veces que rotan sus cuentas por cobrar durante el año.					
		10	En la Junta de Usuarios el análisis de los indicadores de gestión contribuye considerablemente a tomar decisiones para disminuir el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar.					



Estimado personal del área de cobranza, contabilidad y finanzas de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, reciba un cordial saludo, la presente encuesta de carácter confidencial, por lo que se pide su consentimiento informado para su aplicación, El propósito es recabar información para el soporte de la investigación “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO CHIRA AÑO 2021” Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la calificación que considera adecuada teniendo en cuenta la siguiente escala: (5) Muy bajo (4) Bajo (3) Regular (2) Alto (1) Muy alto

VARIABLE: SITUACIÓN FINANCIERA

DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS				
				5	4	3	2	1
LIQUIDEZ	Liquidez General	11	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis financiero para determinar la disponibilidad de la liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras a cortoplazo.					
		12	La Junta de Usuarios durante los últimos períodos anuales ha presentado un mayornivel de liquidez en función a sus servicios.					
	Prueba Acida	13	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar la disponibilidad del efectivo en la caja o bancos para cumplir con sus obligaciones aun corto plazo.					
		14	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar la disponibilidad de las cuentas por cobrar para cumplir con sus obligaciones a un corto plazo.					
	Capital de trabajo	15	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar la disponibilidad de los recursos financieros para seguir cumpliendo con sus operaciones respecto a los servicios que brinda.					
		16	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar la disponibilidad de los recursos financieros para poder realizar inversiones en función a sus necesidades.					
ENDEUDAMIENTO	Endeudamiento Total Activo	17	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar ladisponibilidad de sus activos corrientes.					
		18	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar ladisponibilidad de sus activos no corrientes.					
	Endeudamiento Patrimonial	19	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis para verificar la disponibilidad del capital contable en la que se encuentra endeudado por terceros.					
		20	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para evaluar ladisponibilidad del capital adicional en la que se encuentra endeudado por terceros.					
	Endeudamiento A	21	En la Junta de Usuarios se han establecido políticas para realizar su evaluación crediticia con el propósito de adquirir un crédito/préstamo a largo plazo.					

	Largo Plazo	22	En la Junta de Usuarios se realiza periódicamente un análisis para determinar la disponibilidad de sus deudas a largo plazo.					
RENTABILIDAD	Rentabilidad operacional	23	En la Junta de Usuarios el consumo de suministros incide considerablemente en los resultados de la rentabilidad operacional.					
		24	En la Junta de Usuarios las cargas del personal tienen un efecto significativamente en el resultado de la rentabilidad operacional.					
	Rentabilidad neta	25	En la Junta de Usuarios los gastos financieros tienen efecto significativo en el resultado de la rentabilidad neta.					
		26	En la Junta de Usuarios los gastos excepcionales repercuten sustancialmente en el resultado de la rentabilidad neta.					
	Rentabilidad de la inversión	27	En la Junta de Usuarios se realiza un análisis periódico para verificar la disponibilidad de los activos que contribuyen a generar una mayor rentabilidad.					
		28	En la Junta de Usuarios se realiza eficientemente un control sobre sus activos fijos.					

FICHA TÉCNICA EL CUESTIONARIO DE SHEYLA MIÑAN

1. Datos generales

Título original: Gestión de cuentas por cobrar y situación financiera JUSHRC

Autores: Sheyla Lisbeth Miñan Mendoza adaptado por Wilberto Benites Atoche

Año de publicación del cuestionario original: 2017

Procedencia: Perú

2. Administración

Edades de aplicación: mayores de 18 años

Tiempo de aplicación: aproximadamente 15 a 20 minutos

Aspecto que evalúa: evalúo de manera directa la percepción y el grado de incidencia de las variables: gestión de cuentas por cobrar y situación financiera además sus respectivas dimensiones.

V1. Gestión de cuentas por cobrar

- D1. Políticas de cobranza
- D2. Indicadores de cobranza

V2. Situación financiera

- D3. Liquidez
- D4. Endeudamiento
- D5. Rentabilidad

3. Validez y confiabilidad del instrumento

Miñan (2017) realizó la validez y confiabilidad con 10 colaboradores del área de contabilidad y cobranza, además el instrumento presenta una confiabilidad de (0.992) según el Alfa de Cronbach; posteriormente se aplicó la estadística no inferencial mediante el método de Spearman el cual determinó correlaciones positivas y significativas ($\alpha= 0.05$) así mismo el instrumento fue evaluado en nueve aspectos (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología) y valido por tres expertos.

Mientras que Benites, (2021) realizó un estudio en el cual los expertos evaluaron y validaron el instrumento en tres aspectos (pertinencia, relevancia y claridad). El estudio estuvo basado en una muestra de 30 colaboradores del área de contabilidad y finanzas y el instrumento demostró una confiabilidad de (0.749) según el Alfa de Cronbach; posteriormente se aplicó la estadística no inferencial mediante el método Shapiro Will y el de Spearman el cual determinó correlaciones positivas y significativas ($\alpha= 0.05$)

4. Descripción del instrumento

El cuestionario consta de 28 ítems que corresponde a cinco dimensiones:

Políticas de cobranza: 6 ítems con las preguntas del 1 al 6

Indicadores de cobranza: 4 ítems con las preguntas del 7 al 10

Liquidez: 6 ítems con las preguntas del 11 al 16

Endeudamiento: 6 ítems con las preguntas del 17 al 22

Rentabilidad: 6 ítems con las preguntas del 23 al 28.

Los ítems son medidos a través de la escala de Likert con cinco categorías:

V1 gestión de cuentas por cobrar:

Totalmente deficiente (1); Deficiente (2); Regular (3); Eficiente (4); Totalmente eficiente (5)

V2 Situación financiera:

Muy bajo (1); Bajo (2); Regular (3); Alto (4); Muy alto (5)

Baremo del cuestionario de la V1. Gestión de cuentas por cobrar

Deficiente: 4-13

Regular: 14- 24

Eficiente: 25-38

Baremo del cuestionario de la percepción de la Gestión de cuentas por cobrar por dimensiones:

Políticas de cobranza: Deficiente (8-17); Regular (18-22); Eficiente (23-30)

Indicadores de cobranza: bajo (8-17); Regular (18-22); alto (23-30)

Baremo del cuestionario de la percepción de la Situación financiera por dimensiones:

Liquidez: Bajo (8-17); Regular (18-22); Alto (23-30)

Endeudamiento: Bajo (8-17); Regular (18-22); Alto (23-30)

Rentabilidad: Bajo (8-17); Regular (18-22); Alto (23-30)

Carta de aceptación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo, Kewin Ander Juárez Armestar identificado con DNI N°46984766, como jefe del área de contabilidad y tesorería de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, con R.U.C 20102989890, domiciliada en AV. JOSE DE LAMA NRO. 1750 URB. SANTA ROSA PIURA - SULLANA – SULLANA, **AUTORIZO** el uso de la información siguiente: financiera, contable y administrativa; al señor Wilberto Benites Atoche Identificado con DNI N° 47807254, bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación titulado “Gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021”; considerando que *(marcar con x la opción autorizada)*:

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ().

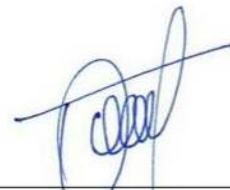
sullana,05 de marzo del 2021


JUNTA DE USUARIOS SECTOR HIDRAULICO CHICA

C.P.C. Kewin Ander Juárez Armestar
JEFE DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA
MAT. N° 07-3971

C.P.C Kewin Ander Juárez Armestar
Fecha: 05/03/2021
DNI: 46984766

Yo Wilberto Benites Atoche bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.



Bach. Wilberto Benites Atoche
Fecha: 05/03/2021
DNI: 47807254

Matriz de consistencia

Título	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Metodología
	Problema general	Objetivo general	
“ Gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, año 2021 ”	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la Gestión de cuentas por cobrar afecta a la situación financiera de la junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué forma la gestión de cuentas por cobrar afecta a la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseño de la investigación <ul style="list-style-type: none"> - No experimental – descriptivo correlacional ❖ Tipo de investigación <ul style="list-style-type: none"> - Básica ❖ Enfoque <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativo ❖ Población <ul style="list-style-type: none"> - Personal de la Junta de usuarios del sector hidráulico Chira ❖ Muestra <ul style="list-style-type: none"> ❖ Muestreo no probalístico;(30) colaboradores del área de administrativa, contabilidad y cobranzas ❖ Técnica <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta ❖ Instrumento <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué forma las políticas de cobranza se relacionan con la situación financiera de la junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021? • ¿De qué manera los indicadores de cobranza se relacionan con la situación financiera de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021? • ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la situación financiera de la junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021? • ¿Cómo afecta la gestión de cuentas por cobrar en la situación financiera de la junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021? • ¿De qué forma la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021 • Evaluar de qué manera los indicadores de cobranza se relacionan con la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021. • Analizar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar por cobrar incide en la liquidez de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021. • Determinar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar en el endeudamiento de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021 • Analizar de qué forma la gestión de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021 		

Matriz del instrumento

Problema General	Objetivo General	Variables	Dimensiones	Indicadores		Cuestionario	
						N° de ítems	Ítems
¿De qué manera la Gestión de cuentas por cobrar afecta a la situación financiera de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira, durante el año 2021?	Determinar de qué forma la gestión de cuentas por cobrar afecta a la situación financiera de la junta de usuarios del sector hidráulico chira, durante el año 2021	V1: Gestión de cuentas por cobrar	Políticas de Cobranza	1	Procedimientos	02	1;2
				2	Plazos	02	3;4
				3	Mecanismos de cobranza	02	5;6
			Indicadores de cobranza	4	Rotación de cobranza	02	7;8
				5	Periodo promedio de cobranza	02	9;10
				V2: Situación financiera	Liquidez	6	Liquidez general
		7	Prueba acida			02	3,4
		8	Capital de trabajo			02	5,6
		Endeudamiento	10		Endeudamiento patrimonial	02	7,8
			11		Endeudamiento de los activos	02	9,10
			13		Endeudamiento a corto y largo plazo	02	11,12
			16	Margen neto	02	13,14	
			17	Rentabilidad económica	02	15,16	
		18	Rentabilidad financiera	02	17,18		