



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACION

NIVEL DE MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO

JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO
PROFESIONAL DE BACHILLER EN
CONTABILIDAD**

Autor:

Fernández Díaz Juana Elisset

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

Gestion Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

RESUMEN

El actual trabajo de averiguación denominada Nivel de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo; tiene como propósito absoluto determinar el nivel de morosidad del hospital por lo cual se manifestó la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC? el estilo de averiguación que se realizó fue descriptivo con estructura no experimental, la comunidad estuvo conformada por los colaboradores del hospital, así como también la documentación del área de cobranza y la muestra estuvo compuesta por la contadora, la licenciada en administración además del listado de facturas correspondientes a 9 clientes del Hospital Privado Juan Pablo II SAC. Para analizar la Morosidad el método empleado fue la entrevista y análisis documental además como vía se utilizó la guía de entrevista y guía de análisis documental la cual estuvo conformada por 10 preguntas abiertas con el fin de evaluar las dimensiones consideradas en la investigación

Al evaluar los datos obtenidos podemos deducir que el índice de morosidad se ha ido acrecentando a través de los años, causando principalmente desbalance económico en la empresa; se puede decir también que los clientes que más adeudan son los principales clientes del Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

Palabras Claves: Nivel, morosidad, cobranza.

ABSTRACT

delinquency in the Private Hospital Juan Pablo II SAC, Chiclayo; Its general objective is to determine the level of delinquency of the hospital and the following question was asked: What are the levels of delinquency in the Private Hospital Juan Pablo II SAC? The type of research that was carried out was descriptive with a non-experimental design, the population was made up of hospital collaborators, as well as the documentation of the collection area and the sample was composed by the accountant, the graduate in administration as well as the list of invoices corresponding to 9 clients of the Private Hospital Juan Pablo II SAC. To analyze the delinquency, the technique used was the interview and documentary analysis, as well as an instrument, the interview guide and documentary analysis guide were used, which was made up of 10 open questions in order to evaluate the dimensions considered in the investigation

By analyzing the results obtained we can conclude that the delinquency rate has been increasing every year, mainly causing economic imbalance in the company; It can also be said that the clients that owe the most are the main clients of the Private Hospital Juan Pablo II SAC.

Keywords: Level, delinquency, collection

INDICE

CONTENIDO

Resumen.	2
Abstract	3
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Realidad problemática.	9
1.2. Trabajos previos.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivos General	24
1.7.2. Objetivos Específicos	24
II. MATERIAL Y METODO	25
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.	26
2.2 Población y muestra.....	27
2.3 Variables, Operacionalización	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.	30
Técnicas de recolección de datos.....	30
2.5 Procedimiento de análisis de datos.	31
2.6 Aspectos eticos	32
2.7 Criterios de rigor científicos.	32
III. RESULTADOS	34
3.1 Resultado.	35
IV DISCUSION	51
4.1 Discusion.	52
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones.	56
REFERENCIAS	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Guía de entrevista dirigida a la encargada de Cobranza y Contadora del Hospital Privado Juan Pablo II</i>	35
Tabla 2 <i>Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II-año 2016</i>	38
Tabla 3 <i>Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II - año 2017</i>	39
Tabla 4 <i>Facturas pendientes de pago Hospital Juan Pablo II-año 2018</i>	40
Tabla 5 <i>Resumen de deudas por año (2016-2017-2018)</i>	43

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION

El vigente trabajo de indagación se titula Nivel de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo, cuyo domicilio se encuentra en el distrito de La Victoria, su actividad económica es brindar servicios de salud a diferentes tipos de pacientes ya sean particulares o que se encuentren afiliados a empresas de seguros como: Rímac, Pacifico, Mapfre, Interseguro, la Positiva Seguros, la Positiva Eps, Protecta, Fondo de empleados del BN (FEBAN), Fondo de empleados de la SUNAT (FESUNAT), BNP Paribas Cardif., Crecer Seguros y CHUBB Seguros.

En la actualidad los niveles de morosidad juegan un rol relevante dentro de una empresa pues impactan en la liquidez de la misma y de ello depende la buena ejecución de sus operaciones, y el alcance de los objetivos planteados por la misma. Es por ello que el desarrollo de este estudio surge de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.?, lo que me llevo a plantear la siguiente hipótesis: Existen factores que puedan disminuir los niveles de morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

Se establece como objetivo particular: Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC, el cual permitirá tomar correctas decisiones para optimizar el estado económica y financiero de la entidad

La elaboración de esta pesquisa se justifica debido a que en estudios anteriormente realizados a nivel nacional como nos indica: Polo (2018), en su indagación nombrada “La Morosidad y su repercusión en las utilidades de la empresa del sector comercial denominada Suela Costa EIRL”, el fin absoluto fue definir el efecto de la morosidad en el rendimiento de la organización, así mismo analizar la rentabilidad y describir las causas de esta.

El investigador concluyó que la morosidad produce un impacto negativo en la rentabilidad al mismo tiempo recomienda a implementar reglas de recaudación, con el fin de llevar un manejo adecuado de las cuentas pendiente de cobro, de esta forma eludir la morosidad de la corporación.

La estructura de la presente investigación está compuesta por cuatro capitulos los cuales detallo a continuación:

Capítulo I: Contiene el contexto problemático, indagaciones previas, teorías relacionadas a la materia, formulación de la problemática, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

Capitulo II: Abarca los métodos, tipos y diseño de investigación, población y muestra, técnica de instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico.

Capitulo III: Se presentarán los resultados obtenidos en la investigación desarrollada.

Capitulo IV: Hace referencia a la discusión de los resultados.

Capítulo V: Comprende las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación.

Capítulo VI: Se encuentran las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la investigación.

1.1. Realidad problemática.

Internacional

Según Diario El País (2016), señala que:

“La deuda de los hospitales y clínicas por brindar servicios de salud por el lado de las EPS alcanzó un alto nivel de morosidad llegando a los \$ 7.3 billones, siendo el monto más alto registrado en los últimos 18 años”.

Juan Carlos Giraldo Valencia, director de la ACHC refiere que: “Los problemas financieros que afectan a las instituciones hospitalarias, el rápido crecimiento de la cartera, el incumplimiento de pagos de las EPS obliga al próximo gobierno un trámite urgente de reforma estructural al sistema de salud”. (País, 2016).

Nacional

Según diario Gestión de Perú (2018) indica que:

ASBANC, explicó que la morosidad bancaria aumentó en el último mes causado por el ascenso en la morosidad de los créditos empresariales y a grandes corporaciones. (Gestión, 2018)

ASBANC también refirió que el incremento de morosidad está relacionado con las complicaciones que se han venido presentando en el rubro construcción, a su vez está relacionado a los casos de corrupción que tanto daño han hecho al país y que han producido problemas económicos no solo a las empresas dedicadas a esta actividad si no a las que venían ofreciendo servicios; manifestó también que debido a esta situación pone en riesgo los puestos de trabajo y frenan proyectos más grandes de inversión en nuestro país. (Gestión, 2018)

Local

El Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Fue creada hace 11 años por un grupo de ex alumnos egresados de la UNPRG de la carrera de Medicina Humana; este grupo de amigos con visión empresarial tomaron la decisión de poder formar una empresa y ponerle nombre Juan Pablo II en honor al PAPA.

El Hospital Privado Juan Pablo II SAC, dedicada a otorgar servicios de salud a la comuna de la región Lambayeque y visitantes.

En la actualidad las empresas de salud, como hospitales y clínicas privadas de la región Lambayeque tienen contratos con empresas aseguradoras como: Rímac, Pacifico, Mapfre, Interseguro, Protecta, BNP Paribas Cardif, La Positiva, FEBAN, Fondo de empleados de la SUNAT (FESUNAT), Crecer Seguros, CHUBB Seguros, etc.

Cabe precisar que más del 75% de pacientes atendidos son de convenios y solo el 25% pacientes particulares; el problema que atraviesa la empresa es principalmente a la demora en los pagos de los clientes. El incumplimiento de estos provoca insuficiencia de liquidez para el ente y como consecuencia el pago tardío de honorarios al personal, proveedores y demás obligaciones.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Vidal (2017), en su indagación para lograr el título profesional de Ingeniero Civil Industrial referente a la Morosidad y Rentabilidad que se suscitan en los Bancos en Chile”, tuvo por objeto establecer si la morosidad producida por el incumplimiento en las obligaciones de créditos, afecta en las ganancias de los bancos en Chile empleando un lapso de observación de siete años entre el 2009 y 2015; desarrollo una metodología de Datos de Panel, los datos

necesarios se recogieron de las bases de datos otorgadas por la SBIF, Sernac, Banco Central, etc.

Entre los principales logros empíricos obtenidos se pudo ratificar la hipótesis relacionada a que la morosidad si influye de manera perjudicial a las utilidades de los Bancos en Chile, con un elevado grado de significancia y predictibilidad.

Según el autor, el total de carga ha incrementado con los años ya que tiene un acceso al crédito más elástico y pueden volverse potenciales morosos que lleguen a ser un problema para las Instituciones del sector financiero. Es preferible que los Bancos midan si es razonable entregar tanto cupo en las tarjetas de créditos a clientes que aún no tiene ingresos por remuneraciones constantes.

Tierra (2015). En su indagación para obtener el título de Ingeniero en Finanzas, señala el riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa Coorambato Cía. Ltda., en donde su objetivo fue establecer el impacto del Riesgo Crediticio en los índices Morosidad de la Cooperativa Coorambato Cía. Ltda.; la investigación se desarrolló con un paradigma cualitativo, teniendo como modalidades las siguientes: estudio de Campo, pesquisa Documental – Bibliográfica, Investigación Experimental, Investigación de estilo descriptiva. La comunidad y parte de esta estuvo compuesta por los funcionarios de la Cooperativa, 10 miembros entre hombres y mujeres, su conclusión más relevante fue: corroborar la falta de un planeamiento provisorio de riesgo crediticio para reducir este indicador y que a su vez impacta de manera directa a la morosidad de la empresa.

Según el autor se debe colocar una persona adecuada para analizar las operaciones que se ejecutan en el departamento crediticio y reconocer equívocos a tiempo. También deberían de Capacitar a los funcionarios a cerca de reglas de créditos, estudios de crédito y proceso crediticio para que todos sean informados sobre las actividades que tienen mayor demanda, a esto se adiciona que los funcionarios podrán otorgar una mejor atención al cliente y transmitir sus conocimientos de forma adecuada.

Fiallos (2017), En su estudio de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos señala los factores que determinaron la morosidad macroeconómicos en el esquema bancario del sector privado del Ecuador, su objetivo fue conocer la forma en que afectan las variables macroeconómicas a los niveles de morosidad; Para el desarrollo de este estudio se tomaron datos con frecuencia trimestral del período de 2001 al 2014. Los datos que se recabaron análisis estadístico y documentos económicos realizados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y el Banco Central del Ecuador. El proceso de estudio discriminante, se ejecutó con el propósito de obtener una reclasificación de los datos empleados. Esto permitió estudiar la morosidad como una variable categórica y los resultados obtenidos dieron un rango de clasificación elevado, medio y bajo, su deducción más importante indica que: la morosidad, tiene mayor acumulación en los créditos de consumo y microcrédito, ya que al cotejar los años 2013 y 2014, se demostró que la mora llegó a niveles del 5.53 y 5.44% respectivamente. No existe un estilo teórico que permita definir las variables de morosidad de los créditos bancarios. Los modelos estudiados son estimaciones generales para definir variables que mejor se conlleve a determinar la tasa de morosidad, la investigación se ha realizado sobre la base de datos históricos.

Según el autor nos indica que es muy importante realizar estudios a los niveles de Morosidad, debido a que es un factor clave para conocer el conforme desenvolvimiento de las mismas. De acuerdo a los resultados logrados en este estudio, las decisiones acerca de la política macroeconómica tienen incidencia en los indicadores de Morosidad.

Ramos (2014), En su pesquisa llamada “La tecnología en el ámbito crediticio y su influencia financiera sobre la mora en el ámbito microcreditico boliviano por los ejercicios 1995–2012”, su objetivo fue definir los impactos financiero producidos por tecnologías crediticias sobre la mora de Instituciones Micro financieras del mercado micro crediticio boliviano. Se adoptó el estilo inductivo descriptivo como base metodológica, La técnica consistió inicialmente en definir y clasificar las variables que conformaron el trabajo académico, entre ellas tenemos a la cartera en mora, cartera total del sistema micro financiero, cartera vigente, tecnologías crediticias, sector informal, tasa de interés activa, riesgo micro crediticio, instituciones de intermediación financiera, entre otras. Concluyó que la virtud de estas innovaciones de tecnologías micro financieras, producto de la investigación y desarrollo al interior de estas instituciones, es la de controlar de manera eficiente la incobrabilidad de los activos de riesgo, es decir mantener sana la cartera de créditos, con índices de mora muy reducidos, y que estas permitan mantener un nivel de liquidez de fondos prestables.

El autor afirma que es fundamental el uso de nuevas tecnologías micro crediticias para profundizar el acceso a fuentes de financiamiento de las iniciativas o emprendimientos, sobre todo de aquellos sectores que se encuentran en condición de vulnerabilidad, como son los de la clase baja y otras clases sociales que necesitan de financiamiento para sus actividades.

Sainz (2017), en su pesquisa titulada “La conducta Financiero De Las Corporaciones De Micro finanzas: “Estudios Empírico del avance y de las situaciones de Crisis de la Morosidad”, El objetivo fue analizar, de forma agrupada y a través de un análisis empírico, el avance y las crisis del sector de micro finanzas. En el primer análisis se emplea una muestra de 2473 observaciones, que corresponden a 411 IMF que pertenecen a 66 países distintos, con datos en los año 1998 y el año 2011. En el segundo estudio se utiliza una muestra conformada por 4463 observaciones de 832 IMF, integrantes de 74 países, comprendidas entre el año 2003 y el año 2011. Finalmente señala que: Las micro finanzas se han introducido, con un rápido y exitoso crecimiento, en muchas economías en desarrollo en los últimos ´periodos. Esto ha

producido que muchas averiguaciones se hayan concentrado en los factores de éxito de las IMF, con el fin de poder seguir fomentando su expansión.

Nacional

Ruiz (2018), en su análisis titulado “El departamento de Créditos y Cobranzas y su relación con la Morosidad de los clientes de la Empresa Maccaferri”, su propósito fue detallar las cualidades de la gestión financiera del departamento de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la entidad ; así mismo el método que desarrolló fue descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo con diseño no experimental, el mismo que ha sido conformado por una Población de 82 trabajadores de la empresa y como muestra se tomó solo a 62 individuos, como vías de recolección de información utilizó las entrevistas y encuestas porque se caracteriza por su amplia empleabilidad en la investigación social debido a su objetividad y versatilidad en los datos.

Dentro de sus conclusiones más importantes señaló que la gestión de cuentas por cobrar se desarrolla fuera de plazos, no emplean avisos recordatorios, tampoco entregaron estado de la situación de los deudores y no se realiza el seguimiento respectivo de los créditos que han sido otorgados.

El tesista nos indica en su indagación que es de relevancia encargarse de la situación financiera de la entidad, por tal motivo el área de cobranzas debe de tomar acciones acertadas a fin de entablar políticas de crédito eficientes.

Coronado (2017). En su trabajo denominado “ La morosidad en la administración de las cooperativas de la provincia de Andahuaylas”, su fin fue comprobar si la morosidad impacta en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en Andahuaylas; así mismo el modelo de investigación que utilizó fue cuantitativo y diseño correlacional no experimentado, el mismo que ha sido constituido por una comunidad y muestra de 25 individuos de la cooperativa como vías para recabar datos utilizaron las encuestas y guías de análisis documental, dentro de

sus deducciones más relevantes señaló que existe relación entre las variables morosidad y gestión, siendo el valor de correlación de Pearson=0.000, esta es una correlación muy reducida, la relación no es significativa.

El tesista nos recomienda establecer como objetivo un nivel aceptable de morosidad basada en una comprensión minuciosa de los costos y efectos de la morosidad. Los nuevos programas deberían establecer un nivel mínimo que convenza a los funcionarios que la morosidad no es aceptable.

Polo (2018), en su trabajo denominado “La Morosidad y su grado de influencia en el rendimiento de la corporación comercial Suela Costa EIRL por el ejercicio 2017”, plasmó como motivo general del trabajo puntualizar la incidencia de la morosidad en la productividad, así como también examinar la rentabilidad y describir las causas de esta. La averiguación fue de tipo descriptiva, aplicó el diseño de tipo no aplicada. Su población y muestra estuvo integrada por la empresa comercial Suela Costa EIRL, la recopilación de datos se realizó mediante entrevistas y del análisis documentario. El autor puntualizó: la morosidad incide perjudicialmente en la utilidad puesto que, en el año 2017, la productividad con morosidad fue de 24.48% y sin morosidad de 34.09%

El autor recomienda desarrollar reglas para el proceso de concesión de crédito y cobranza, con la finalidad de lograr un buen manejo de las deudas; así mismo poder reducir la morosidad de la entidad comercial Suela Costa EIRL

López (2018). En su pesquisa llamada “Estrategias y la morosidad en la cooperativa 29 de agosto de la PNP limitada”. Para optar el título profesional de Licencia en Administración. El fin general fue definir la relación existente entre Estrategia y Morosidad. El estilo de averiguación fue descriptiva- correlacional y de tipo no aplicada de modo transversal, la población estudiada fue de 30 colaboradores y como muestra se consideró el muestreo censal por tratarse de una población pequeña de la cooperativa; Así mismo la técnica que se utilizó

fue la encuesta y como instrumento el cuestionario Para el proceso y análisis de la información se empleó la herramienta estadística SPSS 24, donde se estableció la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó el Spirman, su conclusión más importante señala:

Se ha determinado la relación estrategia - morosidad en el desarrollo de metas y fines a largo lapsos de la entidad, detallando principales programas de acción para el logro de metas y resultados planteados.

El autor recomienda mejorar el cumplimiento del planeamiento estratégico planteadas para disminuir la morosidad y poder cumplir con las metas y fines a largos plazos de la entidad.

Local

Nole (2015), en su pesquisa para optar el título de Administración establece la relación que existe entre estrategias de Cobranza y su influencia en la Morosidad de pagos de servicios en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A”, Pimentel Perú. El propósito general fue: Establecer la relación entre las estrategias de cobro y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. El sistema que utilizaron fue analítico, con diseño no experimental, su población y parte de esta fue de 50 colaboradores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento – Zonal Ferreñafe. En su conclusión más relevante nos señala que: Las estrategias de cobro empleadas en EPSEL S.A. son insuficientes por lo cual el 94% de encuestados manifiestan que a la entidad le falta poner mayor atención a su cobranza para obtener una buena recaudación.

Según el tesista el mayor problema que tiene esta entidad, es el grado de morosidad en los pagos de servicios y que una de las estrategias que se puede implementar es ejecutar cortes de servicio; lo cual ayudaría a la disminución de la cartera morosa.

Santamaría (2019), en su averiguación detalla Estrategias de Cobranza para la reducción de la morosidad del impuesto predial en la municipalidad de Mórrope. El objetivo general fue proponer estrategias de cobranza que influyan en la reducción de la morosidad del impuesto predial en la municipalidad. El tipo y diseño de la averiguación fue descriptiva y analítica, no aplicada, su comunidad y muestra estuvo conformada cuatro funcionarios del área de tributación y tesorería de la municipalidad, los procesos empleados fue la entrevista y el medio de recolección aplicado fue la guía de entrevista, su conclusión más importante indica:

La municipalidad de Mórrope solo se limita a informar las fechas límites de cancelación del tributo predial por lo Santamaría recomienda plantear estrategias de cobranza, capacitando a sus empleados para que tengan mejor desempeño laboral.

Según el autor es de suma importancia implementar estrategias de cobranza que disminuyan las deudas del impuesto predial por lo que se deberán ejecutar campañas en los meses que los contribuyentes tengan entradas de recursos monetarios como en febrero y marzo época de cosecha y julio y diciembre por recibir aguinaldo.

Saavedra (2018), en su indagación acerca de las Estrategias de para la Cobranza con el fin de reducir el indicador de morosidad del impuesto predial en la municipalidad San Ignacio. El fin universal fue establecer los efectos de las estrategias de cobranza en la reducción de los niveles de morosidad para la recaudación de impuestos predial. El tipo y estructura de la indagación empleado fue descriptiva aplicada, no experimental, su población estuvo constituida por 25,000 habitantes y como muestra se seleccionó a 40 individuos, las vías de recavación de dato fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, su deducción más importante señala:

De acuerdo a las investigaciones realizadas los índices de morosidad se deben generalmente a la deficiente información e ingreso económico del poblador, otro de los motivos es no saber hacia dónde son destinados estos recursos ya que no se observan la ejecución de obras y mejoras en la ciudad como el alumbrado público, pavimentación, etc.

Según el autor para reducir las deudas del tributo predial por parte de los ciudadanos, se deben realizar asambleas organizadas por la municipalidad con la finalidad de dar a conocer el uso de los recursos en favor del ornato público y así demostrar en que se gasta el dinero recaudado de sus impuestos, afianzando la confianza en la población y orientándolo para el pago de sus deudas.

Gaviria (2017), en su análisis relacionado a la Morosidad en dos agencias de la Caja Piura, distrito de Yurimaguas 2015-2016. El propósito general fue entablar las diferencias que existen en la morosidad en las agencias Yurimaguas 1 y Yurimaguas 2 de la Caja Piura, en los periodos del 2015 al 2016; diseño de la investigación desarrollado fue descriptiva comparativa, su población y muestra fue compuesta por 1022 créditos en los periodos 2015 al 2016. La técnica empleada fue el análisis documental para la recaudación de información y se procesó en el sistema estadístico SPSS Statistics 20, a través de la distribución T de Student., su conclusión más importante indica:

El margen de clientes morosos de la Agencia Yurimaguas durante los periodos 2015 y 2016, es alto, con 10,10% y 15,28% respectivamente para cada ejercicio estudiado, encontrando entre ambos una diferencia de 5.18%, porcentaje también alta.

El nivel de morosidad de la Agencia Yurimaguas 2 en los periodos 2015 y 2016, es alto, con 7.95% y 8,85% respectivamente, hallando entre ambos una diferencia de 0.9%, lo cual representa un porcentaje bajo.

Según el autor Los administradores deberían revisar y plantear estrategias para disminuir la morosidad en entidades alejadas que dependen de sus agencias, tomando en cuenta el buen servicio a los clientes, buena asesoría de acuerdo al mercado actual y que gestionan adecuadamente su riesgo crediticio que facilitaría el crecimiento y sostenibilidad de Caja Piura.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Morosidad

Actualmente la morosidad se ha considerado como una de las causas principales por las cuales las empresas llegan a sufrir pérdidas y desestabilidad económica por falta de liquidez.

La morosidad es una condición que se suscita ante el no cumplimiento de las exigencias de pago. Existen diversas razones que las produce y por lo tanto impacta de forma negativa en las actividades de la corporación que asumió la posibilidad de entregar un crédito.

Pinto (2016) “La morosidad es un indicador que refleja la relación que existe entre el monto dejado de cancelar en la fecha del vencimiento y el monto total que ha sido declarado”. (p. 1)

Coral (2010), manifiesta que: “Es el incumplimiento de pago, producto de la mora, la cual provoca falta de ingresos que puede llevar a situaciones de incapacidad para afrontar compromisos de cancelación a los proveedores.”

Causas de la morosidad

Mala gestión en los cobros. - El caos es uno de los principales factores en las organizaciones. En ocasiones no estar capacitado para gestionar los cobros es otra de las principales razones de los impagos por morosos. Y es que puede ocurrir que dentro de la organización no exista el personal idóneo o los procedimientos y herramientas no sean las más adecuadas para controlar el pago de facturas.

Pésima organización. - Está comprobado que la organización provoca que los clientes se retrasen en el cumplimiento de pago de sus deudas. Si la empresa no sabe actuar frente a la reclamación de impagados y el control de los tiempos de pago, nunca cumplirán con pagar puntualmente.

Sin personal especializado. - En concordancia con los primeros puntos detallados, otra de las causas de los impagos por morosos es no tener un personal adecuado para la gestión de cobros y estas tareas terminan siendo delegadas al personal de administración que no tiene conocimiento del trabajo realizado.

Según el artículo publicado en el blog Conexión Esan (2017) titulado **CINCO ESTILOS DE CLIENTES MOROSOS** refiere que las clases de cliente morosos son los que se detallan a continuación:

Morosos Casuales: son los que no cumplen con sus deudas en los lapsos establecidos debido a varios factores, por ejemplo: insuficiencia de efectivo u otro medio de pago en forma temporal. Para este estilo de clientes morosos es recomendable ampliar los lapsos, ya que así se les dará un respiro y podrán cubrir la deuda pendiente.

Morosos intencionales: cuentan con oportunidades y liquidez suficiente para cancelar sus deudas y no quieren realizarlo. Toman ventaja de la buena disposición de sus acreedores para atrasar el pago lo más posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen lapso de tiempo, pero otros simplemente no llegan a cumplir con los pagos.

Morosos negligentes: son deudores que no tienen la intención de conocer cuánto es su importe pendiente de pago. Emplean la liquidez en otras obligaciones en lugar de cancelar sus deudas.

Morosos circunstanciales: son los que no realizan la cancelación al detectar un equívoco en la adquisición de sus productos. Aun así estos clientes cumplen con su obligación una vez solucionado el inconveniente.

Morosos despreocupados: esto se debe a la falta de organización de su gestión administrativa, son deudores que ni siquiera saben que tienen un importe pendiente de pago. Por lo general tienen voluntad de pagar, pero como son tan desorganizados olvidan sus responsabilidades financieras. A ellos se les debe enviar mensajes donde se les recuerde días antes del vencimiento la deuda o cuota pendiente de pago

Según el artículo publicado en el blog FICOMASA (2017) titulado **¿CÓMO AFECTA LA MOROSIDAD A LAS EMPRESAS?**, nos señala que los efectos de la morosidad son las siguientes:

El tamaño de la empresa

Por lo general la morosidad resiente más a, las PYMES, debido a que las grandes empresas tienden a diversificar riesgos y mantienen recursos económicos para hacer frente a la morosidad. A diferencia de una empresa pequeña, en la cual un impago puede suponer un gran problema al no poder mantenerse en equidad de condiciones. Es por ello que las pequeñas empresas han de ser muy cuidadosas a la hora de brindar créditos a sus clientes y realizar las cobranzas a los mismos ya que está en juego su propia permanencia en el mercado.

Los estilos de interés

La morosidad genera gastos a las corporaciones que han de continuar pagando durante un lapso de tiempo adicional los saldos de importes que no han sido cobrados a su fecha de caducidad. El sobre costo que tiene lugar a causa de los atrasos en el cobro a los clientes, será mayor si los tipos de interés aplicados son altos e inferior en caso suceda lo contrario.

Influencia del mercado y ventas

Los efectos de la morosidad serán graves o leves en relación a la situación en la que se encuentre el mercado. Si la entidad puede compensar pérdidas derivadas de la morosidad de forma inmediata realizando otras actividades con clientes solventes, podrá seguir con sus operaciones sin tener mayor problema. No será así en el caso de que la situación del mercado no sea favorable para la entidad y no se puedan ejecutar nuevas transacciones comerciales debido a cartera morosa.

Margen de beneficios

Si una corporación no realiza la cobranza de las transacciones de ventas ejecutadas, la pérdida económica es igual al costo del bien que ha sido ofertado. Asimismo, no percibe las utilidades que se derivan del margen comercial que hubiese obtenido al cobrar el producto vendido.

A este monto hay que adicionar también el costo de los recursos empleados para financiar el crédito no recuperable. Si la entidad hubiese recurrido al capital propio para financiar los créditos comerciales tendría que contar con el costo de oportunidad de esos fondos ya que han estado estáticos.

INDICADORES FINANCIEROS

Índice De Morosidad. - se determina a partir de la siguiente formula:

Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.

Indicador de cobertura de cartera de crédito morosa. - para hallar este índice se desarrolla la fórmula que a continuación se detalla.

Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios al final del trimestre / Saldo de la Cartera de clientes de Crédito morosa al termino del trimestre.

CASTIGO

Frente al incumplimiento en la cancelación de una deuda es de relevancia mostrar una actitud firme y seria, dándole a conocer a los clientes los perjuicios que conlleva dicho impago para su situación con la corporación acreedora. Además de los intereses que se aplican cuando cancelas alguna factura pasado el tiempo del vencimiento, el atraso significa una mancha para tu ficha de cliente, que cuenta con varios castigos para los que reinciden en ese mal comportamiento de no cumplir con lo pactado. En el extremo de las penalidades, la exclusión, instancia previa a la ruina.

Tipos de castigos:

Administrativos

Legales

Judiciales

1.4. Formulación del Problema

¿Cuáles son los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C es una corporación privada, cuyo giro de negocio es brindar servicios de salud a toda la ciudadanía.

Esta empresa está constituida por 25 accionista; está compuesta también por un Directorio conformado por los mismos.

Actualmente, el ingreso obtenido es mayormente por pacientes de CONVENIOS que representa un alto porcentaje para el Hospital a comparación de los pacientes particulares; cabe mencionar que los problemas de insuficiencia de liquidez que atraviesa la empresa es por el tiempo de crédito que se les brinda a las compañías de seguros según contratos firmados ya sea de 30 días hasta 60 días de recibidas las facturas, a esto se le suma la falta de cumplimiento de pagos en los plazos otorgados. El problema de liquidez trae como consecuencia el pago tardío de honorarios médicos, pagos de honorarios al personal, proveedores y demás obligaciones.

En tal sentido esta indagación es muy relevante, porque nos permite evaluar los niveles de morosidad de las empresas aseguradoras.

1.6. Hipótesis

Existen factores que puedan disminuir los niveles de morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar el nivel de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de investigación.

El estilo de averiguación es descriptivo ya que describiremos el grado de morosidad que enfrenta la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

Descriptivo. Se emplea para detallar mediante la descripción y estudiar un conjunto de sucesos o hechos.

La variable se estudia en su estado y forma natural. El método descriptivo lo utilizaremos debido a la necesidad de conocer las situaciones, características, procedimientos del área de cobranzas, en el cual se utilizará la encuesta, con el objetivo de determinar el nivel de morosidad.

Arias (2012) en su escrito denominado El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica Afirma que: “La indagación descriptiva es la caracterización de un suceso, individuo o grupo, con la finalidad de estudiar su estructura o comportamiento; los estudios descriptivos miden de forma autónoma las variables aun cuando no se formulen las hipótesis”. (p.24)

Diseño de la investigación

El Diseño de investigación de la actual pesquisa es no experimental porque no cambiará la variable. Y se demostrará mediante investigación el nivel de morosidad en el hospital.

Parella y Martins (2012) en su texto titulado metodología de la Investigación Cuantitativa afirma que:

El diseño no experimental es el que se ejecuta sin modificar en forma intencional las variables. El averiguador no reemplaza las variables autónomas. Se observan los hechos tal y como se presentan en su forma en un tiempo determinado, para luego estudiarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen. (p. 87)

El diseño del esquema es:

R → O

Donde:

R = Realidad del Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo.

O = Observación de la realidad problemática

2.2 Población y muestra

Población

Parella y Martins (2012) en su libro la Investigación Cuantitativa afirma que: “Es el agrupamiento de unidades de las que se requiere datos y sobre las que se desea estudiar, es un grupo infinito de elementos, personas o cosas”

Arias (2012) afirma que,

“En términos precisos población, es un grupo sea este finito o infinito de elementos con cualidades similares. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81)

En este trabajo de investigación, la población estuvo compuesta por los colaboradores de las áreas involucradas para la investigación; así como también por la documentación del departamento de cobranza del hospital Privado Juan pablo II SAC, Chiclayo.

Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) definen que, “la muestra es en definitiva, un subgrupo de la población elegida. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que son parte de ese conjunto definido al que llamamos población”. (p. 175)

La muestra estuvo compuesta por la contadora, la encargada del área de cobranza; así como también la relación de facturas correspondientes a 9 clientes del Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

2.3 Variable, Operacionalización

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), refieren que “las variables autónomas son manejables mientras las variables dependientes, son el resultado de las mismas.”

Variable: Morosidad

Paredes (2015) señala que:

La ampliación de tiempos de cobranza tiene por fin la continuidad de las transacciones y con ello de la actividad económica desarrollada por las partes relacionadas a un crédito. La mora es temporal, va a producir efectos del mismo tipo, los cuales a largo plazo pueden convertirse en la razón de fracaso de una entidad.

Operacionalización de Variables:

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	“La ampliación de lapsos de cobro tiene por fin la continuidad de las funciones, de las operaciones y con ello de la actividad económica de las partes vinculadas a un crédito otorgado”. (Paredes, 2015)	Según esta variable nos indica el tiempo que ha dejado de pagar el cliente a su vez se está considerando como Moroso por la falta de responsabilidad de pago. El instrumento consta de 10 preguntas abiertas la cual medirá la variable dependiente “morosidad”	PROCEDIMIENTOS	Análisis de Cuentas	1. ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?	Entrevista / Guía de entrevista. Análisis documental / guía de análisis documental
				Conciliación de Cuentas	2. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?	
				Cartas de No Adeudo	3. ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?	
			ANTIGÜEDAD DE CUENTAS	Re facturación	4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re facturación?	
				Suspensión de servicios	5. ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?	
				Cuentas Incobrables	6. ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?	
			CASTIGOS	Administrativos	7. ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de pagos ?	
				Legales	8. ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	
				Judiciales	9. ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	

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

Técnicas de recolección de datos

Entrevista

Taylor y Bogdan (1992) define que:

Es un método que se emplea para la investigación y tiene por finalidad obtener datos relacionados a los objetivos de la indagación.

Esta técnica me facilitó recopilar información del área de cobranzas del Hospital, esta estuvo direccionada a la responsable del área la cual realiza seguimiento a las facturas pendientes de pago y procede a la cobranza regular a los diversos clientes (aseguradoras) que adquieren el servicio de salud del hospital Juan Pablo II.

Esta técnica se realizó a través de la elaboración de un formato el cual constó de 9 preguntas abiertas para la muestra seleccionada, en este caso para el responsable del departamento de cobranzas del Hospital Juan Pablo II la licenciada en administración y la contadora.

ANALISIS DOCUMENTAL

Clauso (1993), indica que “Tradicionalmente, el Análisis Documentario, ha sido descrito como el grupo de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su examen o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto.” (p.11)

Con la aplicación de esta técnica, se logró obtener información relacionada a los índices de morosidad y ver el incremento que ha sufrido con el pasar de los años en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo.

Instrumentos

Guía de Entrevista

Se procedió a entrevistar tanto la responsable de cobranza la licenciada en administración y contadora quienes nos brindaron la información indispensable para determinar que políticas están siendo aplicadas, su modalidad y condiciones.

Este instrumento lo emplee como comunicación interpersonal, con el fin de recabar datos acerca de las estrategias de cobranzas que utiliza el Hospital.

Guía de Análisis Documental.

Este instrumento se utilizó para recabar información relevante relacionada a la variable morosidad a través de documentos y reportes sustentatorios que me permitió ampliar toda la información requerida para llegar a una conclusión.

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Selección de la población y muestra, se seleccionó a la población acorde al trabajo de investigación en este caso fue conformada por los colaboradores Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo, así como por la documentación del área de cobranza, y la muestra elegida estuvo integrada por la licenciada en administradora y contadora, además por las facturas de los 9 clientes del hospital.

Elección de las técnicas e instrumentos, en el actual trabajo de indagación las técnicas que fueron elegidas son: la entrevista y análisis documentario, por ende, las vías que se emplearon fueron la guía de entrevista la cual constara de 20 preguntas abiertas dirigidas a la muestra seleccionada y la guía de análisis documental.

Verificación de la información. Consistió en el análisis y revisión de los datos que se recogieron de aplicar el instrumento a la parte de la población que fue seleccionada, así como también la revisión de los documentos que se solicitaron al área de cobranza del hospital para su interpretación.

Análisis de datos, se examinaron los datos con finalidad de recoger información lo que contribuyó a determinar los índices de morosidad actuales y proceder la toma de decisiones más acertada.

2.6 Aspectos éticos

Transparencia de la Información.

No existió modificación de algún dato obtenido, ya que se estudió tal y como se observa en su contexto natural.

Se detalla cómo se organizará estadísticamente la información recogida, las técnicas de análisis estadístico que se utilizará para procesar la información que permitirá conseguir los resultados, y cómo se analizarán para llegar a las deducciones.

Confidencialidad

Según Noreña, Alcaraz Moreno, Rojas, Rebolledo Malpica (2012)

La confidencialidad se encuentra relacionada con la seguridad y protección de la identificación de las personas elegidas en la muestra, las cuales otorgan información relacionada a la investigación, así como también a la privacidad de la información que es otorgada por los mismos.

2.7 Criterios de Rigor Científicos

Según Noreña, Alcaraz Moreno, Rojas, Rebolledo Malpica (2012), los criterios de rigor son:

Valor a la Verdad: Tomando en cuenta los datos obtenidos se realizó la verificación por personas especializadas para demostrar que la información que se obtuvo es veraz y que ayudó a corroborar la problemática en su legalidad planteada para de esta forma poder resolver la problemática con la propuesta a desarrollarse.

Fiabilidad: la medida del instrumento es exacto y de alto nivel de confiabilidad y de esta forma se llegó al desarrollo total de los resultados tomando en cuenta la participación de la encargada del área de cobranzas del Hospital.

Objetividad – Neutralidad: La indagación se ejecutó de manera autónoma sin influir en los resultados de parte de la perspectiva de la investigadora.

III. RESULTADOS

3.1. Resultado

Objetivo Especifico 1. Analizar la morosidad de los clientes en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

Se realizó el análisis de la morosidad mediante la aplicación de la entrevista dirigida a la muestra seleccionada, así como también través del análisis documental a los archivos del área de cobranza.

Tabla 1 *Guía de entrevista dirigida a la encargada de Cobranza y Contadora del Hospital Privado Juan Pablo II*

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE A. CONTADORA	RESPUESTA DE B. COBRANZAS
1) ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?	Las condiciones que se consideran un cliente moroso es el tiempo que transcurre desde la fecha de vencimiento de las facturas pendientes de pago.	Ante el incumplimiento de la obligación de pago y retraso en las fechas a pagar
2) ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?	Por supuesto se utilizan los recursos que ingresan a diario por pacientes Particulares que pagan al contado y al instante.	Si, utilizan dinero que ingresa de pacientes particulares o en todo caso los accionistas pueden brindar algún préstamo hasta que los clientes puedan cancelar.
3) ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue carta de no adeudo?	Antes de emitir carta de no adeudo se tiene que verificar si en el rubro de cuentas por cobrar no aparece el cliente.	Verificar el pago total de la deuda a través de las cuentas por cobrar
4) ¿Qué aspectos se	Para considerar re-facturación se toma en cuenta las	Verificar información en relación a conceptos e

toman en cuenta para considerar la re- facturación?	observaciones que realizan los clientes cuando devuelven las facturas, si no puede justificar el área de facturación se procede hacer nota de crédito y volver a emitir una nueva factura descontando lo observado	importes, además que en caso no se pueda sustentar las observaciones que hacen los clientes cuando devuelven las facturas de inmediato se realiza nota de crédito y se emite nueva factura descontando lo observado
5) ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?	Cuando hay deuda de por medio o al termino de contrato	A partir del término de contrato o morosidad del cliente
6) ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?	Cuando supera el periodo de 2 años a mas	Por el tiempo transcurrido ya sea de 2 a 3 años
7) ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de pagos?	Ante el incumplimiento de pago el gerente programa visita a todos los clientes morosos incitándolos para que realicen los pagos y si en caso hicieren caso omiso se envía carta notarial	Ante incumplimiento de pagos se envía el reporte de facturas pendientes al área contable para que ellos puedan resolver conjuntamente con gerencia además puedan decidir si pasa a asesoría legal o no.
8) ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	Pasan al ámbito legal, cuando las cuentas por cobrar exceden el tiempo de pago	Pasan al ámbito legal, cuando los clientes se niegan a cancelar las facturas o cuando exceden el tiempo de crédito.

9) ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	El ente supremo es la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)	Se denuncia ante SUSALUD
---	--	--------------------------

Fuente: Guía de entrevista

ANALISIS

Se dedujo que, la corporación hace seguimiento a cada cliente para poder emitir las cartas de no adeudo ya que es un documento muy importante para los mismos; así mismo los retrasos en los pagos de los clientes puede generar el corte de los servicios prestados.

Toda entidad debe de tener un plan de contingencia para poder asumir las responsabilidades que tiene a diario ya sea para pagos a personal, proveedores, etc. de tal forma que pueda cumplir con sus responsabilidades.

Se puede inferir que, Para poder reducir los procesos de re – facturación y/o emisión de notas de crédito se debe de dar las capacitaciones continuas a las áreas involucradas (facturación y auditoria medica) para poder reducir y dar solución al problema suscitado.

También podemos apreciar que el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento de las facturas hasta los 2 años pasarían a ser cuentas incobrables, además que pasaría al ámbito legal. Por lo tanto, esto generaría una pérdida para el hospital privado Juan Pablo II SAC.

Guía de Análisis Documental

Morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo

Tabla 2 Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II-año 2016

Nº	CIA DE SEGURO	FECHA EMISION	SERIE	FACTURA	IMPORTE TOTAL
01	RIMAC EPS S.A.	23/02/2016	008	2226	242.05
02	RIMAC EPS S.A.	23/02/2016	008	2227	182.25
03	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	29/02/2016	008	2410	144.71
04	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	28/03/2016	008	2931	469.12
05	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	24/05/2016	008	3718	84.86
06	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	28/06/2016	008	4808	47.20
07	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	25/08/2016	002	26692	248.47
08	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	24/09/2016	002	26846	1,141.58
09	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	28/09/2016	008	6502	47.20
10	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	28/09/2016	008	6503	148.68
11	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	28/09/2016	008	6504	47.20
12	EL PACIFICO PERUANO SUIZA	13/10/2016	002	27059	371.82
13	EL PACIFICO PERUANO SUIZA	13/10/2016	002	27062	549.71
14	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	18/10/2016	008	6928	47.20
15	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	18/10/2016	008	6929	47.20
16	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	18/10/2016	008	6930	148.68
17	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	14/10/2016	008	6866	544.63
18	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	15/11/2016	002	27219	457.86
19	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	17/11/2016	008	7456	88.70
20	EL PACIFICO PERUANO SUIZA	25/11/2016	008	7701	1,289.24
21	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	22/11/2016	008	7565	47.20
22	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	22/11/2016	008	7566	168.65
23	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	22/11/2016	008	7567	223.02
24	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	22/11/2016	008	7568	47.20
25	FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACION	14/11/2016	008	7388	385.99
				TOTAL	7,220.43

Fuente: Archivos área de cobranza

Tabla 3 Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II - año 2017

Nº	CIA DE SEGURO	FECHA EMISION	SERIE	FACTURA	IMPORTE TOTAL
01	RIMAC EPS S.A.	27/01/2017	008	8909	679.48
02	RIMAC EPS S.A.	27/01/2017	008	8910	181.69
03	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	17/01/2017	008	8701	223.02
04	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	17/01/2017	008	8702	47.20
05	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	17/01/2017	008	8703	47.20
06	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	13/02/2017	002	27568	169.97
07	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	28/03/2017	008	9942	232.93
08	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	28/03/2017	008	9943	47.20
09	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	28/03/2017	008	9944	47.20
10	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	11/04/2017	002	27787	123.40
11	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27873	189.90
12	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27874	110.09
13	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27875	208.57
14	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27876	392.49
15	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27877	176.02
16	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/04/2017	002	27879	169.67
17	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	28/04/2017	002	28003	3,576.00
18	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	19/05/2017	008	11153	772.29
19	EL PACIFICO PERUANO SUIZA	31/05/2017	002	28142	1,285.06
20	EL PACIFICO PERUANO SUIZA	02/06/2017	008	11408	57.36
21	PROTECTA S.A	02/06/2017	008	11403	372.40
22	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	02/08/2017	008	12795	263.28
23	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	14/09/2017	008	13718	338.64
24	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	19/09/2017	002	28400	1,372.40
25	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	28/09/2017	008	14097	159.02
26	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	25/09/2017	002	28416	589.94
27	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGU	24/10/2017	008	14698	12.20
28	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	17/11/2017	008	15159	47.20
29	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	18/11/2017	008	15166	71.77
30	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	20/11/2017	008	15187	77.55
31	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	20/11/2017	008	15218	121.22
32	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	14/12/2017	008	15803	170.03
33	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	14/12/2017	008	15804	118.30
34	FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACION	27/12/2017	008	16219	162.40
35	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	28/12/2017	008	16276	173.64
36	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	28/12/2017	008	16296	380.46
37	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	29/12/2017	008	16352	22.20
				TOTAL	13,189.36

Fuente: Archivos área de cobranza

Tabla 4 Facturas pendientes de pago Hospital Juan Pablo II-año 2018

N°	CIA DE SEGURO	FECHA EMISION	SERIE	FACTURA	IMPORTE TOTAL
01	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	09/02/2018	002	342	764.42
02	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	09/03/2018	002	619	174.9
03	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	09/03/2018	002	620	105.43
04	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	09/03/2018	002	621	113.82
05	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	09/03/2018	002	622	53.42
06	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	23/04/2018	002	1343	148.68
07	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	27/04/2018	002	1497	148.68
08	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	24/05/2018	008	2946	409.5
09	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	24/05/2018	008	2948	55.63
10	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	24/05/2018	008	2949	168.93
11	RIMAC EPS S.A.	25/05/2018	008	2959	46.22
12	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	30/05/2018	008	3251	12.2
13	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	30/05/2018	008	3275	404.84
14	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3643	52.58
15	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3644	47.2
16	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3645	138.91
17	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3646	255.35
18	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3647	373.61
19	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3648	255.35
20	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3649	1042.45
21	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3650	57.73
22	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3651	47.2
23	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3652	156.11
24	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3653	47.2
25	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3654	122.17
26	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3655	127.48
27	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3656	47.2
28	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	14/06/2018	008	3657	91.86
29	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	22/06/2018	008	3960	167.19

30	RIMAC EPS S.A.	20/06/2018	002	2214	305.35
31	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	14/07/2018	002	2516	5613.44
32	BANCO DE LA NACION	17/07/2018	008	4565	245.02
33	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	23/07/2018	002	2618	47.2
34	MAPFRE PERU EPS S.A.	25/07/2018	008	4789	781.74
35	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	25/07/2018	008	4810	174.3
36	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	13/08/2018	008	5201	148.68
37	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	13/08/2018	008	5202	47.2
38	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	13/08/2018	008	5203	94.9
39	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	03/08/2018	008	5401	34.5
40	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	03/08/2018	002	2948	156.46
41	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	23/08/2018	002	3010	3196.57
42	RIMAC EPS S.A.	28/08/2018	008	5691	211.87
43	RIMAC EPS S.A.	28/08/2018	008	5692	211.87
44	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	11/09/2018	002	3228	47.2
45	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	12/09/2018	008	6196	42.53
46	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	12/09/2018	008	6197	179.99
47	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6207	40.45
48	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6213	46.39
49	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6214	118
50	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6215	142.98
51	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6216	235.4
52	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6217	321.25
53	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6218	370.93
54	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	13/09/2018	008	6219	101.23
55	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	14/09/2018	008	6224	93.64
56	MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	22/09/2018	002	3437	47.2
57	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	27/09/2018	002	3557	151.72
58	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	27/09/2018	008	6558	149.78
59	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	28/09/2018	002	3575	107.07
60	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	10/10/2018	008	6849	63.58
61	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	29/10/2018	008	7278	60.5
62	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	29/10/2018	008	7280	59.84
63	RIMAC EPS S.A.	31/10/2018	002	3983	3319.17
64	PACIFICO EPS	15/11/2018	002	4101	882.47

65	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7569	386.78
66	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7579	119.57
67	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7580	47.2
68	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7581	190.53
69	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7582	112.14
70	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	16/11/2018	008	7583	134.79
71	MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	20/11/2018	002	4176	216.78
72	PACIFICO EPS	23/11/2018	008	7759	144.22
73	RIMAC EPS S.A.	28/11/2018	008	7896	255.35
74	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA.	29/11/2018	002	4451	47.2
75	PACIFICO EPS	29/11/2018	002	4499	47.2
76	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	29/11/2018	008	7970	47.2
77	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	15/12/2018	002	2-4688	166.18
78	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8239	53.1
79	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8240	173.8
80	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8241	931.59
81	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8242	53.1
82	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8243	53.1
83	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8244	66.45
84	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8245	53.1
85	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8246	485.07
86	BANCO DE LA NACION	15/12/2018	008	8-8247	382.41
87	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8248	53.1
88	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8249	53.1
89	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8250	53.1
90	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8251	53.1
91	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8252	163.21
92	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8253	53.1
93	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8255	53.1
94	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8256	252.91
95	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8257	53.1
96	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8258	53.1
97	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8260	53.1
98	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8261	268.17
99	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8263	53.1
100	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8265	1030.27
101	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8266	85.07
102	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8267	206.42
103	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8268	283.97
104	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8270	92.15
105	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8271	23.84

106	BANCO DE LA NACION	17/12/2018	008	8-8273	451.52
107	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8307	53.1
108	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8308	223.29
109	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8309	53.1
110	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8310	114.45
111	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8311	53.1
112	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8312	340.74
113	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8313	110.16
114	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8314	117.03
115	BANCO DE LA NACION	20/12/2018	008	8-8315	67.89
116	PACIFICO EPS	28/12/2018	002	2-4765	274.67
117	RIMAC EPS S.A.	29/12/2018	002	2-4792	10044.24
118	RIMAC EPS S.A.	29/12/2018	002	2-4793	248.37
119	BANCO DE LA NACION	29/12/2018	002	8-8524	119.25
120	BANCO DE LA NACION	29/12/2018	002	8-8525	53.1
121	BANCO DE LA NACION	29/12/2018	008	8-8526	110.16
122	BANCO DE LA NACION	29/12/2018	008	8-8527	79.39
				TOTAL	43,104.11

Fuente: Archivos del área de cobranza

Tabla 5 Resumen de deudas por año (2016-2017-2018)

AÑOS	CANTIDAD DE FACTURAS PENDIENTES DE PAGO	IMPORTE
2016	25	7,220.43
2017	37	13,189.36
2018	122	43,104.11

Nota: Importes expresados en nuevos soles.

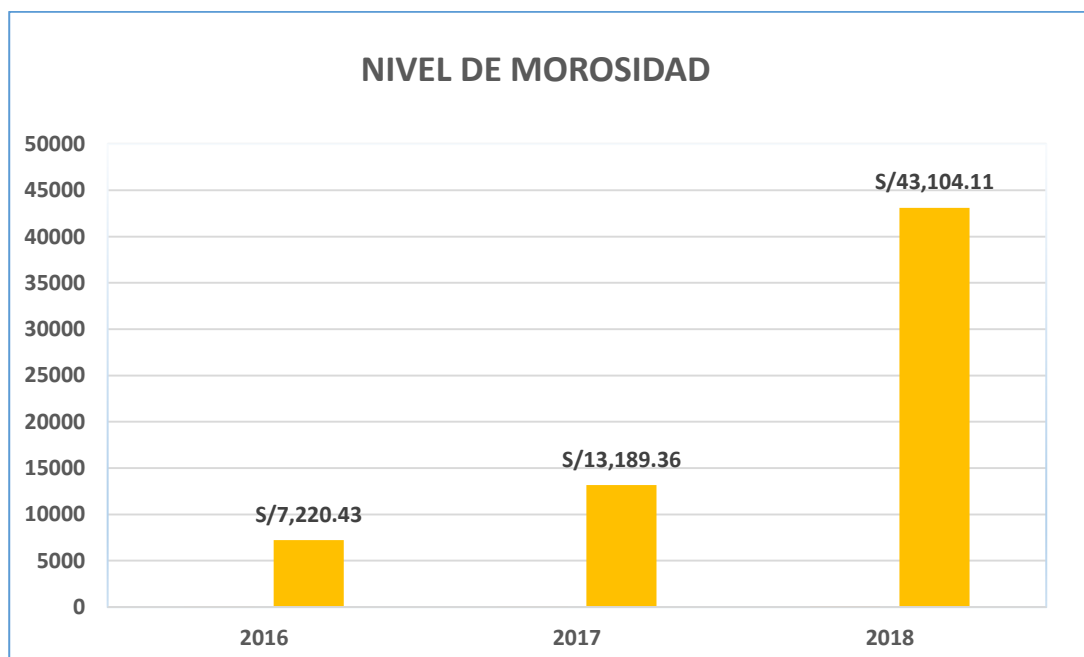


Figura 1 Resumen del nivel de morosidad

Análisis: Según la guía de análisis documental se puede apreciar que, según la muestra elegida solo se aplicó a 9 clientes de los 12 tomados como población y según la información presentada en los cuadros el nivel de morosidad va en aumento conforme pasan los años. Se procederá a evaluar a cada cliente a través de un resumen de sus cuentas pendientes de pago y así corroborar el crecimiento de su morosidad desde el periodo 2016 al 2018

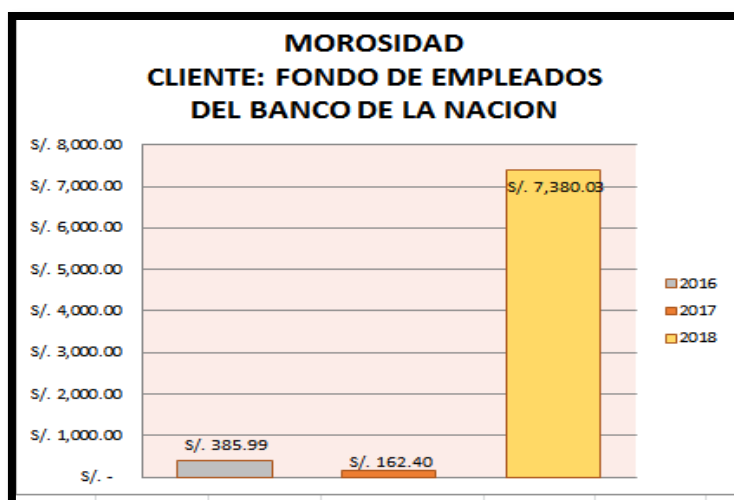


Figura 2 Comparación de importes de morosidad – Fondo de empleados del Banco de la Nación

El cliente FEBAN, es uno de los clientes que con el pasar de los periodos la deuda ha ido disminuyendo a través de las gestiones realizadas con el área de cobranzas; uno de los métodos utilizados para poder recuperar los importes pendientes es el rearmado de expedientes ya que según el cliente las facturas no llegaron a sus oficinas.

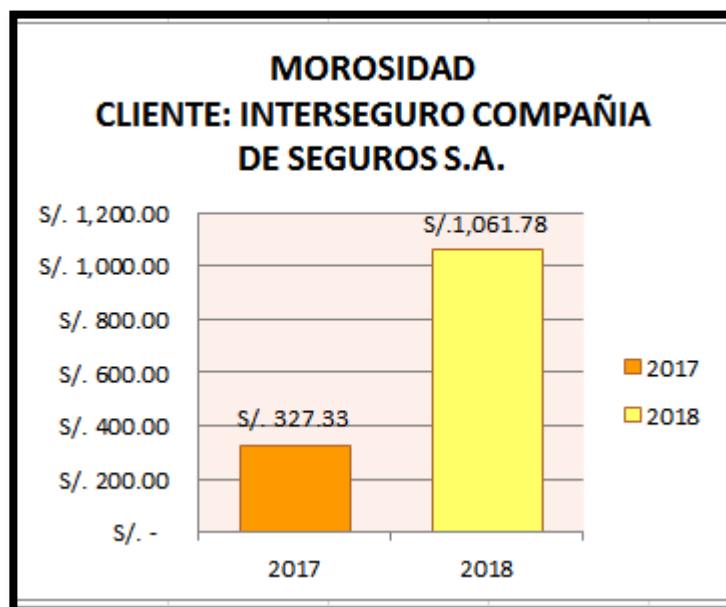


Figura 3 Comparación de importes de morosidad - Interseguro Compañía de Seguros S.A.

El cliente Interseguro Compañía de Seguros S.A. entre los años 2017 y 2018 vemos que el total de facturas suman solo 6 con un importe total de S/. 1389.11 ese listado de facturas ha sido enviado en reiteradas oportunidades por correo electrónico al cliente sin tener respuesta alguna y como conclusión tenemos a las mismas facturas e importe pendiente por cobrar.

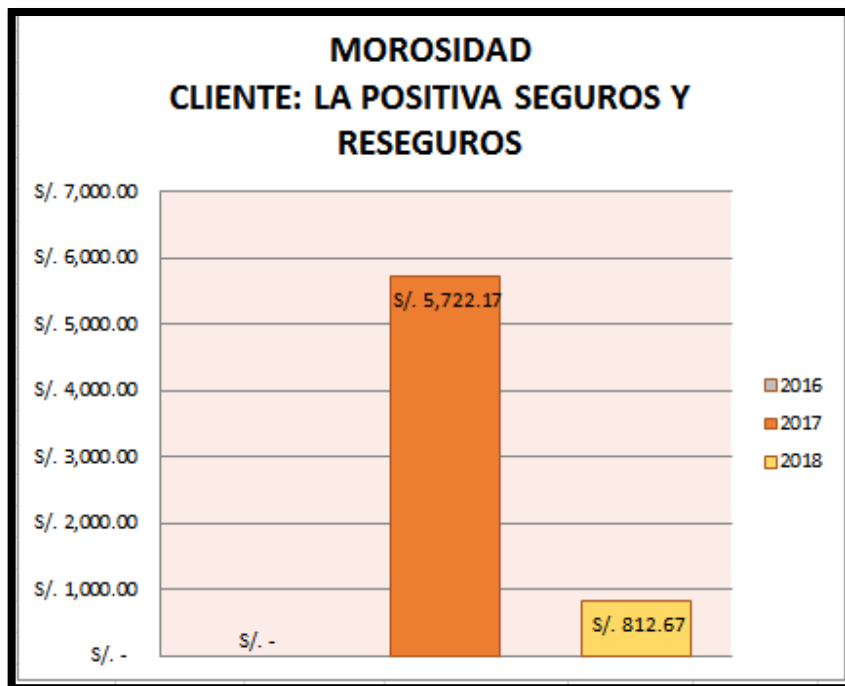


Figura 4 Comparación importes de morosidad - La Positiva Seguros y Reaseguros

El cliente La Positiva Seguros y Reaseguros en el año 2017 llegó a su máximo importe adeudado ya que el problema ocurrido con este cliente fue que según los encargados del área de liquidaciones no ingresaron dichas facturas por lo tanto se solicitó el rearmado de expedientes dando pase a la conciliación con el cliente así mismo se informa que el cliente no se está negando al pago de facturas pendientes.

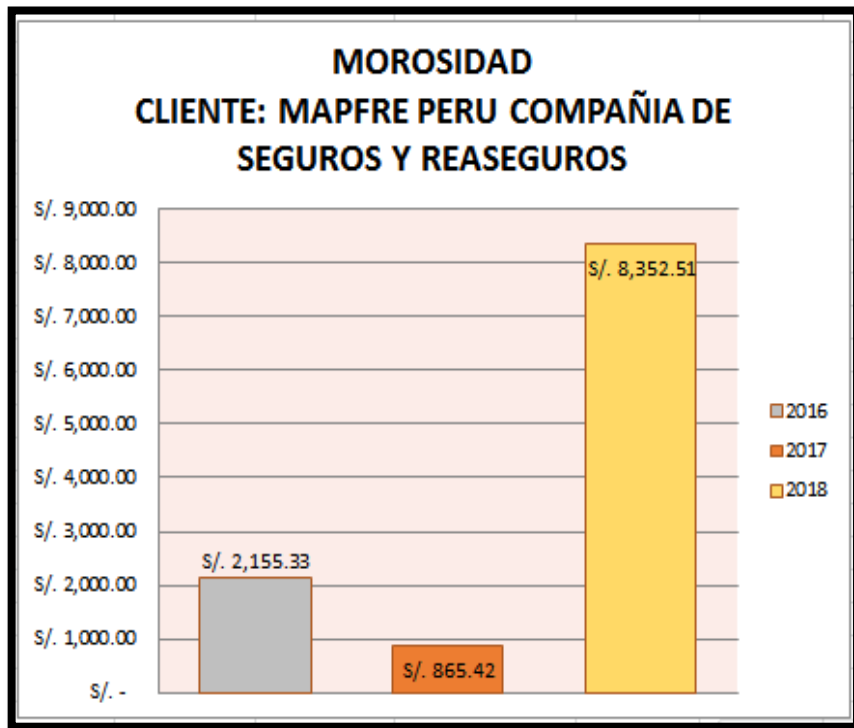


Figura 5 Comparación de importes de morosidad- Mapfre Perú

El cliente Mapfre Perú Compañía de Seguros, indica que las facturas del año 2016 ya fueron canceladas; sin embargo, no se hizo efectivo en cuenta del Hospital por lo tanto dichas facturas siguen pendiente de pago. Con respecto a la deuda de los años 2017 y 2018 el cliente solicita rearmado de expedientes y envío de los mismos para que puedan cancelar ya que por error fueron traspapelados y perdidos por cambio de dirección o traslado de oficina.

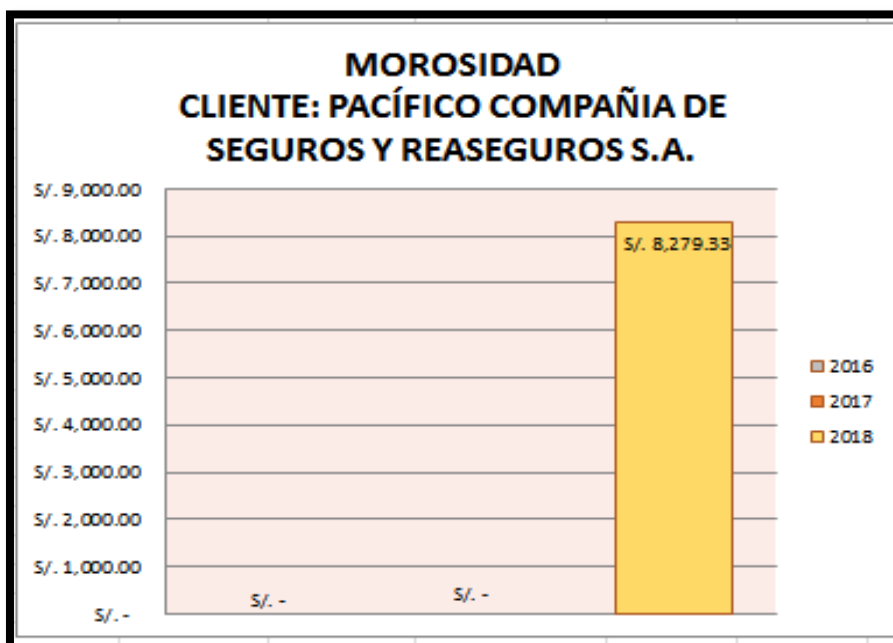


Figura 6 Comparación de importes de morosidad - Pacífico Compañía de Seguro y Reaseguro S.A. Compañía Pacífico compañía de Seguros y reaseguros solo adeuda año 2018 y es el tercer cliente que más debe en dicho año; cabe mencionar que el cliente ha solicitado rearmado de expedientes ya que según indican las facturas han sido extraviadas, mediante la conciliación se quedó de mutuo acuerdo que se rearmaran los expedientes para el pronto pago.

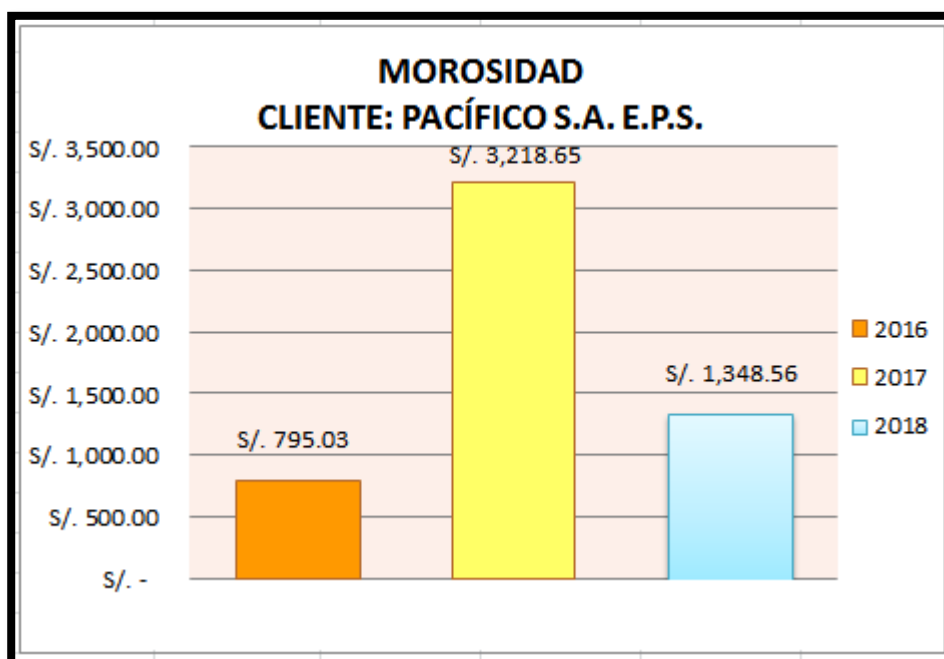


Figura 7 Comparación de importes de morosidad - Pacífico S.A

Pacifico es uno de los mejores clientes que ha ido pagando puntualmente las facturas que están pendientes de pago, dichas facturas están en proceso de conciliación ya que están solicitando el rearmado de expedientes y envío de los mismos para que puedan realizar el pago inmediato al mismo tiempo solicitan las cartas de no adeudo.

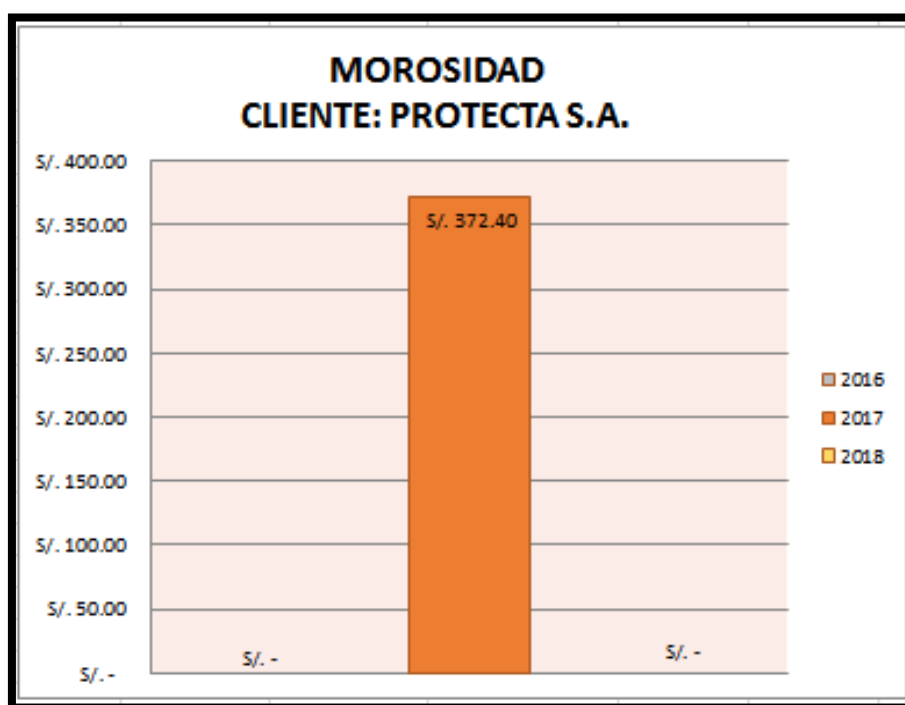


Figura 8 Comparación de los importes de morosidad - Protecta S.A.

El cliente Protecta es uno de los clientes que menos debe es una factura de S/. 372.40 que ya está en coordinación para el rearmado de expediente y envió para el pronto pago.

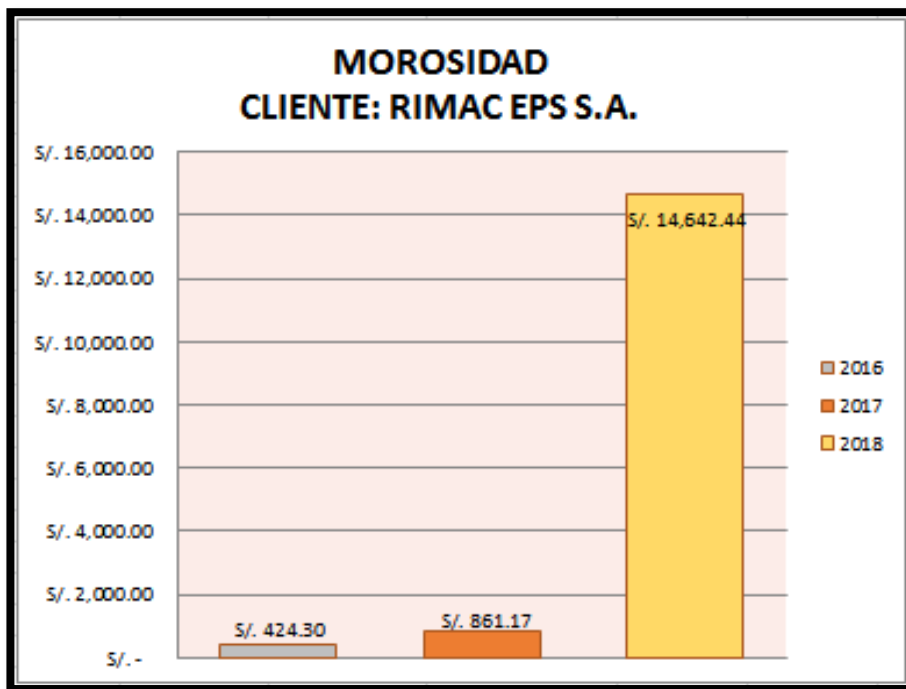


Figura 9 Comparación de importes de morosidad – Rímac EPS S.A.

El cliente Rímac Eps SA. Es uno de los mejores clientes por la concurrencia de pacientes además por el pago a tiempo de sus facturas el año 2018 que es el año que más deuda es porque dichas facturas aún no han vencido ya que el tiempo de pago según contrato es a 45 días de la fecha de recepción de las facturas y la información presentada es al cierre del año Dic-2018

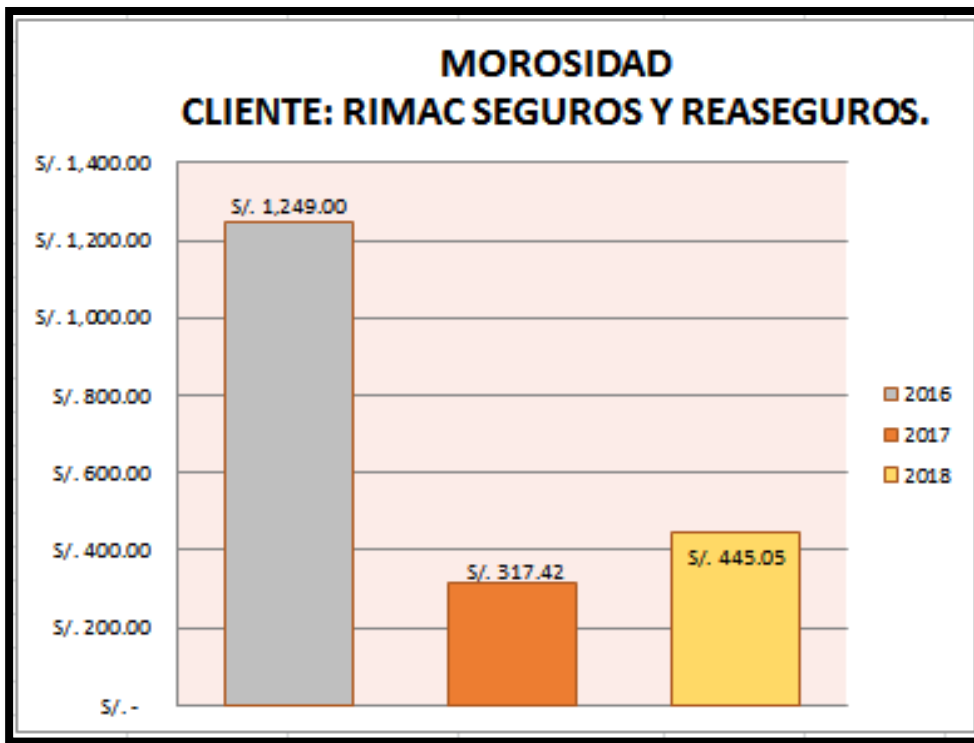


Figura 10 Comparación importes de morosidad - Rímac Seguros y Reaseguros

La corporación Rímac Seguros y Reaseguros es una de las empresas que también ha solicitado mediante conciliación con el área de liquidaciones el rearmado de los expedientes y envío de los mismos para que puedan hacer el pago inmediato de la deuda pendiente así mismo solicitan la emisión de la carta de no adeudo.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de Resultados

El actual estudio se desarrolló debido a altos índices de morosidad que presenta el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo causa principalmente deficiencias al área de tesorería por la insuficiencia de liquidez del hospital, por tal motivo se estableció como objetivo principal Determinar el Nivel de Morosidad de los clientes; así mismo se llegó a analizar los resultados obtenidos los cuales nos reflejan claramente cómo está la situación económica de la empresa, indicándonos que desde el año 2016 al 2017 hubo incremento de morosidad de S/. 5,968.93, mientras que del 2017 al 2018 ascendió en forma más considerable siendo el incremento de S/. 29,914.75 (**ver Figura 1**). Mediante los gráficos de resumen por cliente podemos observar que las empresas en las cuales se ha visto un incremento considerable de morosidad para el año 2018 son: RIMAC EPS S.A S/14,642.44, Mapfre Seguros con un importe de S/. 8352.51 y Pacifico Compañía de Seguros con un importe de S/. 8279.33.

El objetivo específico del estudio fue analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC, además de realizar la entrevista dirigida a las encargadas de las áreas correspondientes (Contabilidad y Cobranza) según la muestra seleccionada, así mismo se realizó el análisis documentario de los registros provenientes del área de cobranzas, evidenciado la creciente cifra de morosidad a través de los años causado un problema en la liquidez del hospital.

El estudio realizado concuerda con el autor Fiallos (2017) en su trabajo en el cual se definen los factores macroeconómicos que generan la morosidad en el sistema bancario privado del Ecuador”, su fin fue conocer la influencia de las variables macroeconómicas sobre los índices de morosidad; indica que es relevante que las Instituciones Financieras y no financieras realicen constantes análisis a los niveles de Morosidad, debido a que es un indicador clave para conocer el correcto desarrollo de las mismas.

En concordancia con los resultados hallados en este estudio, las decisiones sobre política macroeconómica tienen incidencia en los niveles de Morosidad; el tesista, nos indica que toda empresa debería realizar estudios constantes para evaluar los niveles de morosidad de los clientes y poder dar solución inmediata al problema.

Por otro lado, surgieron algunas limitaciones para realizar el trabajo de investigación sobre todo al momento de solicitar las entrevistas con el área contable y el departamento de cobranzas del Hospital Juan Pablo II SAC, además se tenía que solicitar con anticipación la información real de lo pendiente por cobrar hasta el año 2018; a pesar de todos los impases se pudo obtener toda la información requerida y apropiada.

En lo relacionado a líneas de indagación futura durante la elaboración de este trabajo se han considerado interesantes temas los cuales se exponen a continuación:

Sobre los niveles de riesgo de las cuentas por cobrar entre las cuales podrían abarcar la siguiente clasificación: nivel de riesgo normal, riesgo significativo y de incobrabilidad los cuales son de gran importancia dentro de la empresa

Sistema de recuperación de clientes sería otra línea de investigación a futuro que nacería de la necesidad de la empresa para un adecuado control de los clientes de relevancia, los cuales serán los primeros en ser evaluados en su capacidad de solvencia económica. La etapa de recuperación vendría a ser la fase concluyente del proceso de ventas a crédito, el tiempo de cobranza incluye un factor de alto riesgo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Al estudiar los importes correspondientes a las cuentas por cobrar podemos concluir que el índice de morosidad ha ido incrementando de año en año, en el periodo 2016 el importe fue de S/. 7,220.43, mientras que en el 2017 la suma ascendió a 13,189.36, para el periodo 2018 el importe de morosidad llegó hasta S/. 43,104.11, causando desequilibrio económico en la empresa por falta de liquidez.

5.1.2 Entre las principales empresas deudoras encontramos a las siguientes: RIMAC EPS SA con un importe moroso de S/. 14,642.44, MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS cuya deuda asciende a S/. 8,352.51 y la corporación PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA cuyo importe es de S/. 8,279.33 y así sucesivamente los clientes han ido aumentando el nivel de morosidad afectando considerablemente al Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

5.1.3 Se concluye también que a pesar de utilizar procedimientos de cobranza tales como comunicación telefónica y correo electrónico, estas no han sido empleadas en forma eficiente ya que hasta la fecha no se ha obtenido buenos resultados. Se puede apreciar también que no se han realizado los estudios requeridos para establecer los niveles de morosidad que aqueja a hospital Juan Pablo II SAC.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda analizar los niveles de morosidad trimestralmente a cada cliente para evitar posteriores problemas con la liquidez de la empresa

Se recomienda capacitar a los empleados de dicha área para mejorar la atención a los clientes, lo cual conllevará a desarrollar sus funciones de forma eficiente ya que de ello depende la sostenibilidad de la empresa en el mercado

REFERENCIAS

País, R. (2016). *Deudas de la EPS con Hospitales y clínicas, la más alta en 18 años*. Según *El País.com.co de Colombia*. obtenido de: <https://www.elpais.com.co/california/deuda-de-las-eps-con-hospitales-y-clinicas-la-mas-alta-en-18-anos.html>

La Asociación de Bancos (Asbanc 03/2018). *Morosidad Bancaria*. Según Diario Gestión de Perú obtenido de: <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-mayor-nivel-13-anos-230091>

Vidal, S (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*. (Tesis para la obtención de Título de Ingeniero Civil Industrial). Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso – Chile obtenido de: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato*. (Tesis para la obtención de Título de Ingeniería Financiera). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador obtenido de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. (Tesis para la obtención de Título de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito – Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>

Ramos, E. (2014). *Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado microcreditico boliviano periodo 1995–2012*. (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz – Bolivia. Obtenido de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5185/T-1977.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sainz, I. (2017). *El Comportamiento Financiero De Las Entidades De Micro finanzas: Análisis Empírico Del Crecimiento Y De Las Crisis De Morosidad (Tesis doctoral)*. Universidad de Cantabria. Santander – Colombia obtenido de: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/11540/Tesis%20ISF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, I (2018) *El Área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la Morosidad de la Cartera de clientes de la Empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015*, (Tesis para Obtener por el título de Contadora pública). Universidad Ricardo Palma Lima – Perú Obtenido por: <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1402/1/TESIS%20ISIS%20RUIZ%20FLORES-CONT2018.pdf>

Coronado, E. (2017). *La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad José Carlos Mariátegui. Andahuaylas – Perú. Obtenido de: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/477/Elizabeth_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo, R. (2018). *La Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de la empresa comercial Suela Costa EIRL año 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejos. Trujillo – Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26677/polo_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, M. (2018). *La estrategia y la morosidad en la cooperativa 29 de agosto de la PNP limitada, Lima, 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de Licencia en Administración). Universidad César Vallejos. Lima – Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19532/Lopez_RMI.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Nole, G. (2015) *Estrategias de Cobranza y su relación con la Morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A 2015* (Tesis para obtener el título profesional de Administración). Universidad Señor de Sipán – Chiclayo Obtenido por: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pdf?sequence=1>
- Santamaría, D. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Mórrope 2018*. (Tesis para optar por el Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5635/Santamaria%20Ze%c3%b1a%20Deysi%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra, M. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Ignacio 2016*. (Tesis para optar por el Título Profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4812/Saavedra%20Ram%c3%adrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaviria, R. (2017). *Morosidad en dos agencias de la Caja Piura, distrito de Yurimaguas en los periodos 2015-2016*. (Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Administración de Negocios- MBA). Universidad César Vallejos. Lambayeque – Perú. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30913/gaviria_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinto, F. (2016). *La morosidad tributaria se reduce*. Lima. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut115/actualidad_1.htm

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica* Caracas - Venezuela editorial Episteme obtenido de: <https://evidencia.com/.../EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G>.

Palella, S. y Martins, F (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* Caracas obtenido por: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGraw-Hill. Obtenido de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_sampieri_6ta_edicion1.pdf

Claus, A. (1993). Análisis Documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 3,11-19.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. *Introducción a los métodos cualitativos en investigación*. España: Ed. Paidós.

Ficomasa (2017). ¿Cómo afecta la morosidad a las empresas? *El País*. Recuperado de:
<https://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/>

Conexiones (2017). Cinco tipos de Clientes Morosos. *Conexiones*. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Carta Autorización



“Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad”

Chiclayo, 9 de Agosto del 2019.

Asunto: Carta Autorización de Información de la Empresa para el desarrollo de Proyecto de Investigación.

Por medio de la presente, Yo, Tello Rodriguez Luis, identificado con DNI N° 16403958, representante legal de la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC. Con RUC N° 20480082673, con domicilio fiscal en Av. Miguel Grau N°1461 – la Victoria – Chiclayo - Lambayeque; Otorgo la presente constancia de autorización a la señorita:

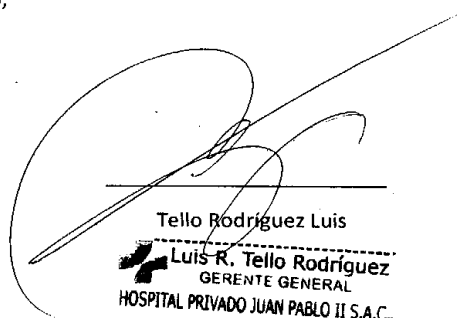
Juana Elisset Fernández Diaz; identificada con DNI N° 43257890, con el único fin de que pueda hacer uso de los datos de la empresa para el fin del desarrollo de su proyecto de investigación, este tipo de datos únicamente serán utilizados para los fines de estudio, no pudiendo así, usarlos para fines publicitarios u otro fin comercial.

Todos los datos que fueron vertidos tendrán mi autorización para ser utilizados desde la fecha que inicia el proyecto de investigación y con una vigencia de 12 (doce) meses posteriores a la misma.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo,

Atentamente.



Tello Rodríguez Luis
Luis R. Tello Rodríguez
GERENTE GENERAL
HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II S.A.C.

Av. Grau N° 1461 – Chiclayo – Lambayeque
Tel.:(074) 22-6070/ (074) 22-6108 Fax:(074)226124
www.hospitaljuanpablo.pe

