

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“FACTORES DEL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE ASOCIADOS Y SU
INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y
PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA, PERIODO 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

DINA JANET CERQUÍN QUISPE

ASESOR:

MSc. CPC. LENNÍN RODRÍGUEZ CASTILLO

CAJAMARCA- PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, por bendecirme y guiar mis pasos, por estar siempre conmigo en todo momento.

A mis queridos padres María y Teófilo, quienes son mi inspiración y mi motivo de superación, por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional, que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mis hermanos, Edgar y Roger por su amor, por brindarme su apoyo incondicional, alentarme para ser una buena profesional y ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, la salud y por brindarme el conocimiento y la fortaleza necesaria para seguir avanzando profesionalmente.

A mi familia, que siempre estuvieron motivándome para culminar lo que un día empecé, lo cual me impulso para seguir adelante y culminar con este estudio de investigación.

A mí Martin, por siempre estar ahí para mí, por ser mi confidente, caminar de su mano y brindarme su apoyo constante.

A mí estimado asesor MG. CPC. Lennín Rodríguez Castillo, por su apoyo, orientación, y porque con sus conocimientos me ha guiado para culminar con éxito la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. Identificación del Problema.....	13
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivo General	14
1.4. Objetivos Específicos	15
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.5.1. Justificación teórica.....	15
1.5.2. Justificación práctica.....	15
1.5.3. Justificación académica.....	16
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	16
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del Problema	17

2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.3.	Antecedentes Regionales.....	21
2.2.	Bases Teóricas.....	23
2.2.1.	Incumplimiento de Pago.....	23
2.2.2.	Liquidez.....	35
2.2.3.	Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.....	41
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	46
CAPITULO III		
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		49
3.1.	Hipótesis General.....	49
3.2.	Hipótesis Especificas.....	49
3.3.	Variables.....	49
3.3.1.	Variable independiente (X).....	49
3.3.2.	Variable dependiente (Y).....	50
CAPITULO IV		
METODOLOGÍA.....		51
4.1.	Tipo y Diseño de Investigación.....	51
4.1.1.	Tipo de investigación.....	51
4.1.2.	Diseño de la investigación.....	51
4.2.	Método de investigación.....	52
4.2.1.	Método inductivo.....	52
4.2.2.	Método analítico.....	52
4.3.	Población y Muestra.....	52
4.3.1.	Población.....	52
4.3.2.	Muestra.....	53
4.4.	Unidad de Análisis.....	54

4.5.	Operacionalización de variables.....	55
4.6.	Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	55
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos.	55
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.	56
4.7.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	56
CAPITULO V		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		57
5.1.	Presentación de resultados.....	57
5.2.	Análisis interpretación y Discusión de resultados.....	576
5.3.	Prueba de Hipótesis	78
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		84
ANEXOS		88

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Asociados por comité.....	57
Tabla 2. Tiempo de Asociado a la CCPC	58
Tabla 3. Incumplimiento de Pago	59
Tabla 4. Ingreso Mensual.....	60
Tabla 5. Gasto Mensual.....	61
Tabla 6. Descenso de nivel de ingresos, en los últimos meses	62
Tabla 7. Temas Sociales de Inversión.....	64
Tabla 8. Grado de Instrucción	66
Tabla 9. Participación en las actividades de la CCPC.....	67
Tabla 10. Conocimiento de los Beneficios al estar activo en la CCPC.	68
Tabla 11. Conocimiento de las actividades y/o proyectos que realiza la CCPC..	69
Tabla 12. Conocimiento sobre el número de cuotas de cotizaciones vencidas....	70
Tabla 13. Tipos de Cobranza.....	71
Tabla 14. Política de cobro.....	72
Tabla 15. Nivel de Comunicación que brinda el área de cobranza.	73
Tabla 16. Los retrasos de pago como asociado afectan al objetivo y/o metas....	74
Tabla 17. Conoce el Procedimiento de Desafiliación	75

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso de Gestión de cobranza	34
Figura 2. Estructura del Flujo de Caja. Tomado de Hirache (2013).....	38
Figura 3. Asociados por Comité	58
Figura 4. Tiempo de Asociado	59
Figura 5. Incumplimiento de Pago	60
Figura 6. Ingreso Mensual	61
Figura 7. Gasto Mensual	62
Figura 8. Descenso de nivel de ingresos	63
Figura 9. Temas Sociales de Inversión	65
Figura 10. Grado de Instrucción	66
Figura 11. Participación en las actividades	67
Figura 12. Conocimiento de los beneficios.....	68
Figura 13. Conocimiento de las actividades	69
Figura 14. Conocimiento de cuotas vencidas	70
Figura 15. Tipos de cobranza.....	71
Figura 16. Trato del área de cobranza.....	72
Figura 17. Nivel de comunicación - área de cobranza.....	73
Figura 18. Demora de pago.....	74
Figura 19. Procedimiento de desafiliación.....	75

RESUMEN

La presente tesis titulada “**Factores del incumplimiento del pago de asociados y su influencia en la liquidez de la Cámara de comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017**”, tiene como objeto de estudio determinar los factores del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la entidad en referencia. Se trata de una investigación aplicada cuyo diseño es no experimental transeccional, porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, para después implementarlos y sistematizarlos en la práctica de la investigación; con una muestra de 54 asociados en la condición de morosos, y que sirvió para recoger información y contrastar la hipótesis.

Para la recopilación de información se aplicaron tres técnicas de recolección de datos tales como la encuesta, la sistematización bibliográfica y el análisis documental y se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario y las fichas bibliográficas.

Luego del análisis de la información se determinó los principales factores al incumplimiento de pago, tales como el económico, social y cultural, lo cual influye negativamente a la liquidez de la entidad.

Palabras clave: Incumplimiento de pago – Factores – Liquidez – Asociados – CCPC.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Factors of non-compliance with the payment of associates and its influence on the liquidity of the Cajamarca Chamber of Commerce and Production, period 2017", aims to study to determine the factors of non-compliance with payments of the contributions of associates and how it influences the liquidity of the entity in question. It is an applied research whose design is non-experimental, transectional, because it seeks to apply the acquired knowledge, to later implement and systematize it in the research practice; with a sample of 54 associates in the condition of defaulters, and that served to collect information and contrast the hypothesis.

For the collection of information, three data collection techniques were applied, such as the survey, bibliographic systematization and documentary analysis, and two instruments were used: the questionnaire and the bibliographic records.

After analyzing the information, the main factors against payment default were determined, such as economic, social and cultural, which negatively influences the entity's liquidity.

Keywords: Default of payment - Factors - Liquidity - Associates - CCPC.

INTRODUCCIÓN

La Cámara se funda un 26 de marzo de 1930, bajo el nombre de Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Cajamarca, con el propósito de unificar las actividades comerciales que se desarrollaban en la ciudad, la propensión a la defensa gremial de la iniciativa empresarial y orientar el desarrollo de la economía cajamarquina.

Actualmente la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, está organizada de tal modo que, a cada empresa afiliada al gremio empresarial, se le brinde un servicio de calidad, con la finalidad de dinamizar los momentos tan difíciles que se viven hoy en día en nuestra ciudad, del mismo modo, busca posicionar en el mercado a cada uno de los asociados.

Sin embargo, algunos de los asociados afiliados a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, incurren en el cumplimiento de sus aportes como asociados, afectando de esta manera el desempeño de sus objetivos y metas de la Institución.

En este sentido, nace la importancia de realizar el presente proyecto de investigación considerando indispensable estudiar los factores que inciden al incumplimiento de pago, endeudamiento de los asociados y a su influencia en la liquidez, facilitando recomendaciones técnicas para revertir la situación actual.

Por lo que se ha creído conveniente estructurar la presente investigación de la siguiente manera:

Capítulo I que contiene el planteamiento del problema, donde se detallan los objetivos de investigación tanto generales como específicos y se describe la justificación, importancia y limitaciones de la presente investigación.

Capítulo II referente al marco teórico, en el cual se describe los antecedentes del problema a nivel internacional, nacional y local; así base teórica que sustenta la investigación.

Capítulo III donde se establece la hipótesis general y las variables de estudio.

Capítulo IV detalla la metodología, tipo y diseño de la investigación y se determina la población y muestra objeto de estudio, también se describen las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación, así como las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo V donde se presentan, analizan, interpretan y discuten los resultados de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y se incluyen algunos anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del Problema

En la actualidad las empresas tienen como objetivo crecer en un corto o mediano tiempo y a la vez desean ser reconocidas como grandes potencias empresariales que vemos hoy en día. A lo largo del tiempo la liquidez en las empresas ha ocupado un lugar muy importante en los estudios de todo el mundo, pues desde fines del siglo XX, puntualizan la importancia de realizar un análisis del ciclo de liquidez en las empresas, la evaluación del desempeño financiero, y al mismo tiempo la eficiencia y optimización de los recursos económicos con los que cuenta la entidad.

Estas empresas se enfrentan a muchos obstáculos, y una de ellas es el problema del incumplimiento de pago (morosidad), que no permite tener una buena liquidez en la organización. Desde un enfoque empresarial, la morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de pago en una fecha predeterminada. El incumplimiento de pago indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece, o de lo contrario repercute en la liquidez de la empresa, implicando en el desempeño financiero, en la eficiencia y optimización de los recursos económicos con los que cuenta la entidad.

En la Cámara de Comercio Producción de Cajamarca, es casi similar la situación que enfrenta, pues se ha observado que, en los últimos años, el incumplimiento de pago por parte de los asociados, afecta principalmente a la liquidez de la institución.

Por lo que mediante el presente trabajo de investigación titulado: “Factores del incumplimiento del pago de los asociados y su influencia en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017”, se busca generar un aporte al Consejo Directivo y miembros de dicha institución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general. ¿Cuáles son los factores del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados y cómo influyen en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuáles son las causas en el factor económico del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017?
- ¿Cuáles son las causas en el factor social que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017?
- ¿Cuáles son las causas en el factor cultural que generan el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017?

1.3. Objetivo General

Determinar los factores del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

1.4. Objetivos Específicos

- Estudiar si el aspecto económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.
- Estudiar las causas en el factor social que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.
- Estudiar las causas en el factor cultural que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer y describir los factores del incumplimiento del pago de los aportes de los asociados y su influencia en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

Contribuir al conocimiento de aquellos asociados que han incumplido en el pago de sus obligaciones, afectando la liquidez de Institución.

1.5.2. Justificación práctica.

Los resultados de la investigación permitirán conocer la influencia que tiene el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y el desempeño de objetivos y metas. Brindando de esa manera, información valiosa al alcance, del Directorio, Gerencia, Administrador y Asociados correspondientes que desean conocer el comportamiento del incumplimiento de pago, en el periodo de estudio.

1.5.3. Justificación académica.

La investigación ayuda al enriquecimiento epistemológico y práctico de cada estudiante tanto en su formación académica como respuesta de esta, por ello la presente investigación será utilizada como material de consulta para nuevas investigaciones por lectores interesados en el tema de estudio.

1.6. Limitaciones de la Investigación

En el presente trabajo de investigación no se evidencian limitaciones para su desarrollo, ya que la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca brindó la información necesaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Como antecedentes internacionales encontramos los siguientes:

Angueta (2014) presentó la tesis titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, año 2012”, para optar el Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador, cuyo objetivo de investigación se centró en establecer la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, año 2012. El autor concluye que los parámetros administrativos y financieros que utiliza la institución para el otorgamiento de créditos están determinados por las disposiciones que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como lo establece el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, los mismos que son razonables tomando como base los requisitos que solicitan otras instituciones financieras; además comprobó que el plan de cuentas que mantiene la organización debe ser mejorado por nuevos formatos que permitan optimizar los procesos crediticios para los socios. Asimismo, la metodología de la investigación utilizada por el autor fue el método inductivo para obtener conclusiones que partieron de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sean de carácter general, el método deductivo que consistió en deducir mediante la entrevista a los responsables del área evaluada y el método descriptivo que le permitió indagar los controles que se llevan en los diferentes procesos

administrativos, contables y operativos los mismos que se evaluaron a través de las políticas de crédito implementadas en la organización

Morales (2011) presentó la Tesis titulada “El Control Interno y su impacto en la liquidez de la Cámara de Comercio de Ambato durante el año 2010”, para optar el Grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo general fue analizar el impacto del Control Interno y su impacto en la liquidez de Cámara de Comercio de Ambato para mejorar la misma durante el año 2010. El autor concluye que no existe una adecuada comunicación interna y externa, la insatisfacción de los socios con la labor de la Cámara de Comercio, además señala que no existe cálculos de indicadores de gestión, lo que provoca que no se manejan índices de liquidez, ni análisis que permitan evidenciar la situación de la entidad. Asimismo, la metodología utilizada por el autor es la investigación de campo y la investigación bibliográfica – documental.

Del mismo modo, Pérez (2018) presentó la tesis titulada “Gestión de crédito y cobranza y la liquidez de la Asociación ASOAGROQ del Cantón Quero” para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo de investigación buscó determinar el impacto del proceso de gestión de crédito y cobranza en la liquidez de la Asociación, que contribuya a la toma de decisiones. La autora llegó a la conclusión que no existe un análisis, estudio y verificación adecuado de la situación económica, entorno social de los socios quienes acceden al crédito, asimismo para el proceso de gestión de crédito y cobranza realizaron una entrevista al personal en donde se evidenció que la asociación no cuenta con estrategias y políticas adecuadas de crédito para la toma de decisiones al momento de conceder los créditos, de tal manera que realizan actividades que van desde las notificaciones telefónicas sobre recargos hasta las citaciones y procesos judiciales, y respecto a la liquidez la autora

concluye que la asociación mantiene niveles de liquidez medianamente saludables, sin embargo refleja una notoria disminución de la liquidez de un \$60 dolares en relación al año anterior y aunque cuenta con activos corrientes bastantes buenos, con la investigación se supo que la asociación no puede hacer uso de la cuenta inversiones. Además, la metodología utilizada por el autor, se fundamentó en el marco conceptual de los estudios descriptivos, los mismos que indican que este tipo de estudio se caracteriza por describir situaciones o acontecimientos de un problema de investigación definido.

Finalmente Barajas (2002) presentó la tesis "Finanzas Corporativas, la recuperación de la cartera vencida y la administración de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de productos perecederos", para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo objetivo fue recuperar y evitar la cartera vencida disminuyendo los días cartera mediante la administración de las cuentas por cobrar, en base a ello la autora concluyó la gran importancia que tiene una eficaz administración de cuentas por cobrar dentro del capital neto de trabajo, señalando que un nivel adecuado de cuentas por cobrar mantendrá un capital neto de trabajo positivo, con el cual se conservará o aumentará la liquidez de la empresa, la cual estará en posibilidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo, asimismo menciona que la incorporación del descuento por pronto pago se logra acelerar la cobranza y aumentar las utilidades.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Salcedo (2018) presentó la tesis "Factores determinantes del riesgo del incumplimiento de pago en una entidad Cooperativa de ahorro y crédito de Lima Metropolitana: 2014-2016", para optar el grado Académico de Maestro en Finanzas en la Universidad Nacional del

Callao, cuyo objetivo principal fue determinar de qué manera los factores que forman parte de la política de crédito influyen en el riesgo de incumplimiento de pago en una entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana: 2014-2016, el base a ello el autor concluyó que los factores de la política de Crédito y la capacidad de pago del socio influye significativamente en el riesgo de incumplimiento de pago en la entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana: 2014-2016. Asimismo el autor señala que el tipo de investigación es aplicada y su diseño es explicativo, correlacional y no experimental.

Del mismo modo Abad (2015) presento la tesis “Planificación Financiera y el Incumplimiento de pago de los prestatarios en la Financiera Edyficar O.E Bellavista Puno – 2014”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la planificación financiera en el incumplimiento de pago de los prestatarios recurrentes de financiera Edyficar O.E Bellavista. El autor concluyó que los ingresos, los egresos, las deudas en otras entidades financieras, el destino, la duración del préstamo, son los factores más importantes que existen e influyen en el incumplimiento de pago, y también forma parte de los indicadores de la planificación financiera que resguarda la importancia de reforzamiento para disminuir las formas de incumplimiento de pago.

Asimismo Ramírez (2016) presentó el estudio titulado: “La Morosidad y su Incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo principal fue demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, en base a ello la autora concluyó que los resultados obtenidos después del análisis realizado a los

EE.FF, ratios, entre otros muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad, ya que por su incremento, provoca menos colocaciones, deterioro de cartera, provisiones, gastos y pérdidas en la agencia. El autor utiliza el método descriptivo, puesto que se detalla la realidad de la morosidad de los créditos MYPES, lo cual es posible mediante la observación acerca de la realidad del área créditos y recuperaciones.

Así también Llancary (2017) presentó la tesis titulada: “Morosidad de cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez y rentabilidad de RYL empresarial”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad San Pedro, cuyo objetivo de investigación es de determinar que la morosidad de cuentas por cobrar afecta la liquidez y rentabilidad de la empresa RYL empresarial. La autora llegó a la conclusión que las consecuencias de la morosidad de las cuentas por cobrar son, la cobranza extemporánea de las facturas lo que no permite ingresos de dinero, la organización no cumple oportunamente con sus obligaciones corrientes, asimismo se ve en la necesidad de utilizar el factoring como medida de liquidez, llegando a asumir el costo financiero y la existencia de merma en liquidez y afectación a la rentabilidad de la empresa. Asimismo el autor señala que la investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental de corte transversal, ya que se realizó mediante recolección de datos sobre cada variable que en este caso fueron: morosidad de cuentas por cobrar, liquidez y rentabilidad.

Antecedentes Regionales.

Rojas & Vásquez (2017) presentaron la tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez de la EPS Sedacaj S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016” para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo principal fue identificar la Gestión de cuentas por cobrar

comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016. Los autores llegaron a la conclusión de que al analizar el proceso de medición del servicio, este tuvo un nivel de cumplimiento de 45% ubicado en el rango deficiente, lo cual indicia que los activos corrientes no están contribuyendo a los ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como; ratio de liquidez 1.73, prueba acida 1.54 y prueba defensiva 1.32, estos ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta, el ratio de liquidez aumenta. El diseño de investigación es de tipo: No experimental – Transversal y Explicativa.

Así también Céspedes (2015) presento la tesis titulada “Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para disminuirla” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo principal fue determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco – Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución. El autor concluyo que los altos índices de morosidad de la Financiera Edyficar, se deben específicamente a los factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona. El autor señala que el tipo de investigación del trabajo es de carácter Descriptivo-Explicativo, pues se analizó las causas del índice de Morosidad por sector económico en financiera EDYFICAR, pretendiendo identificar y describir los elementos característicos del problema de investigación, y del mismo modo el diseño es no experimental, de corte transversal porque el estudio se llevó a cabo en un periodo determinado de tiempo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Incumplimiento de Pago.

2.2.1.1. Definición.

Para Montes (2013) el incumplimiento es la falta de ejecución por una de las partes cualquiera de sus obligaciones contractuales, el retraso o total de pago de una obligación contraída, la cual indica no pagar puntualmente según la fecha establecida, es el no pago, un acto irresponsable en el que participan dos partes, la empresa y un individuo. Cualquier falta de realización irregular, defectuosa o incompleta de las prestaciones o conductas asumidas contractualmente.

2.2.1.2. Modalidades de Incumplimiento.

Según (Montes, 2013) las modalidades de incumplimiento de pago son las siguientes:

- El incumplimiento parcial: es modalidad de incumplimiento contractual que consiste en el retraso en el cumplimiento de una obligación.
- El incumplimiento total: no se ha cumplido nada de lo acordado con la organización, y puede producirse por la inexecución de la obligación durante un período de tiempo permanente, de forma tardía.

2.2.1.3. El hábito de incumplir un pago.

Montes (2013), hoy en día lamentablemente es habitual y frecuente la participación de las personas en el incumplimiento de pago, debido a la falta de responsabilidad y compromiso por parte de los deudores, es normal retrasarse uno o dos días de la fecha acordada, es común escuchar a las personas decir luego te pago, en este sentido

un préstamo entra en incumplimiento de pago, desde el primer día posterior a la fecha de pago.

2.2.1.4. *Valores e incumplimiento de pago.*

Para Montes (2013), los principales valores que se hacen presente cuando una persona incumple con sus obligaciones financieras son: la impuntualidad e irresponsabilidad de cada individuo. La responsabilidad que tiene una persona al momento de cumplir con sus obligaciones financieras muchas veces no es impecable, y por consecuencia la misma persona se ve afectada con un mal historial crediticio con el tiempo y otras entidades es muy importante también, puesto que se gana un calificativo como mal pagador y no se le otorga facilidades en las próximas solicitudes de préstamos y esto puede resultar muy malo para el prestatario.

2.2.1.5. *Factores de Incumplimiento de pago.*

Dentro de los factores que generan el incumplimiento de pago, encontramos los siguientes: económico, social y cultural.

a) Económico

Según Stuart (2015) señala que la economía es la ciencia que describe las leyes de aquellos fenómenos de la sociedad que se origina en las operaciones continuadas de la humanidad para la producción y distribución de la riqueza en la medida en la que esos fenómenos no quedan modificados por la persecución de otro objeto.

Esta causa está unida directamente con los ingresos, gastos y situación económica del asociado, es decir con los ingresos que posee y la calidad de vida que lleve.

b) Social

La responsabilidad social es un conjunto de convicciones, actitudes y prácticas empresariales que permiten establecer un nuevo tipo de relaciones de la organización con su entorno, consiguiendo así un impacto adicional y beneficio para todos, tanto en los negocios, como en lo social, político y cultural de la sociedad. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2004)

Alvarado (2015), indica que lo social otorga un sentido de comunidad, ya que les da a las personas una noción de convivencia a nivel social dentro de una sociedad, y esto hace referencia a la manera en la que viven los integrantes de dicha sociedad.

Asimismo, López (2014) comenta que se refiere al desenvolvimiento que el ser humano presenta dentro de la sociedad, ya sea en conocimiento, cultura, tradiciones, valores, creencias, etc. Y cómo estos generan y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular.

Este factor se refiere al nivel de educación que tienen el asociado dentro de una sociedad, a aquellas cosas que le afectan, ya sea en el lugar y en el espacio en que se encuentra, la motivación sobre los beneficios que obtiene al realizar un pago puntual.

c) Cultural

Prada (2013), menciona que la cultura incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el

hombre no solo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

Esta causa influye directamente en la vida de las personas, estructurando incluso sus pensamientos, valores, creencias religión y costumbres en general.

2.2.1.6. Morosidad.

Para Brachfield (2017) el término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

A su vez Andrade (2015) indica que la morosidad es el retraso en el cumplimiento de un deber u obligación. En el lenguaje financiero es la parte de los activos crediticios cuyos pagos sufren un retaso de más de tres meses. El índice de morosidad mide el volumen de créditos en esa situación en porcentaje sobre el total de créditos de la banca o de las cajas de ahorro. (p.423)

Asimismo, López (2015), menciona que: la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

a) Tipos de Clientes Morosos.

Para Brachfield (2014), existe seis tipos de deudores, de los cuales estudiaremos los principales:

- **Morosos intencionales**

Son los deudores que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores y actúan de mala fe, ya que podrían pagar porque cuentan con suficiente liquidez. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan. Estos morosos se dividen en dos subtipos: los deudores que pagan la deuda (tarde, pero al final pagan) y los morosos profesionales que no pagan nunca (ya que compran o se endeudan con la intención de no pagar a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente).

- **Morosos Fortuitos o sobrevenidos**

Son aquellos que pretenden pagar, pero no pueden. Este tipo de morosos se encuentra con problemas económicos para obtener dinero y con ellos es recomendable la idea del pago fraccionado. En épocas de problemas económicos aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe, pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta condición acaban pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

- **Morosos circunstanciales**

Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.

2.2.1.7. Clasificación de la Cartera atrasada según los días de mora.

Es necesario especificar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta calificación se efectúa en función a los días del incumplimiento de pago. La Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS), según (Resolución S.B.S N° 11356, 2008), establece las siguientes categorías:

- **Si el deudor es calificado en Categoría Normal:** presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, es decir, que cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones y es altamente competitivo en su actividad. Esta categoría presente en días de mora de 0 a 8 días.
- **Si el deudor se encuentra en la Categoría con Problemas Potenciales:** el deudor muestra una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas, sin embargo, el flujo de caja del deudor tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como el entorno económico, comercial, político, entre otros. En esta categoría no excede a los 60 días de mora.

- **Si el deudor se encuentra en la Categoría Deficiente:** en este caso se presenta una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades, y los deudores registran atraso en el pago de 60 días y no excede de los 120 días.

- **Si el deudor es calificado en la Categoría Dudoso:** significa que muestra un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago del capital ni de interés, presentando una situación financiera crítica y un alto nivel de endeudamiento patrimonial; con incumplimientos en el pago 120 y no excede de los 365 días calendario.

- **En deudor en la Categoría Perdida:** se encuentra en la suspensión de pagos, presentando un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, es decir que las deudas son consideradas incobrables, registrando un retraso en el pago de sus créditos de más de 365 días calendario.

2.2.1.8. Cobranza.

a) Concepto.

Morales & Morales (2014), define que: “Son acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable” (p.146).

Como especifica el autor, la cobranza es aquella mediante el cual la organización ejerce una acción de recuperación, con la finalidad de que estos cobros se realicen de manera oportuna, ya

que se busca tener una mayor cobertura con estos clientes y generar mayor rentabilidad a la institución.

Asimismo, la cobranza debe reunir tres requisitos:

- **Adecuada.** Según Molina (2005), estableció que “Para quien cobrar, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común.” (p.9).

Como establece el autor, lo que primero que se debe hacer, es establecer el comportamiento de mora del asociado en la Institución, para que según a eso se establezca un trato específico con ellos, puesto que hay asociados que no tienden a demorar mucho en sus pagos, así como también hay otros asociados que no les importa la cancelación de dichos pagos.

- **Oportuna.** Según Molina (2005), indica que:

Es normal que tanto las personas físicas como las morales tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, en un momento dado, pudieran rebasar su capacidad de pago. De ahí la importancia de que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados, pues si se realizara después, pudiera darse el caso de que algunos cobradores llegaran antes, agotando los recursos disponibles para cubrir otros pasivos. (p.10)

El autor define algo muy importante, cuando un asociado tiene créditos en muchas entidades y tiende a demorarse a cancelar sus pagos, la institución debe anticiparse al cobro, ya que en muchas ocasiones los deudores optan por pagar

otras cuentas (pequeñas o altas), las cuales perjudica a las demás, mucho tendrá que ver la afinidad que se tenga con ellos.

➤ **Completa.** Según Molina (2005), se refiere a:

Que es responsabilidad del Departamento de crédito y Cobranza recuperar en su totalidad la cartera de la empresa. Es muy frecuente que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. (p.10)

El autor detalla que la responsabilidad de recuperar las cuentas que perjudican a la institución, es del departamento de cobranzas, por ello se debe de procurar que los pagos sean en su totalidad o en el peor de los casos generar convenios para que paguen de a pocos y en fechas establecidas y así bajar la morosidad.

b) Procedimiento de Cobranza.

Galdames (2012), precisó que:

Existen varias formas de buscar ese acuerdo, siendo las más comunes por la vía telefónica, carta o algún tipo de correo (físico o electrónico), o bien visitar al domicilio particular o labor del deudor, intentan captar la atención del moroso a fin de informarle su intención de retraso para que cumpla con el compromiso de pago. (p. 6)

Hoy por hoy, prevalece mucho realizar una buena gestión de cobranza, si bien es cierto en las llamadas telefónicas, envío de correos son aceptables, las visitas al domicilio tienen un impacto más favorecedor para el gestor de cobranza, ya que se tiene una

relación cara a cara con el asociado, básicamente con la intención de intimidar y que se genere el compromiso de pago, de esta manera encontramos los siguientes procedimientos de cobranza:

- **Cobranza preventiva:** Morales & Morales (2014), establecen que:

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores, esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p. 153)

El autor nos quiere, que estas cobranzas preventivas son básicamente para evitar que los asociados caigan en mora, es así que desde antes de su vencimiento se les hace recordar sobre el importe de su cuota y la fecha de pago establecido, esencialmente lo que se busca es que no aumente la morosidad y la cartera de asociados activos se mantenga limpio.

- **Mediante llamadas telefónicas.** Según Fernández (2014) indica que “El método más eficaz suele ser el de llamadas telefónicas, siendo el menos desgastante para el trámite de este primer contacto, aunque no es un método valedero para entablar una verdadera negociación” (p.80)

Como indica el autor, realizar llamadas telefónicas para el cobro a los clientes es una manera adecuada de hacer una negociación, en el caso de la Cámara de Comercio, el teléfono es un medio rápido, que da la oportunidad de tener

comunicación interactiva con el asociado para la cancelación de su cotización, claro no en todos los casos, ya que esto puede servir para aquellos socios que tienen pocos días de mora, en cambio a asociados que mantienen atrasos considerables ya no será oportuno hacer llamadas y se tendrá que hacer otras estrategias.

- **Por intermedio de Cartas:** para Navarro (2007), las cartas “Son las comunicaciones escritas, especialmente con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, pueden ser cartas de: recordatorio, insistencias, indagación, acción drástica, apelación y negligencia”. (p. 48)

Este procedimiento indica que las cartas son aquellas comunicaciones hacia los asociados, con la finalidad de recuperar la cartera morosa de una forma más concreta, ahora bien, hay dos tipos de cartas de acuerdo al nivel de morosidad que se tenga, que viene desde un recordatorio hasta cartas más extrema, ya que hay unos asociados que tienen una alta morosidad.

- **Cobranza Domiciliaria:** Morales & Morales (2014), indicaron que:

Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se le denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. (p. 154)

Cuando se presentan asociados con varios meses de retraso, se debe de realizar las visitas correspondientes a su domicilio para poder generar un compromiso de pago,

indicando que tienen que realizar el pago lo más antes posible, básicamente para su bienestar y tampoco verse afectado en los indicadores.

- **Compromisos de Pago:** es un tipo de carta que se redacta para hacer constar un compromiso verbal de pago de una deuda, asimismo, se basa en los acuerdos que se tiene con el asociado, y este a su vez da fe de la cancelación del importe que va a realizar, y cuando llega la fecha pactada cumpla con el pago correspondiente.

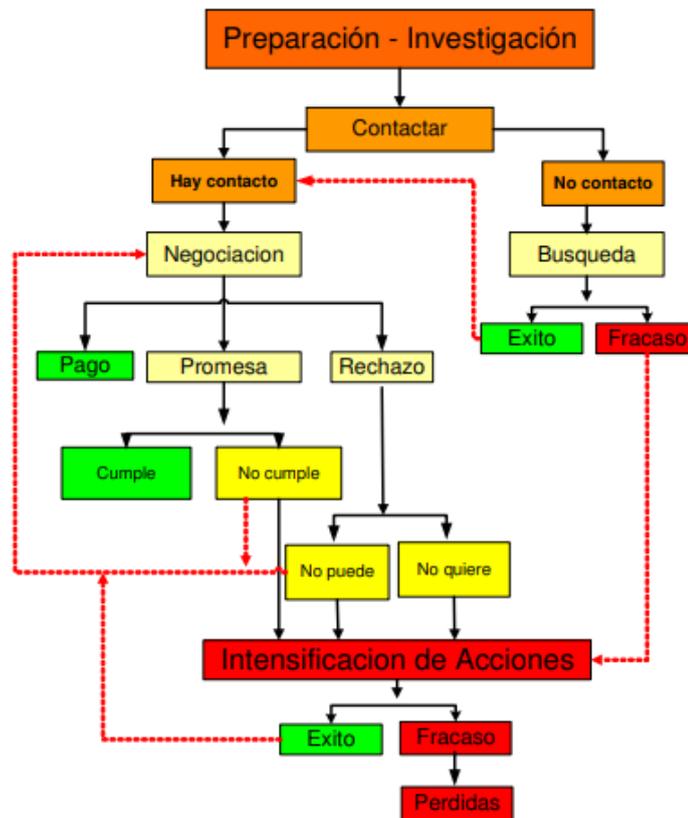


Figura 1. Proceso de Gestión de cobranza. Tomado de (Acción International Headquarters, 2008)

2.2.2. Liquidez

2.2.2.1. Definición.

Según Apaza (2004), menciona que la liquidez de una empresa:

“Se mide por la capacidad de la misma para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en las fechas de su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de las empresas. La liquidez estudia la capacidad para hacer frente los compromisos que vencen en el corto plazo. Se utiliza además para describir a aquellos que tienen una parte significativa de su activo invertido en tesorería o derechos liquidables”

Asimismo, Rubio (2007) establece que:

“La liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo”. (p. 16)

Para Gonzales (2011) nos dice que:

“La liquidez es el nivel en la que una organización enfrenta sus compromisos económicos en cierta medida y en un determinado periodo a corto plazo, es la capacidad de poder convertir los activos en dinero en un corto plazo”. (p. 25)

La liquidez en una entidad, se mide como la capacidad que tiene un activo para convertirle en dinero en efectivo al finalizar un determinado tiempo, la liquidez exige tres variables: el tiempo que transcurre para convertirse un activo en dinero en efectivo, la calidad de los activos y el valor que se va a recuperar como efectivo.

Para medir la liquidez de la entidad, se utiliza a los ratios o la razón de liquidez, con el que se calcula la capacidad que tiene ésta para cubrir las obligaciones de pago en corto plazo, mediante este análisis permitirá conocer la solvencia con la que cuenta la Cámara de Comercio y producción de Cajamarca y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos.

2.2.2.2. Análisis de la liquidez.

Aching (2005) señala que:

“Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes”. (p. 15)

2.2.2.3. Flujo de Caja.

El flujo de caja es un estado financiero (oficialmente se denomina estado de flujos de efectivo) que presenta, de una manera dinámica, el movimiento de entradas y salidas de efectivo de una empresa en un periodo determinado de tiempo, y la situación del efectivo al final del mismo periodo.

El flujo de caja se puede preparar para periodos de un año, un semestre, un mes, una semana, etc., teniendo en cuenta que entre más corto sea el periodo, más precisos serán los resultados y más útil su análisis.

Según Gutiérrez (2015) señala que “el flujo de caja es el resultado de comparar el conjunto de cobros y de pagos que se produce en un periodo de tiempo determinado”

Asimismo (Bajaras, 2008) indica que:

El flujo de caja determina el estado de liquidez del negocio; es decir, el dinero que se espera tener en un momento determinado registrando los ingresos en el momento en el que se esperan recibir y los egresos en el momento en que se espera se paguen. El flujo de caja tiene como propósito medir la disponibilidad de efectivo para cancelar las deudas contraídas con terceros y remunerar la inversión de los accionistas de la compañía. (p.155)

a) *Importancia y objetivo*

Hirache (2013) La importancia y objetivo del flujo de caja radican en que:

- Permiten conocer la liquidez de la empresa y controlar el movimiento del efectivo para un periodo determinado.
- Permiten establecer el nivel mínimo de efectivo, para identificar los periodos de déficit o excedente de efectivo.
- Permiten identificar la necesidad mínima de efectivo, para fijar políticas de financiamiento (como ajustar el periodo de condiciones crediticias).
- Identificar el valor de apalancamiento del negocio.
- Permiten la adecuada toma de decisiones sobre el uso y destino del efectivo y equivalente de efectivo (nuevas inversiones, segmentos operativos, etc).

El flujo de caja es una herramienta financiera que permite evaluar la empresa aplicando el método de flujos descontados, identificando fuentes de valor agregado y apalancamiento, permite evaluar el nivel de rentabilidad actual en función del valor de la empresa, obtener fuentes de financiamiento (nuevos

inversionistas o socios estratégicos), evaluar alianzas estratégicas sobre proyectos a emprender.

b) Estructura del flujo de caja

Con el flujo de caja se puede mirar hacia el futuro para determinar y controlar la liquidez, se establecen las necesidades de financiación o los excedentes de liquidez para invertirlos en forma adecuada, se pueden decidir las políticas y exigencias de los recaudos de cartera y de pagos a proveedores, atraer nuevos socios estratégicos para futuros proyectos.

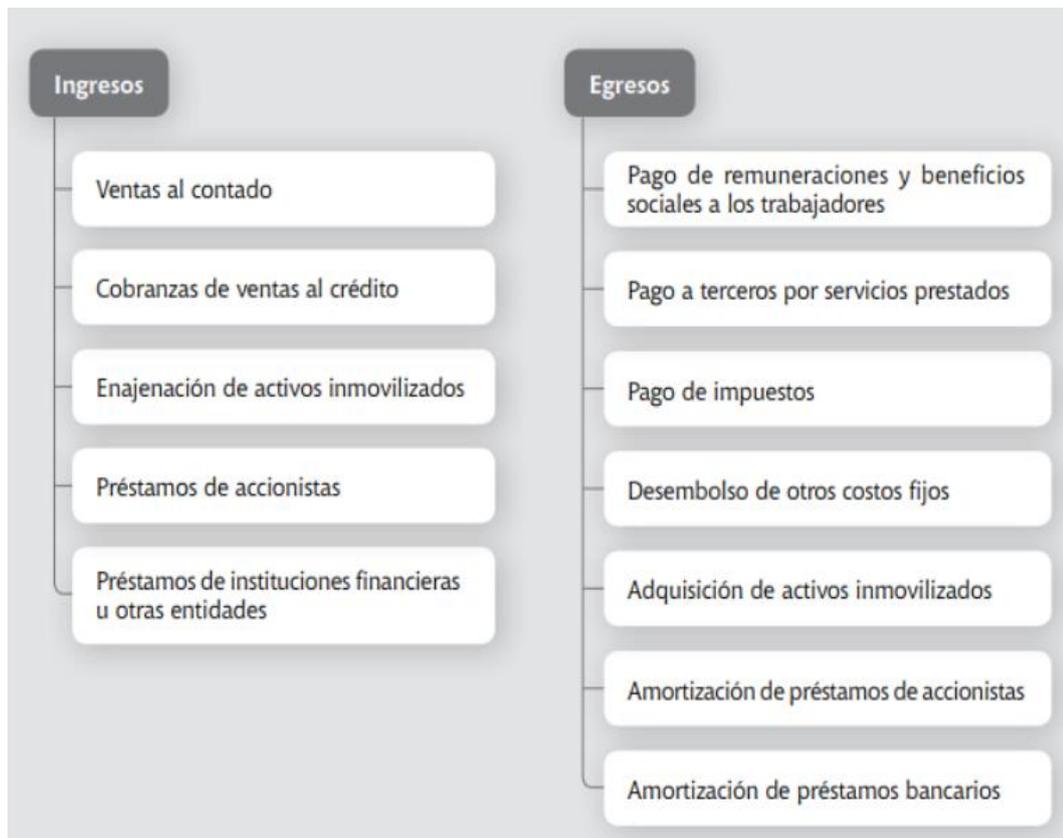


Figura 2 Estructura del Flujo de Caja. Tomado de Hirache (2013).

c) *Elementos básicos del flujo de Caja*

Independientemente de la manera en que se presente, el flujo de caja tiene como elementos básicos los siguientes:

- *El saldo inicial de caja*, corresponde al monto de efectivo con el cual se inicia el periodo contable, y que debe tomarse del estado de situación financiera inicial, primer renglón del activo corriente.
- *Ingresos*, contiene las proyecciones de efectivo que ingresaran a la empresa, fruto de sus actividades ordinarias, así como de aquellas extraordinarias, entre estas tenemos:
 - ✓ El ingreso obtenido por las ventas al contado.
 - ✓ Las cobranzas realizadas por las ventas al crédito.
 - ✓ Los ingresos efectivamente obtenidos por la venta de activos fijos, o por actividades distintas al objetivo social de la empresa.

Es importante mencionar que la proyección de los ingresos se basa normalmente en el presupuesto de ventas.

- *Egresos*, contiene las proyecciones de efectivo que saldrán de la empresa fruto de sus actividades. Entre éstas tenemos:
 - ✓ Las salidas de dinero por las compras al contado.
 - ✓ Los pagos por las compras al crédito.
 - ✓ Los pagos por los gastos administrativos y ventas.
 - ✓ Los pagos al personal de la empresa.
 - ✓ Los pagos de los tributos.
- *Flujo de Caja Económico*, representa la capacidad de la empresa de generar efectivo sin considerar los préstamos y amortizaciones. Se calcula por la diferencia entre el saldo inicial y los ingresos menos los egresos.

- *Financiamiento*, este rubro refleja los ingresos derivados por los financiamientos obtenidos, así como por los egresos para amortizar dichos financiamientos.
Asimismo, incluye los intereses generados por los referidos préstamos.
- *Flujo de Caja (saldo final de caja)*, representa el efecto del financiamiento en la liquidez de la empresa. Es el resultado aritmético del saldo inicial, de los ingresos, egresos y del financiamiento de un periodo, y a la vez constituye el saldo inicial del siguiente periodo.

2.2.2.4. Gestión Administrativa. La gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una institución, ya que mediante esta se puede alcanzar las metas trazadas en los aspectos sociales, económicos y culturales.

Por otro lado, la gestión administrativa en las situaciones complicadas, en las cuales se necesita recursos en la institución, la gestión se establece como una parte primordial para el cumplimiento de las metas fijadas.

Según Anzola (2002) menciona que:

“Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en el cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (p.70)

Asimismo, Stoner y Wankel (1989), se refirió que “la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los

recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas”.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2014), afirmaron que “la gestión administrativa tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz”.

El desarrollo de gestión administrativa es uno de los factores que más influyen en una institución o empresa, debido a que es un pilar fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

2.2.3. Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

2.2.3.1. Denominación. Tomando como referencia al Estatuto (2014) de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, integrada por personas naturales y jurídicas, dedicadas a actividades empresariales en los diferentes sectores de la economía.

Desde 1930, la Cámara de Cajamarca ha tenido como objetivo motivar la inversión privada en un contexto de formalidad e institucionalidad y orientar la competitividad para el mayor desarrollo de la economía cajamarquina.

2.2.3.2. Asociados. Según el artículo 7° del Estatuto (2014) de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca los asociados pueden ser:

- Las personas naturales o jurídicas debidamente constituidas e inscritas a conforme Ley, sean nacionales o extranjeras y que su domicilio legal este en el departamento de Cajamarca o en otras localidades de la República y que se dediquen al comercio, industria, producción o servicios.

- Las asociaciones gremiales dedicadas a actividades que promueva la Cámara.
- Micro y pequeños empresarios, profesionales independientes o Colegios Profesionales que ejerzan sus actividades en nuestra Región.
- Según el artículo 8° del (Estatuto, 2014) para adquirir la calidad del asociado, el interesado deberá presentar su solicitud dirigida al presidente de la Cámara, quién encargará la evaluación y aprobación a la Gerencia General, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - Tener solvencia económica y ética empresarial.
 - No haber sido declarado en quiebra.
 - No tener procesos judiciales contra la Cámara, ni condición de deudor.
 - Desarrollar actividades económicas, artesanales y profesionales en pro de la región y del país.

Asimismo, en el artículo 9° menciona que los asociados activos incorporados, serán clasificados y ubicados en los Comités Gremiales, según la naturaleza de su actividad económica.

2.2.3.3. Ingresos y cuotas. Según el artículo 21° del Estatuto (2014), para los efectos de pago del derecho de ingreso, cuotas ordinarias y extraordinarias, los asociados serán clasificados a propuesta del Secretario de Economía y Finanzas del Consejo Directivo; considerando su capital social y magnitud de sus operaciones, cuyos rangos serán determinados de acuerdo a patrones que periódicamente se establezcan. Asimismo, en el artículo 22°, menciona que el Secretario de Economía y Finanzas, en coordinación con el Gerente General, deberán recategorizar, es decir, trasladar a un asociado de una a otra categoría superior o inferior, si su capital social ha variado o si sus

condiciones económicas experimentasen aumento o disminución perceptibles.

Las cuotas extraordinarias serán solicitadas por la Gerencia General y serán destinadas a cubrir necesidades económicas específicas y las cuotas ordinarias serán pagadas mensualmente o por adelantado a solicitud del asociado. Artículo 23° - 24° Estatuto (2014).

2.2.3.4. Composición de la Cámara por Comités Gremiales. En el artículo 55° nos menciona que los comités gremiales son los organismos de base de la Cámara, Constituidos por la integración de los asociados activos en función de la naturaleza y especialización de sus actividades económicas y se dividen en:

- Comercio
- Industria
- Agroindustria
- Energía, Minas e Hidrocarburos.
- Turismo
- Empresas bancarias, administradoras de fondos de pensiones y seguros.
- Servicios Educativos
- Servicios de Salud y Medio Ambiente
- Construcción
- Transporte
- Servicio de Comunicación e informática
- Automotriz
- Servicios Diversos

2.2.3.5. Servicios de la Cámara. La Cámara de Comercio de Cajamarca ofrece programas académicos de gestión empresarial para preparar y capacitar a profesionales que se enfrentan a un mundo competitivo, a través de diplomados, seminarios, cursos, talleres, programas de especialización

e integrales, dictados por destacados expositores con experiencia docente y profesional, a nivel nacional. Entre otros servicios encontramos:

- **Registro Provincial de Protestos y Moras.** La Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca (CCPC), de conformidad con la Ley N° 27287 – de Títulos Valores, mantiene el Registro Provincial de Protestos y Moras en el cual se registran los Títulos Valores protestados (letras, pagarés, cheques, warrants, factura conformada, entre otras) en el ámbito de su jurisdicción y es de carácter público; su base de datos constituye la fuente de información de primera línea para el Sistema Crediticio del país y son reportados por las notarías, bancos y Poder Judicial (cobranza judicial) para procesos penales por libramiento indebido de cheques a nivel nacional.
 - Regularización de Protestos y Moras. Permite al deudor aclarar sus documentos protestados ya cancelados, mejora tu condición de riesgo crediticio para obtener financiamientos.
Al regularizar tus protestos estas dejando constancia expresa de que ya cancelaste totalmente un documento (títulos valores, letras de cambio, pagarés, cheques, entre otros) protestado y/o en mora, con la posibilidad de reinsertarse al sistema crediticio y obtener nuevos financiamientos al demostrar voluntad de pago.
 - Registra Documentos Vencidos. La solución efectiva para el recupero de deudas en tus ventas al crédito.
 - Mora Directa: son títulos valores (letras de cambio, pagarés, facturas negociables) que no te han sido cancelados a su fecha de vencimiento puedes repórtalos directamente al RPPM (registro provincial de protestos y moras) y serán publicados como Mora Directa e informados a todas las centrales de riesgo

a nivel nacional para imposibilitar a tus clientes deudores a ser sujetos a crédito.

- Mora Comercial. Son facturas comerciales aceptadas por tus clientes y que aún no te han sido canceladas pueden reportarlas y publicarlas en una central de riesgo y disminuirles la probabilidad de ser sujetos a créditos.

- **Reporte Crediticio.** Herramienta de control de crédito, de una manera simple, rápida y antes de tomar una decisión comercial puedes acceder en línea a la más completa información crediticia de personas y empresas a nivel nacional acordes con las calificaciones del Sistema Financiero evidenciando un análisis de tendencia de los últimos 5 años, con respecto a títulos valores; información de reportada por notarias, bancos, Poder Judicial, así como por las Cámaras de Comercio Provinciales, y telecomunicaciones.
- **Certificados de Origen.** Es el documento oficial emitido por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo -MINCETUR, que permite identificar y garantizar el origen de las mercancías exportadas, permitiendo que se acojan a los beneficios derivados de preferencias arancelarias que otorgan los tratados de libre comercio y acuerdos comerciales suscritos por el Perú y algunos países del mundo.

Entre los acuerdos internacionales que tiene nuestro país se encuentra: la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), Comunidad Andina de Naciones (CAN), Mercado Común del Sur (MERCOSUR), Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP), Sistema Global de Preferencias Comerciales (SGPC), Acuerdos de Complementación Económica (ACE), Ley

de Preferencias Arancelarias Andinas (ATPDEA) y Tratados de Libre Comercio (TLC).

La Cámara De Comercio Y Producción de Cajamarca, está reconocida y acreditada como entidad delegada del MINCETUR, para la expedición de certificados de origen.

- **Centro de Arbitraje.** La Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca - CCPC, cuenta con un CENTRO ESPECIALIZADO DE ARBITRAJE, donde los interesados pueden acudir con total confianza para iniciar un proceso de arbitraje y resolver de forma eficaz y rápida un litigio o controversia que se presenta durante el desarrollo de la vida empresarial y/o personal, sin necesidad de acudir al Poder Judicial.
- **Capacitaciones.** Auspicio y ofrecimiento de eventos para capacitar y actualizar permanentemente. Convenios de capacitación con Instituciones especializados y Universidades nacionales y extranjeras.
- **Trámite para la obtención de las nuevas placas de rodaje o duplicado.**
- **Ambiente para reuniones de trabajo**

2.3. Definición de Términos Básicos

- ✓ **Asociado:** persona que forma parte de una asociación o compañía.
- ✓ **Cámara de comercio:** es una organización formada por empresarios o dueños de pequeños, medianos o grandes comercios los cuales tienen el fin de elevar la productividad, calidad y competitividad de sus negocios.
- ✓ **Crédito:** capacidad de solvencia, plazos que se otorga para el pago.
- ✓ **Corriente:** existen en el presente, pero se espera que cambien dentro de los doce meses posteriores a la fecha del balance general o en el curso normal del ciclo de operaciones de la empresa. El ciclo de operaciones

de una empresa es el tiempo que transcurre entre la adquisición de materiales, su transformación y realización en efectivo en instrumentos financieros de rápida convertibilidad en efectivo.

- ✓ **Corto plazo:** a los activos de inmediata disponibilidad, como bancos, caja, clientes, documentos por cobrar. También a los pasivos que se liquidarán dentro del ejercicio de 12 meses se los considera obligaciones a corto plazo.
- ✓ **Cotización:** significa establecer un precio, estimarlo o pagar una cuota, determina el valor real de un bien o servicio.
- ✓ **Cuentas por cobrar:** constituyen uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa.
- ✓ **Liquidez:** en términos generales, la facultad que tienen los bienes y derechos del activo para transformarse en valores monetarios. Su auténtico sentido se obtiene cuando expresamos que mide la capacidad que tiene la empresa, en todo momento, para saldar sus obligaciones con terceros. Ferrer (2012) (p.21)
- ✓ **Mora:** es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación.
- ✓ **Morosidad:** falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda que está estipulada en contrato formal.
- ✓ **Solidez:** se mide por el grado de confianza que inspira su capacidad para hacer frente a sus obligaciones. Ferrer (2012) (p.211)
- ✓ **Solvencia:** se considera solvente a una empresa cuando está en capacidad para hacer frente a sus obligaciones con el producto de la realización de sus activos. El grado de solvencia de la empresa estará determinado en

la medida que el valor de realización de sus activos sea superior a la cuantía de sus deudas. Ferrer (2012) (p.209)

- ✓ **Apalancamiento:** es una estrategia utilizada para aumentar las ganancias y pérdidas de una inversión.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Los factores del incumplimiento del pago de los aportes de los asociados influyen significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, Periodo 2017.

3.2. Hipótesis Especificas

- ✓ El factor económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados influye significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.
- ✓ Las causas del factor social influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.
- ✓ Las causas del factor cultural influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

3.3. Variables

3.3.1. Variable independiente (X).

Factores del Incumplimiento de pago: son aquellos que determinan la falta de ejecución por una de las partes cualquiera de sus obligaciones contractuales, el retraso o total de pago de una obligación contraída, la cual indica no pagar puntualmente según la fecha establecida, es el no pago, un acto irresponsable en el que participan dos partes, la empresa y un individuo.

3.3.2. Variable dependiente (Y).

La liquidez: se mide por la capacidad de la misma para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en las fechas de su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de las empresas. La liquidez estudia la capacidad para hacer frente los compromisos que vencen en el corto plazo.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

4.1.1. Tipo de investigación.

De acuerdo al propósito de la investigación, el presente trabajo reunió las características necesarias para ser una investigación descriptiva, y conforme a las condiciones del estudio la investigación se centra en el nivel explicativo.

4.1.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación es no experimental transeccional, ya que se buscó describir y explicar cómo el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

Según Hernández, Fernández (2014) establece que:

(...) en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien las realiza. En un estudio no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 152).

Asimismo, dichos autores señalan que se utiliza el diseño transeccional cuando en la investigación se recopilan datos para describir variables y analizar su influencia e interrelación en un momento dado.

4.2. Método de investigación

4.2.1. Método inductivo.

Se partió de la observación y registro de hechos particulares para luego estudiar los datos recaudados, con la finalidad de llegar a conclusiones generales.

“El método inductivo, o inducción, vocablo que proviene del latín ‘inducir’, que quiere decir ‘conducir’, es el razonamiento en virtud del cual se refiere el conocimiento de conceptos universales a partir de casos particulares” (Elizondo, 2002, p.8)

4.2.2. Método analítico.

Con este método se buscó conocer la naturaleza de cada una de las variables, para comprender su comportamiento y características.

Este método, también conocido como de análisis, es la operación mental que separa los elementos de una unidad para conocer cada una de sus partes y establecer su relación. Como puede advertirse, el análisis está virtualmente vinculado con el método inductivo, pues cuando se examinan las partes de un universo (análisis), es posible inferir las características del mismo (inducción). (Elizondo, 2002, p.8)

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

La población de estudio estuvo representada por los 198 asociados que incurren en sus obligaciones de pago, según información brindada por la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, correspondiente al periodo 2017.

Comités Gremiales	N°
Comité Automotriz	2
Comité de Agroindustria	4
Comité de Comercio	16
Comité de Construcción	63
Comité de Empresas Bancarias, Administradoras de Fondos de Pensiones y Seguros.	4
Comité de Energía, Minas e Hidrocarburos.	14
Comité de Industria	7
Comité de Servicio de Comunicación e Informática	4
Comité de Servicios de Salud y Medio Ambiente	5
Comité de Servicios Diversos	56
Comité de Servicios Educativos	6
Comité de Transporte	8
Comité de Turismo	9
Total	198

4.3.2. Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula, debido a que se trató de una población finita.

$$n = \frac{Z^2(p)(q)N}{e^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

- n: tamaño de la muestra.
- N: población o universo, representado por 198 asociados, correspondiente al periodo 2017.
- Z: 1.96 (si la seguridad de nivel de confianza al 95%)
- p: Probabilidad de éxito de obtener información 95%.
- q: Probabilidad de fracaso de obtener información 5%.
- e: error de estimación máximo aceptado 5%.

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)198}{(0.05)^2(198 - 1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{36.130248}{0.674976}$$

$$n = 53.53$$

Luego de aplicar la fórmula, la muestra que se utilizó en la presente investigación ascendió a 54 asociados en la condición de morosos.

Del total de la muestra se descartó a los asociados que se encontraban con condición de domicilio fiscal no habido.

4.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis está constituida por cada uno de los asociados en la condición de atraso de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

4.5. Operacionalización de variables

Operalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores de incumplimiento de pago	Son aquellos que determinan la falta de ejecución por una de las partes cualquiera de sus obligaciones contractuales, el retraso o total de pago de una obligación contraída, la cual indica no pagar puntualmente según la fecha establecida, es el no pago, un acto irresponsable en el que participan dos partes, la empresa y un individuo. Montes (2013)	Económico	▪ Nivel de Ingresos.
			▪ Plazo de las cuotas vencidas por cada comité Gremial.
		Social	▪ Número de cuotas vencidas.
		Cultural	▪ Nivel Educativo. ▪ Costumbres ▪ Estilo de Vida
Liquidez	La liquidez de una empresa "se mide por la capacidad de la misma para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en las fechas de su vencimiento, y a la vez estudia la capacidad para hacer frente los compromisos que vencen en el corto plazo" Apaza (2004).	Flujo de caja	▪ Ingresos
			▪ Egresos
		Gestión Administrativa	▪ Beneficios
			▪ Retraso en el pago a los proveedores de la CCPC. ▪ Incumplimiento de los objetivos. ▪ Incumplimiento de metas.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Investigación

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Los datos para el desarrollo del trabajo de investigación han sido recolectados mediante:

4.6.1.1. Encuesta. Esta técnica de recolección de información es muy importante en este tipo de investigación, el cual se aplicó directamente a los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, con la finalidad de obtener información sobre el incumplimiento de pago y cumplir con los objetivos trazados. Y se utilizó como instrumento de recolección de información el cuestionario.

4.6.1.2. Sistematización bibliográfica. Se utilizó para obtener información de libros, normas, resoluciones, publicaciones y otras fuentes relacionadas con el incumplimiento de pago y la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

4.6.1.3. Análisis documental. Se aplicó para clasificar información relevante que se considerará para el presente trabajo de investigación, relacionada con el flujo de caja de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

4.6.2.1. El cuestionario. se aplicó como instrumento de recolección de información el cuestionario, que constituía de una serie de preguntas cerradas conteniendo alternativas correspondientes a los factores del incumplimiento de pago y liquidez de CCPC.

4.6.2.2. Fichas bibliográficas. Se utilizó para anotar datos importantes tomados de libros, leyes, normas, revistas, etc.

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información se realizó en hojas de cálculo de Microsoft Excel, en las que se ordenó y clasificó la información para luego ser consolidada en tablas y gráficos que permitieron analizar e interpretar la información obtenida dando como resultado las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Con la finalidad de identificar los factores que influyen en el incumplimiento de pagos de los asociados, previa coordinación con la Gerencia de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, se inició con la recolección de datos a través del cuestionario a los asociados que incurren en sus obligaciones de pago en la ciudad de Cajamarca. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

5.1.1. Clasificación de asociados por comité.

Tabla 1
Asociados por comité

	Frecuencia	Porcentaje
Automotriz	2	4%
Agroindustria	1	2%
Comercio	7	13%
Construcción	14	26%
Empresas Bancarias	2	4%
Energía, Minas e Hidra.	0	0%
Industria	0	0%
Serv. Comunicaciones Inf.	3	6%
Serv. de Salud y Medio Amb	3	6%
Servicios Diversos	16	30%
Servicios Educativos	2	4%
Transporte	1	2%
Turismo	3	6%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

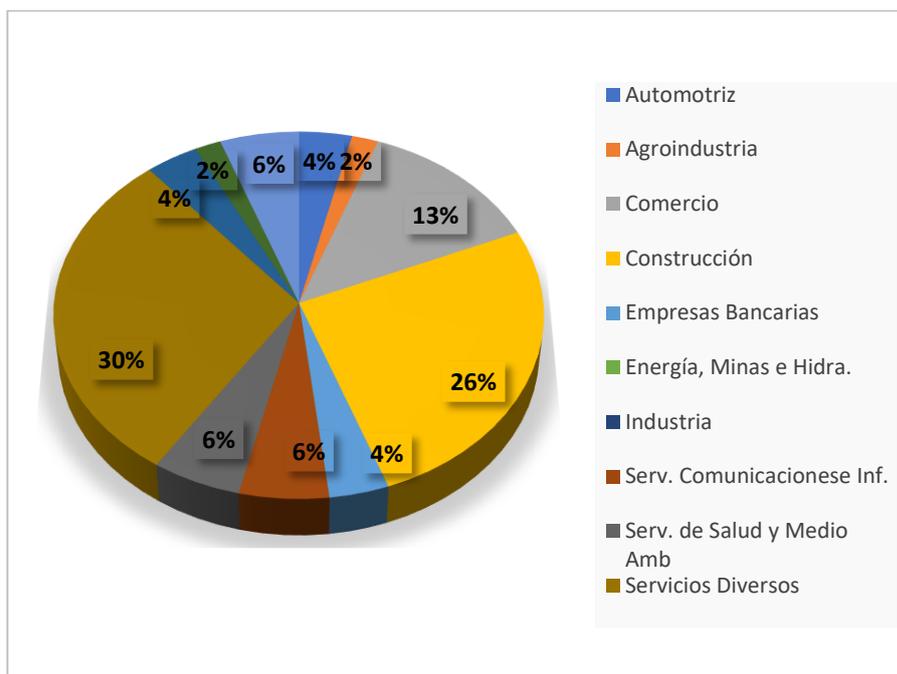


Figura 3 Asociados por Comité

Según las encuestas realizadas a los 54 asociados, se observa que el 30% de asociados a la CCPC, pertenecen al Comité de Servicios Diversos, representado por 16 empresas, seguido del comité de construcción con un 26 %, un 13% pertenecen al comité de comercio, y finalmente los demás comités con un menor porcentaje.

5.1.2. Tiempo de asociado a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 2
Tiempo de Asociado a la CCPC

Xi	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	7	13%
3 a 4 años	12	22%
5 a 6 años	19	35%
7 a más años	16	30%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

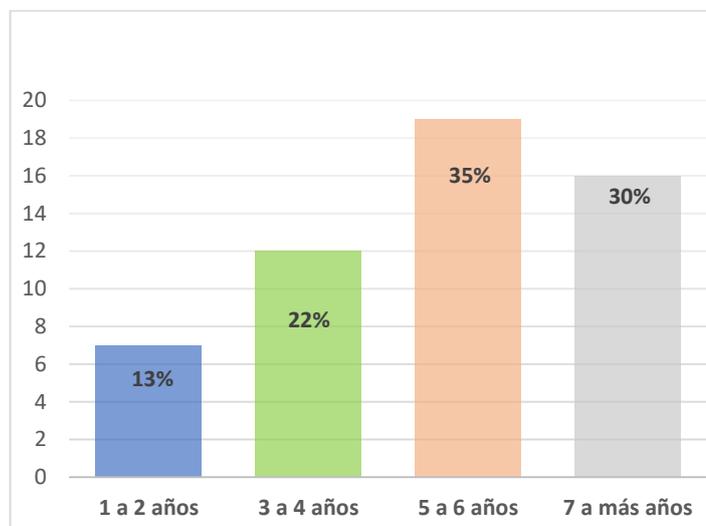


Figura 4. Tiempo de Asociado

Del estudio realizado a los asociados a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca se observa que el 35%, representado por 19 empresas, señalan que el tiempo que llevan de asociados a la Institución es de 5 a 6 años, mientras que el 30% del total de encuestados, es decir a 16 empresas, llevan de 7 años a más, asimismo el 22% representados por 12 empresas llevan un tiempo de 3 a 4 años y por último el 13% representado por 7 empresas, están como inscritos de 1 a 2 años.

5.1.3. Motivo por el incumplimiento de pago.

Tabla 3
Incumplimiento de Pago

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Porque se le olvido / No sabía que tenía deuda	5	9%
Por falta de ingresos	17	32%
No tiene beneficio por parte de la Cámara	32	59%
Otros	0	0%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

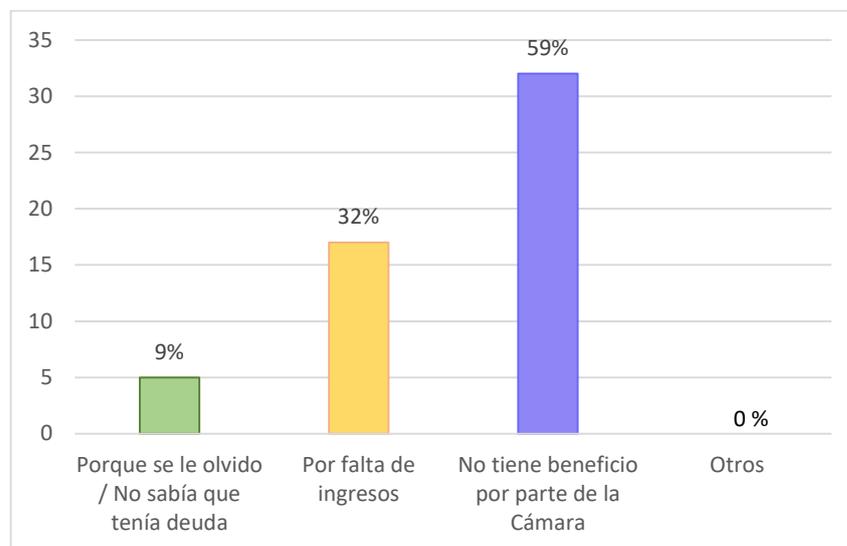


Figura 5. Incumplimiento de Pago

El principal motivo que consideran los asociados para no realizar en el pago de sus cotizaciones, es el no tener ningún beneficio por parte de la Cámara de Comercio, pues el 59% del total de encuestados señaló como la principal dificultad para no cumplir con su obligación, mientras que un 32% señaló que la principal limitante es la falta de ingresos en su negocio y un 9% indicó que no sabía que mantenía una deuda en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

5.1.4. Ingreso Mensual

Tabla 4
Ingreso Mensual

Xi	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3000 soles	0	0%
3001 a 5000 soles	11	20%
5001 a 10000 soles	14	26%
10001 a 15000 soles	8	15%
Más de 15000 soles	21	39%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

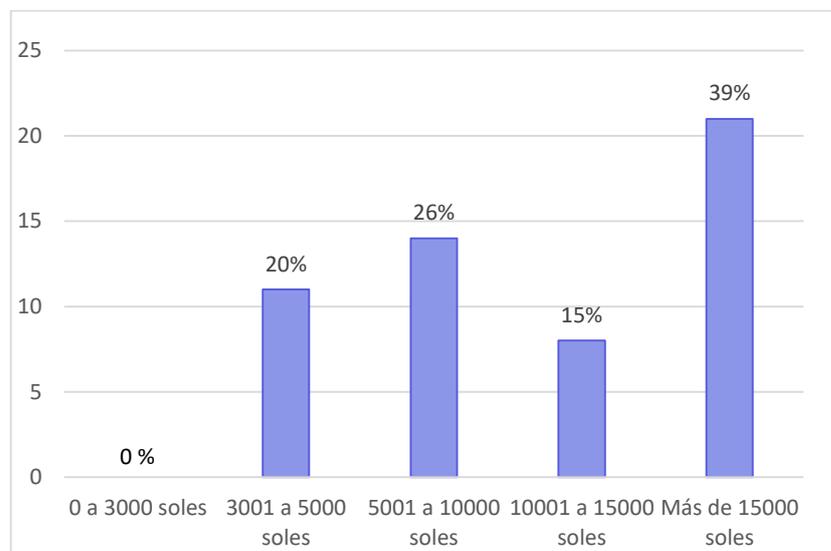


Figura 6. Ingreso Mensual

Según el estudio realizado a los 54 encuestados, se observa que el 39% de los asociados tiene un ingreso mensual más de 15000 soles, mientras que el 26% están entre 5000 a 10000 soles, asimismo el 20% están entre 3000 a 5000 soles y finalmente el 15% están entre los 10000 a 15000 soles.

5.1.5. Gasto Mensual.

Tabla 5 Gasto Mensual

Xi	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3000 soles	11	20%
3001 a 5000 soles	0	0%
5001 a 10000 soles	14	26%
10001 a 15000 soles	8	15%
Más de 15000 soles	21	39%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

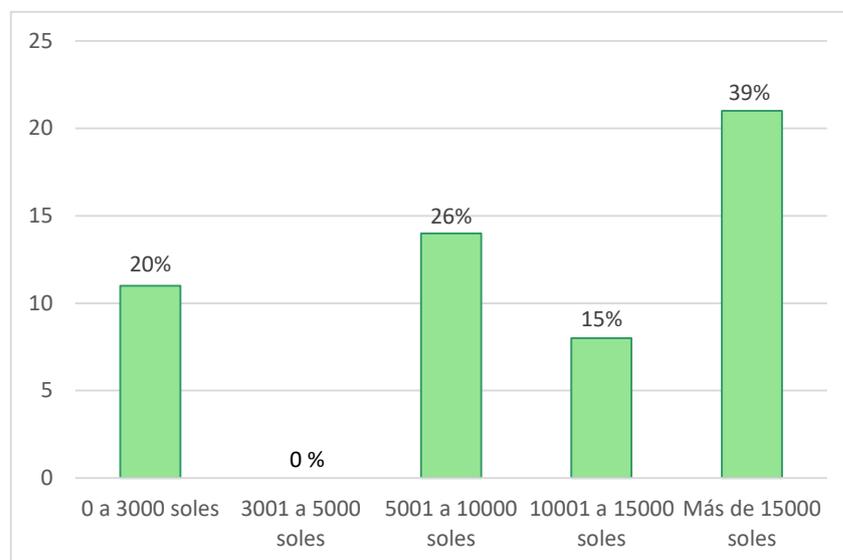


Figura 7. Gasto Mensual

Del total de asociados encuestados pertenecientes a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca un 39% representada por 21 empresas señalaron que su gasto mensual es más de 15000 soles, mientras que un 26%, es decir 14 del total de empresas encuestadas tienen un gasto mensual de 5000 a 10000 soles, asimismo un 20%, representado por 11 empresas tienen un gasto mensual hasta 3000 soles y 15% representado por 8 del total de empresas encuestadas emiten un gasto de 10000 a 15000 soles por mes.

5.1.6. Descenso en el nivel de ingresos, en los últimos meses.

Tabla 6

Descenso de nivel de ingresos, en los últimos meses

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Sí	34	63%
No	20	37%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

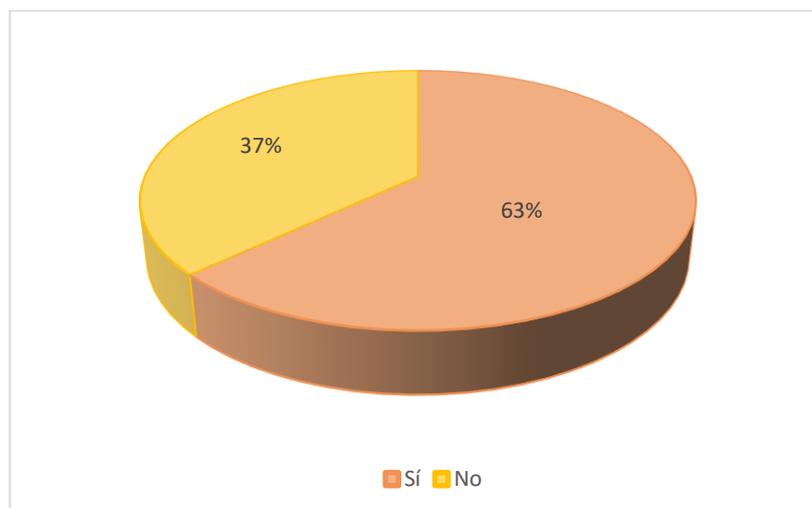


Figura 8. Descenso de nivel de ingresos

El 63% de asociados a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, representado por 34 empresas, señalaron que en los últimos meses bajó el nivel de sus ingresos, mientras que el 37% del total de encuestados, es decir 20 empresas no han tenido ninguna dificultad con respecto a sus ingresos.

Motivo por la baja de ingresos.

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Competencia	10	19%
Recesión Económica	18	33%
Otros	6	11%
Total	34	63%

Fuente: Encuesta

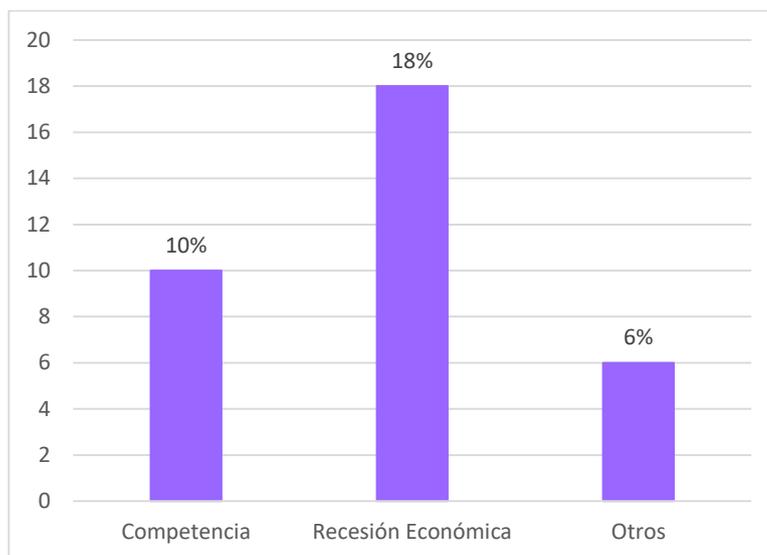


Figura 8.1. Motivo de nivel de ingresos

De la imagen precedente 34 asociados señalaron que en los últimos meses hubo una baja de sus ingresos, siendo el principal motivo la recesión económica con un 33% representada por 18 empresas, mientras que un 19%, es decir 10 empresas encuestadas señalaron que el motivo es la competencia, entre otros con un 11% , representada por 6 empresas.

5.1.7. Temas sociales que debería invertir la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

Tabla 7
Temas Sociales de Inversión

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Financiación	7	13%
Desarrollo Tecnológico	21	39%
Economía Productiva	14	26%
Agropecuaria	0	0%
Otros	12	22%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

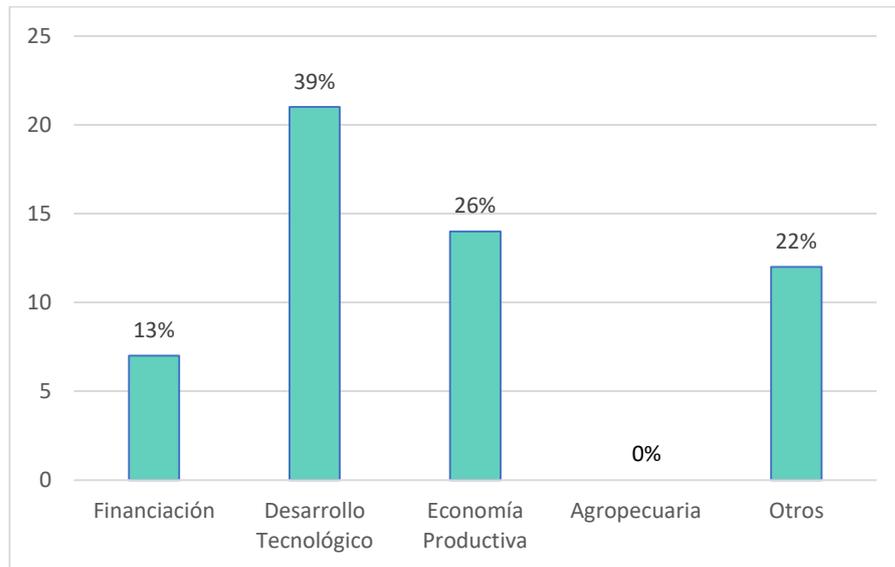


Figura 9. Temas Sociales de Inversión

Del estudio realizado se observa 39% de los asociados, representado por 21 empresas, están de acuerdo que la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, debería invertir más en temas relacionados con el desarrollo tecnológico, ya que es uno de los ingredientes básicos que permiten a las empresas competir, mientras que un 26% de los asociados encuestados, es decir 14 empresas prefiere como tema la economía productiva, asimismo el 13% representado por 7 empresas opta por los temas de financiación, y por último el 22% representado por 12 empresas sugieren que la Cámara de Comercio debería invertir en convenios con empresas, ruedas de negocio entre otros.

5.1.8. Grado de instrucción

Tabla 8
Grado de Instrucción

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	13	24%
Superior	41	76%
N.A	0	0%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

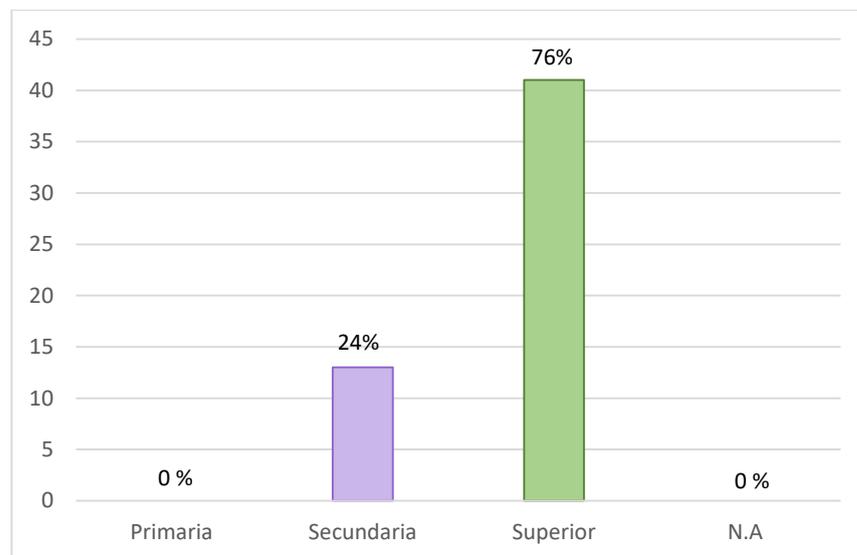


Figura 10. Grado de Instrucción

De las encuestas aplicadas a los 54 asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, el 76% representada por 41 asociados tiene el grado de instrucción superior, mientras que el 24% representada por 13 asociados tienen el grado de instrucción secundaria, ante ello se indica que el nivel educativo no es problema para afrontar las obligaciones que mantienen con la Cámara.

5.1.9. Participación de las actividades que organiza la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 9
Participación en las actividades de la CCPC

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	7%
A veces	29	54%
Nunca	21	39%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

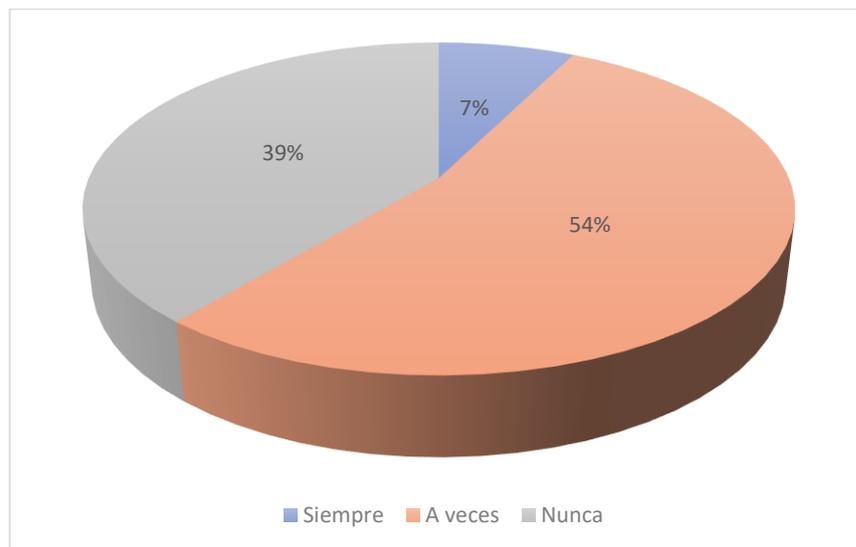


Figura 11. Participación en las actividades

El 54% de los asociados encuestados señalaron participar a veces en las actividades que realiza la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, mientras que un 39% manifestó que nunca ha participado, siendo únicamente el 7% quienes indicaron siempre asistir.

5.1.10. Conocimiento de los beneficios al estar activo en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 10
Conocimiento de los Beneficios al estar activo en la CCPC.

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	25	46%
Muy Poco	17	31%
Nada	12	22%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

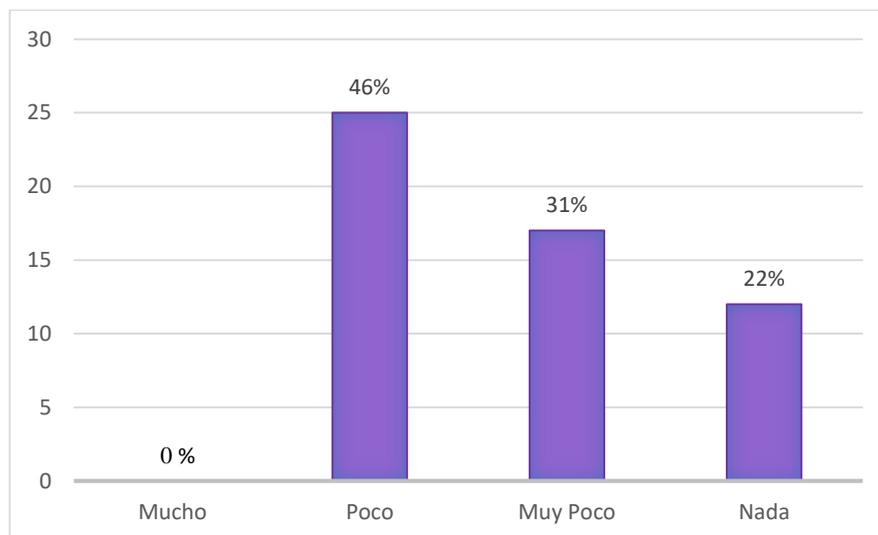


Figura 12. Conocimiento de los beneficios

De las encuestas aplicadas a los asociados encontramos que el 46% representada por 25 empresas sabe poco de los beneficios de estar en la condición de Activo en la Cámara, asimismo el 22% representada por 12 empresas no saben y ni tienen idea de cuáles son sus beneficios por estar inscrito a la Cámara de Comercio.

5.1.11. Conocimiento de las actividades que realiza la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 11

Conocimiento de las actividades y/o proyectos que realiza la CCPC.

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	28	52%
Muy Poco	11	20%
Nada	15	28%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

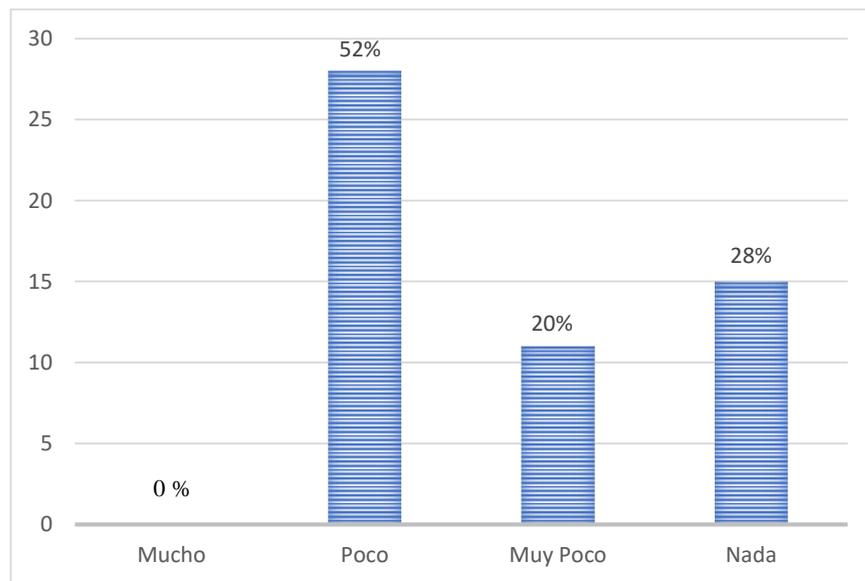


Figura 13. Conocimiento de las actividades

De las encuestas aplicadas, el 52% del total de encuestados, representado por 28 empresas señalo que poco conoce de las actividades o proyectos que realiza la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, mientras que un 28% no tiene nada de noción de dichas actividades.

5.1.12. Conocimiento sobre el número de cuotas vencidas de sus aportes de asociado a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 12

Conocimiento sobre el número de cuotas de cotizaciones vencidas

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	24%
No	41	76%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

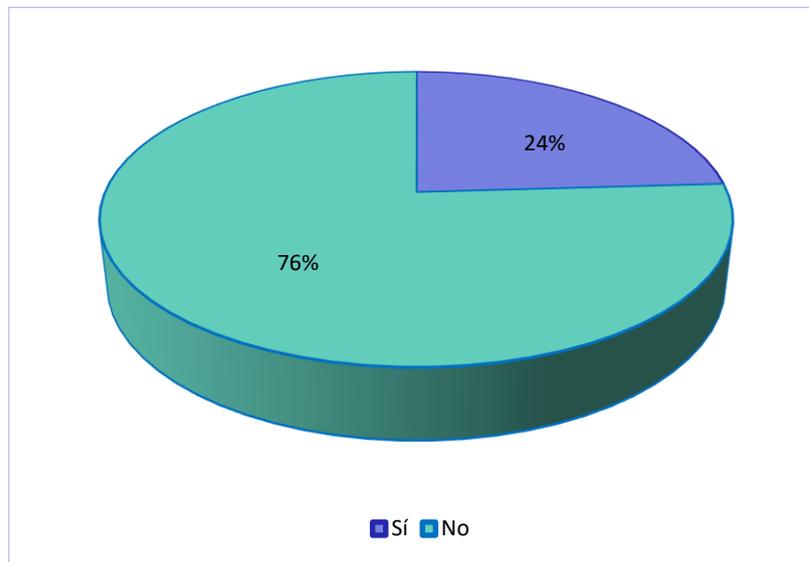


Figura 14. Conocimiento de cuotas vencidas

Del estudio realizado a los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca se observa que en su mayoría no tienen conocimiento de sus aportes de cotizaciones vencidas, lo cual está representado por un 76% del total de encuestados, es decir 41 empresas, por otro lado, el 24% representado por 13 empresas si está al tanto que mantiene una deuda con la Cámara.

5.1.13. Tipos de cobranza más efectivos que debe realizar la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 13
Tipos de Cobranza

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Cobranza a Domicilio	13	24%
Llamadas Telefónicas	0	0%
Cartas/Correos electrónicos	12	22%
Recordatorios	8	15%
Compromisos de Pago	21	39%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

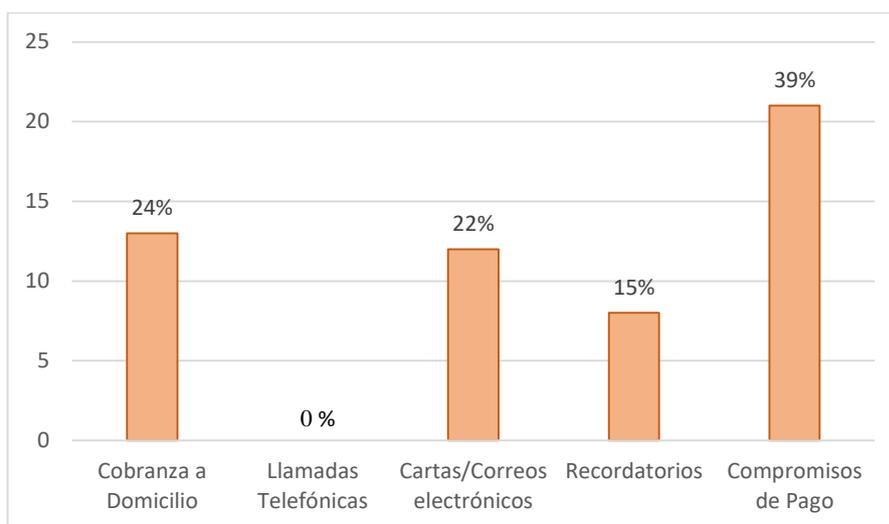


Figura 15. Tipos de cobranza

Del estudio realizado a los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, se observa que el 39% del total de encuestados, es decir de las 21 empresas optan que la cobranza más efectiva sería los compromisos de pago, mientras que el 24%, representado por 13 empresas prefieren la cobranza a domicilio, asimismo el 22% sugieren que la cobranza sea mediante cartas o correos

electrónicos, y finalmente el 15% consideran más efectiva la cobranza mediante recordatorios.

5.1.14. Política de cobranza en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 14
Política de cobro

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	16	30%
Regular	24	44%
Malo	14	26%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

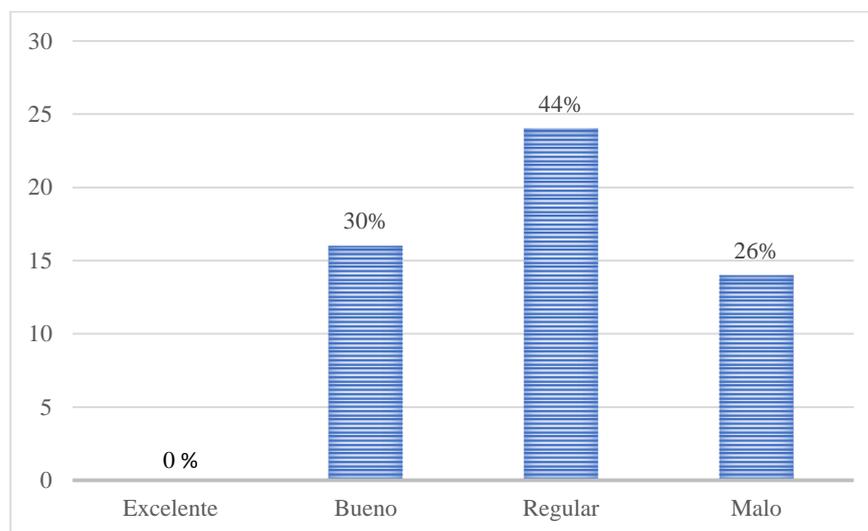


Figura 16. Trato del área de cobranza

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 44% de los asociados, representadas por 24 empresas señalaron que el trato que brinda el área de cobranza es regular, mientras que un 30% representado por 16 empresas menciona que el trato es bueno y por último el 26% representado por 14 empresas señala que trato es malo.

5.1.15. Nivel de comunicación que brinda en área de cobranzas de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 15
Nivel de Comunicación que brinda el área de cobranza.

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	8	15%
Regular	34	63%
Malo	12	22%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

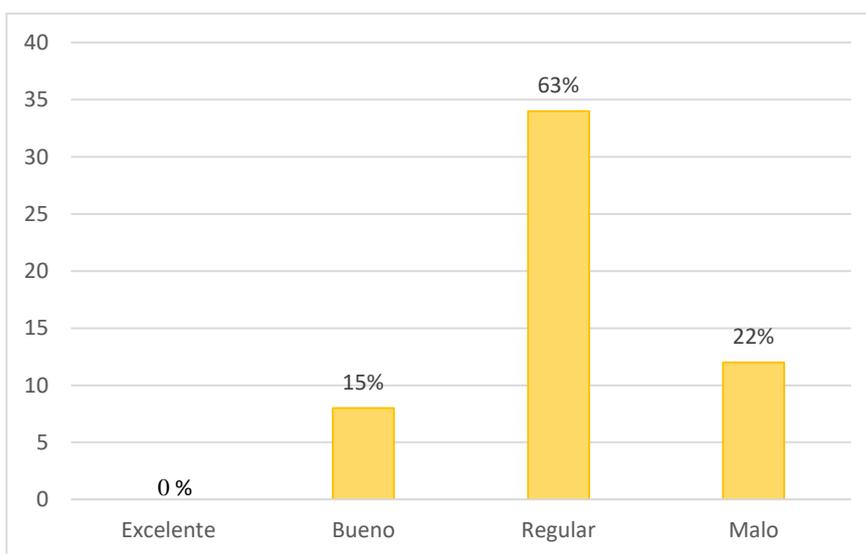


Figura 17. Nivel de comunicación - área de cobranza

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 63% de los asociados, representadas por 34 empresas señalaron que la comunicación en cuanto a la cobranza de sus cuotas vencidas regular, puesto que se olvidan de cobrar, asimismo un 22% representado por 12 empresas menciona que la comunicación es buena y por último el 22% representado por 12 empresas señala que dicha comunicación es mala, porque les han llamado a cobrarles.

5.1.16. Retrasos de pagos de aportes de asociados afectan los objetivos o metas de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

Tabla 16

Los retrasos de pago como asociado afectan al objetivo y/o metas.

Xi	Frecuencia	Porcentaje
Sí	47	87%
No	7	13%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

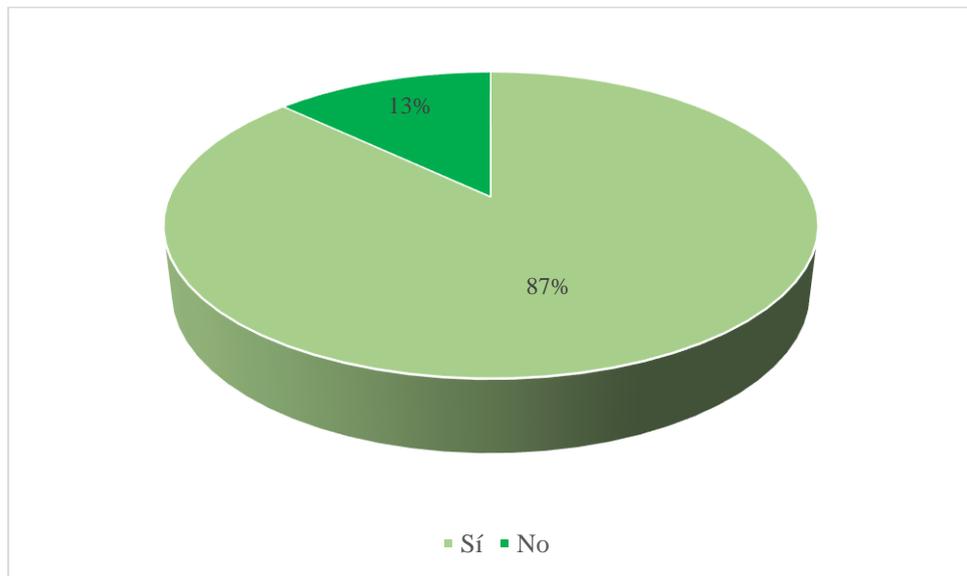


Figura 18. Demora de pago

Del estudio realizado a los 54 asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, se observó que el 87% de los encuestados, representados por 47 empresas, consideran que los retrasos de pago de sus cotizaciones como asociado sí afectan en los objetivos y metas de la Institución, mientras que el 13% representado por 7 empresas opina que la Cámara cuenta con otros ingresos para el logro de sus objetivos.

5.1.17. Conocimiento del procedimiento de desafiliación a Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

Tabla 17
Conoce el Procedimiento de Desafiliación

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	24%
No	41	76%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta

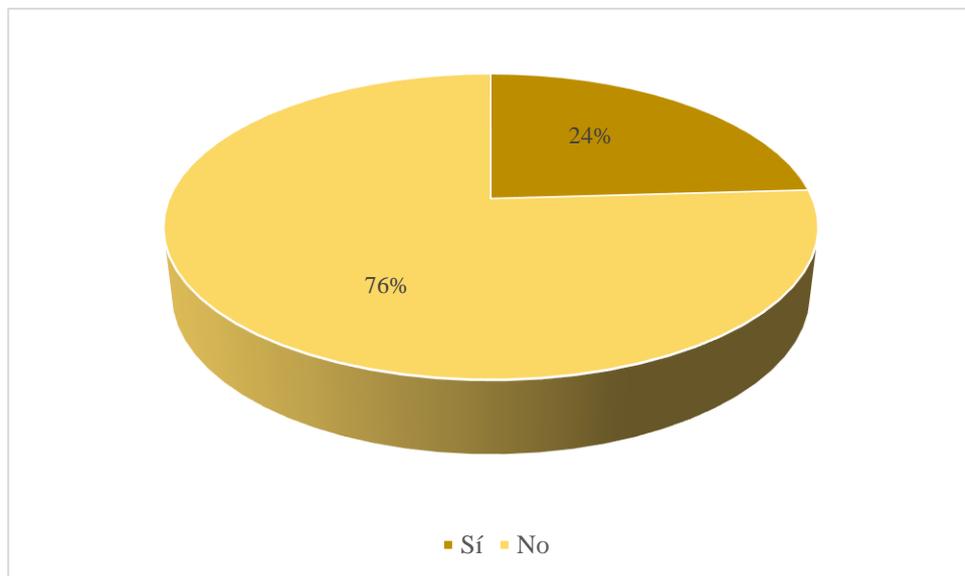


Figura 19. Procedimiento de desafiliación

De las encuestas aplicadas a los 54 asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, se observa que el 76% de los encuestados representados por 41 empresas, no conocen del procedimiento que se debe seguir para ya no ser asociado a la Cámara y solo un 24% representado por 13 empresas si conocen dicho procedimiento, pero no lo cumplen.

5.2. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

En la presente investigación se buscó conocer los factores del incumplimiento de pago de cotizaciones como asociado y su influencia en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, cuyos resultados se contrastan con las investigaciones del marco teórico.

Al respecto Morales (2011) concluyó que la Cámara de Comercio de Ambato no tiene una adecuada comunicación interna y externa, asimismo menciona la insatisfacción de los socios con la labor de dicha Cámara, de igual modo en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca se observa, según los resultados obtenidos, los asociados manifestaron que el incumplimiento de pago de los aportes de cotizaciones se debe a que el asociado no tiene ningún beneficio por parte de la Institución, puesto que consideran que no hay una conexión entre asociado y cámara para que puedan expandir su negocio ya que piensan que el objetivo de una cámara es proteger y promover la comunidad empresarial de su zona, asimismo ayudarles a establecer conexiones entre ellos.

El diagnóstico del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca se debe a los factores económico, social y cultural; en el factor económico se pudo identificar la presencia de los ingresos y egresos, en el factor social la actitud, participación y temas sociales y por último en lo cultural la presencia de los valores éticos y compromisos que debe tener el asociado, con lo que se relaciona con el estudio realizado por Céspedes (2015) a la Financiera Edyficar que en su investigación determinó que los índices de morosidad se deben específicamente a los factores relevantes como económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona, mientras que Abad (2015) en su investigación estableció que factores más importantes que existen e influyen en el incumplimiento de pago son los ingresos, egresos, las deudas en otras entidades financieras, el destino y la duración de algún préstamo.

Por otro lado Barajas (2002) en su trabajo de investigación determina la gran importancia que tiene una administración eficaz de cuentas por cobrar, señalando que un nivel adecuado de cuentas por cobrar mantendrá un capital neto de trabajo positivo, con el cual se conservará o aumentará la liquidez de la empresa, la cual estará en posibilidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo, asimismo menciona que la incorporación del descuento por pronto pago se logra acelerar la cobranza y aumentar las utilidades de la empresa, así también Llancary (2017) determinó que las consecuencias de la morosidad de las cuentas por cobrar son, la cobranza extemporánea de las facturas, lo que no permite ingresos de dinero, la organización no cumple oportunamente con sus obligaciones corrientes afectando a la rentabilidad de la empresa, de igual modo se observa en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, según los resultados de la encuesta realizada, el área de cobranzas influye significativamente en la liquidez, porque si no hay un buen desempeño, y comunicación con el asociado no se tendrán resultados positivos y por ende no cumpliría con sus objetivos y metas, además según las encuestas se debería implementar los compromisos de pago o descuentos por pronto pago para acelerar la cobranza y aumentar las utilidades de la Cámara.

5.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H1: Los factores del incumplimiento en el pago de los aportes de los asociados influyen significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, Periodo 2017.

H0: Los factores del incumplimiento en el pago de los aportes de los asociados no influyen significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, Periodo 2017.

Se cumple la hipótesis planteada, porque el incumplimiento en el pago de los aportes de los asociados si influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, por ello no cuenta con efectivo para realizar sus operaciones, metas y actividades.

Hipótesis Específicas

HE1: El factor económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados influye significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

HE0: El factor económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados no influye significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

El factor económico si influye en la liquidez, puesto que según los resultados de las encuestas realizadas a los asociados uno de los motivos que no les permiten cancelar sus cuotas pendientes es la recesión económica en ciudad de Cajamarca.

HE2: Las causas del factor social influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

HE0: Las causas del factor social no influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

El factor social si influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, según los resultados obtenidos

- ✓ **HE3:** Las causas del factor cultural influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.
- ✓ **HE0:** Las causas del factor cultural no influyen significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

El factor cultural si influye en la liquidez del incumplimiento de pagos de las aportaciones los asociados a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que los factores que influyen en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados son: económicos, sociales y culturales; influyendo significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.
2. Se analizó que el factor económico del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados influye significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, en el año 2017, y esto se debe a que el 63% de asociados manifiesta la baja de sus ingresos, siendo el principal motivo que Cajamarca está pasando por una recesión económica como lo manifiesta el 33% de los asociados encuestados.
3. Se estudió las causas del factor social que generan significativamente el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, en el año 2017; siendo una de las principales causas el no contar con ningún beneficio por parte de la institución según el 59% de los encuestados, asimismo la falta de conocimiento y participación sobre las actividades y/o proyectos que se realizan según el 52% de los resultados expuestos en la investigación.
Cabe precisar que el factor social es el que tiene mayor incidencia en el incumplimiento de pago en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, tomando como base los resultados obtenidos en las encuestas.
4. Se estudió las causas del factor cultural que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, en el año 2017, siendo uno de ellos el desconocimiento frente a la deuda que mantienen con la entidad, debido a la falta de comunicación y procedimientos de cobranza como lo manifiestan el 76% de asociados, así también no disponen de políticas de cobro adecuadas para este proceso conduciendo al incumplimiento de sus pagos y

la inestabilidad de la entidad, según 63% de los encuestados, asimismo el tipo de cobranza más considerado y apropiado por los asociados son los compromisos de pago (39%).

RECOMENDACIONES

Al consejo directivo y administrativos de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca se recomienda:

1. Una reestructuración a los planes operativos, así como mejorar o implementar nuevos servicios y beneficios que brindan a los asociados, del mismo modo realizar proyectos que refuerce sus relaciones, considerando que es a ellos a quienes se debe la institución y siempre deberían velar y satisfacer sus necesidades.
2. Se sugiere mayor comunicación y difusión entre los trabajadores y los asociados, sobre las actividades que realiza la entidad en beneficio de sus asociados (vía internet, revistas, folletos informáticos, llamadas), con la finalidad que estén enterados de todo lo que brinda la Cámara, ya que muchos no asisten a ellas porque desconocen de su realización, o por el horario en que se dictan dichos eventos.
3. Implementar la creación de una buena política y gestión de cobranza, con la finalidad de mejorar la cultura de pago, además realizar un estudio y seguimiento al comportamiento social de los asociados con deuda, brindando facilidades de pago y dando a conocer la importancia y el beneficio que se tiene al estar puntual en sus pagos.
4. Realizar reuniones mensuales entre la gerencia y el área de cobranza, para que se analice a los asociados que incurren en sus pagos, y tener una comunicación fluida, escucharlos orientarlos y aclarar sus dudas e inquietudes que tengan, motivando a cancelar sus cotizaciones, para no afectar la liquidez de la institución.

A los asociados:

1. Se recomienda tener mayor identificación y participación con la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, por ser una institución que busca el crecimiento y prosperidad de los empresarios de Cajamarca, asimismo tener conciencia de pago de las cuotas vencidas, para no perjudicar en el desarrollo de metas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F. (2015). "Planificación Financiera y el Incumplimiento de pago de los prestatarios en la Financiera Edyficar O.E Bellavista Puno - 2014". *Contador Público*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Acción International Headquarters. (Noviembre de 2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Aching, C. (2005). *Ratios Fianacieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura S.A. Obtenido de http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Andrade, S. (2015). *Diccionario de Contabilidad*. Lima: Andrade SAC.
- Angueta, J. (2014). "Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, año 2012". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador, Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/399>
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas* (Segunda ed.). Mexico: McGrawhill.
- Apaza, M. (2004). *Elaboración, Análisis e interpretación de los estados financieros*. Lima: Entrelineas.
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financistas*. Bogotá: Pontificia Universidad Javariana.
- Barajas, X. (2002). "Finanzas Corporativas, la recuperación de la cartera vencida y la administración de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de productos perecederos". (*Pre Grado*). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Brachfield, P. (23 de 12 de 2014). *Publicaciones*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Brachfield, P. (23 de 03 de 2017). *Publicaciones*. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-moroso-2/>

- Céspedes, W. (2015). "Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para disminuirla". 2015. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/731>
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la Investigación Contable* (Tercera ed.). México D.F: International Thompson Editores.
- Estatuto. (2014). Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.
- Fernandez, M. (2014). *Manual Operativo de Cobranzas*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/201297385/Manual-Operativo-de-Cobranzas>
- Ferrer, A. (2012). *Estados Financieros - Análisis e Interpretación por sectores económicos* (Primera ed.). Lima: Pacífico Editores.
- Galdames, M. (2012). *Publicaciones*. Obtenido de <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Cobranzas-extrajudiciales-pdf.pdf>
- González, A. (2011). *Liquidez, Volatilidad Estocástica y Saltos*. España: Universidad de Cantabria.
- Gutierrez, J. (2015). *Gestión y control administrativo de operaciones de caja*. Madrid (España): Paraninfo S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGraw. Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Hirache, L. (2013). Actualidad empresarial N° 277 - Segunda quincena de abril. <https://es.scribd.com/document/153201493/Flujo-de-Caja>.
- Llancary, G. (2017). "Morosidad de cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez y rentabilidad de RYL empresarial". (*Tesis de Pregrado*). Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5782>
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época e Crisis*. Mexico: ISEF Empresa Líder. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA9&lpg=PA9&dq=Para+cobrar+bien,+es+preciso+considerar+al+deudor+de+acuerdo+al+cumplimiento+en+sus+pagos.+No+todos+los+clientes+en+una+empresa+act%C3%BAan+de+igual+manera+y+por+eso+el+trato+hacia+ellos+>

- Montes, J. (2013). *Manual de Políticas, procedimientos y Metodologías para la Administración*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PA146&lp g=PA146&dq=Son+las+acciones+encaminadas+a+recobrar+adeudos+en+ tempranas+instancias+de+mora,+donde+a%C3%BA+la+empresa+desea +continuar+su+relaci%C3%B3n+de+negocio+con+el+cliente,+dado+que +a%C3%BA>
- Morales, M. (2011). "El Control Interno y su impacto en la liquidez de la Cámara de Comercio de Ambato durante el año 2010". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1793>
- Navarro, M. (2007). *Técnicas de Crédito y Cobranza*. Hermosillo. Obtenido de <https://es.slideshare.net/nixelena/credito-ycobranzasmanualdepracticass12329181862913311>
- Pérez, E. (2018). "Gestión de crédito y cobranza y la liquidez de la asociación ASOAGROQ del cantón Quero". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Ramírez, C. (2016). "La Morosidad y su Incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>
- Robbins y Coulter. (2014). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación de México, S.A .
- Rojas, J., & Vásquez, Y. (2017). "Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez de la EPS Sedacaj S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016". 2017. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12368/Rojas%20Idrogo%2c%20Jenny%20Kelita%20-%20V%2c%20Leiva%2c%20Yuleisy%20Jhomaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. Obtenido de <https://www.academia.edu/11721754/62274771-Manual-Analisis-Financiero-Pedro-Rubio-Dominguez>

Salcedo, A. (2018). "Factores determinantes del riesgo del incumplimiento de pago en una entidad Cooperativa de ahorro y crédito de Lima Metropolitana". *Grado Académico de Maestro*. Universidad Nacional del Callao, Lima.

Stoner y Wankel. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: FACTORES DEL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE ASOCIADOS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA, PERIODO 2017.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y Técnicas
<p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son los factores del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los factores del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Los factores del incumplimiento en el pago de los aportes de los asociados influyen significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, Periodo 2017.</p>	Factores de incumplimiento	Económico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Ingresos. ▪ Plazo de las cuotas vencidas por cada comité Gremial. ▪ Numero de cuotas vencidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Cuestionario ▪ Revisión Documentaria
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las causas en el factor económico del incumplimiento de pago de los aportes de los asociados y cómo en la influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar si el aspecto económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados influye en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017. 	<p>Hipótesis Especificas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El factor económico del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados influye significativamente en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017. 		Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel Educativo. 	
				Cultural	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costumbres ▪ Estilo de Vida 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las causas en el factor social que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las causas en el factor social que generan el incumplimiento del pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las causas del factor social influye significativamente en el incumplimiento de pago de los aportes de los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, periodo 2017. 	Liquidez	Flujo de caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresos ▪ Gastos ▪ Beneficios 	
				Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retraso en el pago a los proveedores de la CCPC. 	
					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento de los objetivos. ▪ Incumplimiento de metas. 	

2. INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Universidad Nacional de Cajamarca

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Encuesta aplicada a Asociados de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Instrucciones: Estimado Asociado (a), el presente cuestionario tiene como propósito conocer los factores del incumplimiento de pagos y su influencia en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, para lo cual se le pide su colaboración, ya que servirá como información para la toma de decisiones, cabe indicar que este cuestionario es estrictamente confidencial.

Responda con sinceridad a las siguientes preguntas marcando con una “X” la respuesta que considere conveniente.

Le agradezco de antemano su participación.

Nombre de la empresa.....

Comité al cual pertenece:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Automotriz | <input type="checkbox"/> Serv. Comunicaciones e Inf. |
| <input type="checkbox"/> Agroindustria | <input type="checkbox"/> Serv. de Salud y Medio Amb. |
| <input type="checkbox"/> Comercio | <input type="checkbox"/> Servicios Diversos |
| <input type="checkbox"/> Construcción | <input type="checkbox"/> Servicios Educativos |
| <input type="checkbox"/> Empresas Bancarias | <input type="checkbox"/> Transporte |
| <input type="checkbox"/> Energía, Minas e Hidra. | <input type="checkbox"/> Turismo |
| <input type="checkbox"/> Industria | |

1. Que tiempo es asociado a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años | <input type="checkbox"/> De 5 a 6 años |
| <input type="checkbox"/> De 3 a 4 años | <input type="checkbox"/> De 7 a más años |

2. ¿Por qué usted incurrió en el incumplimiento de su pago?

- a) Porque se le olvido / No sabía que tenía deuda ()
- b) Por falta de ingresos ()
- c) No tiene beneficio por parte de la Cámara ()
- d) Otros ()

Especifique.....
.....

VARIABLE: INCUMPLIMIENTO DE PAGO

- *Dimensión: Económico*

3. ¿Cuánto es su ingreso mensual?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> De 0 – 3000 | <input type="checkbox"/> De 10000 –15000 |
| <input type="checkbox"/> De 3000 – 5000 | <input type="checkbox"/> Más de 15000 |
| <input type="checkbox"/> De 5000 – 10000 | |

4. ¿Cuánto es su gasto mensual?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> De 0 – 3000 | <input type="checkbox"/> De 10000 –15000 |
| <input type="checkbox"/> De 3000 – 5000 | <input type="checkbox"/> Más de 15000 |
| <input type="checkbox"/> De 5000 – 10000 | |

5. ¿Bajó el nivel de sus ingresos en su empresa, en los últimos meses? Si la respuesta es sí

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

¿Porque?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Competencia | <input type="checkbox"/> Enfermedad |
| <input type="checkbox"/> Gastos elevados | <input type="checkbox"/> Otros..... |

• Dimensión: Social

6. ¿En qué temas sociales, cree Usted que debería invertir la Cámara de Comercio y

Producción de Cajamarca?

Financiación

Economía Productiva

Desarrollo Tecnológico

Agropecuario

Otros

Especifique.....

.....

7. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Primaria

Superior

Secundaria

N.A

8. ¿Ha participado usted en alguna actividad que ha realizado Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

Siempre

A veces

Frecuentemente

Nunca

9. ¿Tiene conocimiento sobre las actividades y/o proyectos que realiza la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

Mucho

Muy Poco

Poco

Nada

10. ¿Sabe usted el número de cuotas de cotizaciones vencidas que mantiene en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

Sí

No

11. ¿Conoce Usted cuales son los beneficios que tiene al estar en condición ACTIVO en la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

Mucho

Poco

Muy Poco

Nada

• Dimensión: Cultural

12. ¿Qué tipo de cobranza considera Usted más efectivo que debe realizar la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Cobranza a Domicilio | <input type="checkbox"/> | Recordatorios |
| <input type="checkbox"/> | Llamadas Telefónicas | <input type="checkbox"/> | Compromisos de Pago |
| <input type="checkbox"/> | Cartas / Correos electrónicos | | |

13. ¿Cómo considera Usted la política de cobranza en Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

14. ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca en cuanto a la cobranza de sus cuotas pendientes?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

VARIABLE: LIQUIDEZ

15. ¿Cree usted que los retrasos de pago de cotizaciones como asociado afecta los objetivos o metas de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

- | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
|--------------------------|----|--------------------------|----|

16. ¿Conoce Usted el procedimiento de desafiliación a la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca?

- | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
|--------------------------|----|--------------------------|----|

MUCHAS GRACIAS

3. OTROS ANEXOS NECESARIOS QUE RESPALDEN LA INVESTIGACIÓN.

- **Flujo de Caja – Periodo 2017 (Enero – Junio)**

RUBROS CONTABLES	Flujo de Caja - Mensual					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I. INGRESOS						
Aporte de Asociados	33,193	28,540	27,960	27,035	30,570	31,420
Cuentas por Cobrar	8,530	6,420	4,570	6,290	4,870	3,350
Ingresos por Centrales de riesgo	3,158	2,135	4,110	3,352	2,898	1,593
Arbitraje	5,228	3,457	0	2,836	2,835	3,164
Trámite de Placas	1,729	1,873	1,178	1,737	1,593	1,165
Otros Ingresos	3,700	9,534	4,813	3,542	1,350	4,606
TOTAL INGRESOS	55,538	51,959	42,631	44,792	44,116	45,299
II. EGRESOS						
Remuneraciones	9,614	20,168	13,041	8,433	35,484	8,838
Seguridad, prevención social	3,199	1,554	1,560	1,143	1,443	1,445
Transporte, correos y gastos de viaje	548	900	3,022	12,002	2,980	2,030
Asesoría y Consultoría	5,566	9,840	15,051	13,479		594
Servicios Básicos	734	585	586	423	472	517
Alquileres	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
Mantenimiento y Reparaciones		800	400	400		400
Suministros	1,177	485	1,396	414	1,130	1,383
Publicidad	500					956
Gastos por Tributos	0	267	0	154	158	0
Otros Gastos	536	505	1,052	345	1,482	2,672
TOTAL EGRESOS	26,874	40,104	41,109	41,792	48,148	23,835
SALDO	28,664	11,855	1,522	3,000	-4,032	21,464
SALDO INICIAL		28,664	40,519	42,041	45,041	41,009
SALDO FINAL DE CAJA	28,664	40,519	42,041	45,041	41,009	62,473

• Estado de Situación Financiera – Periodo 2017

CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE CAJAMARCA		ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
		Al 31 de Diciembre del 2017					
		(Expresado en Nuevos Soles)					
ACTIVO		Nota		PASIVO	Nota		
Activo Corriente			2017	Pasivo Corriente	2017		
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	<u>01</u>	49,691.77	40	TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES	<u>09</u>	5,048.46
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Anexo 01 <u>02</u>	23,965.00	41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	<u>10</u>	12,735.35
14	CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL	<u>03</u>	650.00	42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	<u>11</u>	2,287.69
16	OTRAS CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	<u>04</u>	2,760.00	46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	<u>12</u>	
18	SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	<u>05</u>	216.10		Total Pasivo Corriente:		20,041.50
	Total Activo Corriente:		77,282.87		Pasivo No Corriente		
	Activo No Corriente			48	PROVISIONES	<u>13</u>	23,712.32
18	SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	<u>05</u>	4,080.00		Total Pasivo No Corriente:		23,712.32
33	INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	Anexo 02 <u>06</u>	202,349.68		Total Pasivo		43,753.82
34	INTANGIBLES	Anexo 02 <u>07</u>	7,819.57		PATRIMONIO		
39	DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y AGOTAM.	Anexo 02 <u>08</u>	(60,214.88)	50	CAPITAL	<u>14</u>	255,164.00
	Total Activo No Corriente:		154,034.37	59	RESULTADOS ACUMULADOS	<u>15</u>	(53,612.34)
				59	RESULTADO DEL EJERCICIO		(13,988.24)
	TOTAL ACTIVO		231,317.24		Total Patrimonio:		187,563.42
	CUENTA DE ORDEN DEUDORA				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		231,317.24
	460 libros donados por Buenaventura		24,500.00		CUENTA DE ORDEN ACREEDORA		
	TOTAL CUENTA DE ORDEN DEUDORA		24,500.00		460 libros donados por Buenaventura		24,500.00
					TOTAL CUENTA DE ORDEN ACREEDORA		24,500.00

Cajamarca, 31 de Diciembre del 2017

Camara de Comercio y Producción
de Cajamarca
Emma Janet Guevara Ortiz
CONTADORA

- Estado de Resultados – Periodo 2017

CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE CAJAMARCA			
ESTADO DE RESULTADOS			
Al 31 de Diciembre del 2017			
(Expresado en Nuevos Soles)			
			2017
INGRESOS			
VENTAS	Notas 16		493,206.90
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	16		23,610.88
TOTAL INGRESOS			516,817.78
COSTOS Y GASTOS			
COSTO DE LOS SERVICIOS	17		-15,631.32
GASTOS DE ADMINISTRACION	17		-512,157.09
TOTAL COSTOS Y GASTOS			-527,788.41
RESULTADO OPERACIONAL :			-10,970.63
OTROS INGRESOS Y GASTOS			
OTROS GASTOS DE GESTION (PROYECTO FONDO EMPLEO)	18		-429,921.89
GASTOS FINANCIEROS			-3,022.69
INGRESOS FINANCIEROS			5.08
OTROS INGRESOS DE GESTION (PROYECTO FONDO EMPLEO)			429,921.89
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS			-3,017.61
RESULTADO DEL EJERCICIO : SUPERAVIT (DEFICIT)			-13,988.24

Cajamarca, 31 de Diciembre del 2017

Camara de Comercio y Producción
de Cajamarca
Emma Janet Guevara Ortiz
Emma Janet Guevara Ortiz
CONTADORA