



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del  
Perú

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cabrejos Ypanaque, Juan Luis Valentin (orcid.org/0000-0002-1951-535X)

**ASESORES:**

Mgr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a:

A Dios por brindarme salud y fortaleza para seguir adelante.

A mi madre María quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido cumplir un peldaño más en mi crecimiento profesional.

A mi padre Juan que desde el cielo cuida de toda mi familia, por los buenos consejos que me diste en vida y que me han ayudado a enfrentar mis problemas y luchar por mis objetivos.

A mis hermanas María, Pamela por su cariño, por estar siempre conmigo en todo momento y a mi hermana Illary que desde el cielo guía y cuida mis pasos.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Y, en especial para mi mamá Rosa, mamá Antonieta y mamá Peregrina y a mi padre Juan va para ustedes con mucho cariño.

**El autor.**

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo, mil gracias.

**El autor.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Consideraciones éticas .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VII. CONCLUSIONES .....	29
VIII.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXO.....	45
PROPUESTA .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la variable estrategias de cobranza y dimensiones .....	18
Tabla 2. Nivel de la variable morosidad y dimensiones.....	19
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	20
Tabla 4. Prueba de correlación entre estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad.....	21
Tabla 5. Prueba de correlación entre estrategias de cobranza y morosidad.....	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación.....	14
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo analizar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú 2023, que tuvo por aspectos metodológicos contar con un tipo de estudio aplicado, diseño no experimental – transversal, contando con una población de 40 servidores públicos que componen la presente junta de usuarios del Perú. Tuvo por principales resultados contar se reconoció tener un nivel bajo de estrategias de cobranza con un 72.50%; esto se debe porque colaboradores de la junta de usuarios no brindan de manera eficiente el manejo de información sobre el préstamo otorgado y porque no emplean criterios de evaluación para la asignación su crédito y la variable morosidad se encuentra en un nivel bajo con un 70.00%. Y, se reconoció que sí existe una relación negativa inversa entre estrategias de cobranza y las dimensiones de la variable morosidad por contar con una significancia de 0,000 y por tener un coeficiente mayor a -0,65. Concluyendo, que sí existe relación negativa inversa entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, porque el puntaje de significancia fue menor a 0,05, por tanto, se rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

**Palabras clave:** Estrategias de cobranza, morosidad, políticas de crédito.

## ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship between collection strategies and slowness in a meeting of users of Peru 2023, which, due to methodological aspects, is supported by a type of applied, non-experimental – transversal study, with a population of 40 public servants who make up the current national council of Peru, according to the main results, it is recognized that they have a low level of collection strategies with 72.50%; This is because the collaborators of the user board do not efficiently manage the information on the credit granted and because they do not implement evaluation criteria for the assignment of their credit and the delay variable is at a low level with 70.00. %. And, it was recognized that there is only an inverse negative relationship between loading strategies and the dimensions of the slowness variable because it has a significance of 0.000 and because it has a coefficient greater than -0.65. In conclusion, there is only an inverse negative relationship between collection strategies and slowness in a group of users from Peru, because the significance score was less than 0.05, therefore, the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted. researcher's hypothesis.

**Keywords:** Collection strategies, arrears, credit policies.

## I.INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, muchas de las organizaciones a nivel internacional tienen por objetivo mantener estable su economía para la prevalencia en el mercado. Sin embargo, según Herrada (2022) manifiesta que las instituciones en España no tienen un plan de filtración para la correcta selección del crédito, sobre todo que carecen de personal totalmente capacitado para que poder emplear tácticas que permitan evitar la generación de retrasos de pagos, ayudando a cumplir con uno de los objetivos de desarrollo sostenible como es el caso de trabajo decente y crecimiento económico.

Asimismo, en Madrid en muchas organizaciones del estado carecen de mecanismos sancionadores que eviten el incremento de demoras en la generación de sus pagos. Sobre todo, porque no llevan un control del cumplimiento de los tiempos de pagos, esto debe por la ausencia de manejo de la información llegando a tener un índice de morosidad alto representado por un 37% (Melgar, 2023).

En México, explica que actualmente se observó tener una deuda de 120 mil pesos en el caso de cartera vencida de sus créditos siendo representado con un 22% del total de créditos asignados, llegando hasta el quiebre económico y financiero de la sostenibilidad de la organización, que si muchas de estas no emplean algún tipo de acciones que contrarresten puede ocasionar la desaceleración del país. Cabe mencionar, que esta situación es reflejada en el índice de morosidad (IMOR) (Andrade, 2019).

En Argentina, se percibe que en muchas instituciones que poseen un alto índice de morosidad, se debe porque muchos de los responsables de las áreas no utilizan técnicas necesarias para evaluar los riesgos con cada uno de sus usuarios y por el débil monitoreo de la cartera vencida, teniendo por principales causas el riesgo de no recuperación del crédito otorgado (Golman & Bekerman, 2018).

Asimismo, en Venezuela se observó muchas dificultades que presentan diversas organizaciones en los cobros de sus deudas, indicando que es porque no aplican mecanismos o aplicaciones, entre ellas la creación de políticas rigurosas que regulen el otorgamiento del monto y establecimiento de garantías (Altuve & Hurtado, 2019).

Por otro lado, en el Perú se evidencia que en múltiples instituciones se evidencia el alto índice de morosidad, indicando que del total de crédito asignado el 41% registra retrasos en sus pagos, indicando que el 50% del éxito de las cobranzas de una institución son las estrategias que aplican en el seguimiento (García, 2022).

También, en Huánuco según Periche et al. (2020) manifiesta que una de las causas del alto nivel de morosidad es por la ausencia de mecanismos de cobros de una deuda, como del desconocimiento de las consecuencias legales que puede tener el usuario. Pero toda esta situación prevaleciendo en el tiempo trae diversas consecuencias en una cooperativa o caja rural, es la reducción de los ingresos y débil liquidez financiera de la organización.

Asimismo, en las instituciones del norte del país, se percibe la deficiente gestión que poseen los responsables de la organización sobre todo porque según Golman & Bekerman (2019) no poseen la capacidad de organización del equipo de personal para mantenerse comunicados en cada uno de los procesos de cobranza evitando la duplicidad de la información.

También, en Piura Mogollón (2021) manifiesta que en una institución pública carece de tácticas para poder realizar de manera satisfactoria de los cobros de sus usuarios, muchas veces esto se debe porque no planifican bien sus actividades que deben realizar esto evita la adecuada coordinación entre los colaboradores.

En el departamento de Lambayeque, en una junta de usuarios en también presenta problemas en el alto índice de morosidad, manifiestan que se debe por la ausencia de estrategia para poder recuperar los créditos atrasados, indicando que una de las razones es por carencia de capacidades por parte de su encargado al momento de realizar las gestiones y monitoreos constantes teniendo por consecuencia la disminución de liquidez de la institución.

Se determinó por formulación del problema ¿Cuál es la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, 2023?, y se tuvo por problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú?, ¿Cuál es el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú? Y por último, ¿Cuál es la relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú?.

Asimismo, se logró tener por justificación teórica la utilización de diversos artículos de revista que permitió fundamentar la información empleada a lo largo de la investigación, sobre todo la conceptualización y medir cada una de las variables como es el caso de estrategias de cobranzas y sobre morosidad.

Por otra parte, tuvo por justificación práctica la realización de un diagnóstico situacional que ayudó a conocer cual el problema que afronta la junta de usuarios; asimismo, se hizo un procesamiento estadístico que permitió a reconocer cual es la relación entre ambas variables mediante pruebas de correlación, entre las estrategias de cobranza y la morosidad. Y se consideró, por justificación metodológica porque se empleó aspectos como el tipo de estudio y diseño de estudio que ayudó a recolectar información clave para poder dar respuesta a los objetivos propuestos.

De la misma manera, se tuvo por objetivo de investigación Analizar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, 2023. Se estable tener por objetivos específicos se tuvo a) Evaluar el nivel de uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú, b) Identificar el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú, y, por último, c) Estimar la relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú.

Posteriormente, se identifica tener por hipótesis H0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una junta de usuarios del Perú, y H1: Existe relación entre las estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder complementar la presente investigación, se acogió diversos aportes de artículos y tesis que soporten las variables, como se muestra a continuación:

A nivel internacional, según Gao et al. (2019) en su artículo que tiene por objetivo validar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los pobladores de municipios estatales en Estado Unidos, se consideró tener por estudio descriptivo y correlacional, consignando por muestra a 48 servidores. Tuvo por resultados un alto nivel de estrategias de cobranza representado con un 48% debido que las estrategias están dirigidas en los problemas financieros de la entidad. Y se tuvo un nivel bajo de morosidad en 55% esto se debe por la proactividad del área de cobranza, sobre todo por dar bonos de buen pagador, con la finalidad de erradicar el número de deudores. Concluyendo que sí existe una relación negativa alta por tener una sig. 0,000 y porque obtuvo un coeficiente del -0,889 en la prueba Spearman.

Andrade (2019) en su artículo tiene por objetivo evaluar la relación entre estrategias de cobranza y el riesgo de morosidad en un municipio en Quito - Ecuador, diseño correlacional. Tuvo por resultados, contar con el nivel de estrategias es alto con un 48% porque implementa políticas de cobranza de acuerdo al perfil de cada usuario, sobre todo siempre está en constante actualización de base y estrategias acorde a su realidad situacional. Y analizando la variable morosidad se registra un nivel mediano con un 61%, porque aún deben ser adaptados a las nuevas realidades existentes sobre todo por el débil reconocimiento de las causas, indicando la importancia de la aplicación de estrategias necesarias sobre todo para reducir el índice de morosidad. Concluyendo que sí existe una relación negativa mediana por tener una sig. 0,000 y porque obtuvo un coeficiente de Pearson del -0,601.

Altuve & Hurtado (2019) en su artículo tiene por objetivo analizar la relación entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad en una entidad estatal de Venezuela, considerando tener por principales resultados tener un medio nivel de morosidad representado en un 51%, esto se debe por la deficiente capacidad

de gestión de cobranza, y monitoreos de la implementación de las estrategias. Estableciendo que muchas veces la morosidad por el débil compromiso de paso de los clientes. Concluyendo que empleando una prueba estadística de Pearson se dio a conocer la relación negativa moderada por tener una significancia menor de 0,05 y por contar con un coeficiente. de -0,551.

Escobar (2019) en su investigación que tuvo por objetivo validar la relación entre la gestión de proceso de cobranza eficiente y la morosidad de la Cámara Nacional de Industria en Bolivia, fue de tipo descriptivo - correlacional, considerando por muestra a 45 servidores. Se obtuvo por hallazgos, se reconoció tener un nivel bajo de gestión de cobranza con un 42% sobre todo porque no cuentan con un comité que permita dar un seguimiento de las deudas, y tuvo un alto nivel de morosidad representado con un 48%. Concluyendo, que al emplear una prueba de correlación de Spearman se identificó que sí existe una relación negativa mediana por tener un sig. 0,00 y por tener un coeficiente de -0,881.

Rao et al. (2023) en su artículo sobre la aplicación de estrategias de cobro a la población morosa de una comunidad China, consideró ser de tipo descriptivo, y por muestra un total de 353 personas. Tuvo por resultados, que el 48% de la población no reconoce su deuda, el 51% se percibe la ausencia de una adecuada cultura de pagos, 55% no reconoce ser importante estar al día de sus pagos, y el 61% considera la ineficacia de las estrategias de cobranza. Concluyendo que las autoridades responsables poseen una ausencia de mecanismos para el cobro de una persona morosa, sobre todo no los alinean a las necesidades de su población.

A nivel nacional, se consideró al autor Canchari (2022) en su tesis que tuvo por objetivo determinar la relación entre estrategias de cobranzas y morosidad de la Municipalidad de Huamanga, tuvo por diseño correlacional, considerando tener por muestra en un total de 25 servidores de SAT. Tuvo un nivel regular de estrategias de cobranzas representada con un 40.3%, seguido de un nivel bajo con un 31,6%, esto se debe porque no se emplea de manera oportuna las estrategias proactivas teniendo un nivel bajo con un 43,8%. Y analizando la variable morosidad tiene un nivel regular presentado con un 53,5%. Concluyendo, que empleando la prueba de Spearman señaló que si existe una relación negativa moderada

representada con cada una de las dimensiones por contar con una significancia de 0,000 y por contar con un coef. -0,502.

Cotrina (2022) en su investigación que tuvo por objetivo evaluar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en una Municipalidad en Cajamarca, considerando por diseño no experimental– correlacional. Tuvo por resultados. Tener un nivel medio de estrategias de cobranza representado con un 55% y se observó tener un nivel medio de morosidad representado con un 41%. Concluyendo, que realizando un análisis estadístico tuvo una relación negativa alta debido que en la variable estrategia de cobranza y sus dimensiones en la prueba de Spearman tuvo una significancia, de 0,000 y un coeficiente de -0,797.

Benites et al. (2021) de la presente investigación tuvo por objetivo validar la relación entre las estrategias de cobranza y morosidad en una entidad de Administración Tributaria de Trujillo, consideró por diseño no experimental – correlacional. Tuvo por resultados, que el nivel de estrategias de cobranza es alto con un 55%, indicando que cuentan con un plan de gestión de cobranza para la interacción con la población y reconocimiento de su deuda y por morosidad fue alta por no contar con un plan de cobranza activa. Concluyendo, que sí existió una relación negativa media entre las variables por tener una significancia de 0,001 y un coeficiente de -0,564.

Alata & Albites (2020) en su artículo que tuvo por objetivo determinar la relación entre estrategia de cobranza para reducir el índice de morosidad en una la Municipalidad Distrital del Callao, el tipo es descriptivo y no experimental- correlacional, tuvo por muestra 192 servidores. Tuvo por resultados, que el 51% tuvo un nivel regular de estrategias de cobranza, estando de acuerdo con un 69.3% en la aplicación de estrategias de pago, si aceptan la importancia de poseer dispositivos o mecanismos de pago representado con un 37%. Y se manifiesta tener un elevado índice de morosidad de sus usuarios representado con un 48%, señalando que entre los días promedios de retrasos es de 7 días hábiles. Concluyendo, que entre las principales causales es por la ausencia de gestión de cobranza que posee la institución, considerando que sí existe una relación moderada en la prueba de Spearman tuvo una sig. de 0,000 y un coeficiente. de 0,665.

AgUILAR (2020) en su investigación sobre determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de sus tributos en la Municipalidad de Talara, tuvo por tipo descriptivo y diseño no experimental- correlacional, definió tener por muestra a 20 servidores de la municipalidad. Tuvo por resultados, un nivel medio de estrategias de cobranza con un 45%, porque el 55% no poseen un adecuado control de deudas de sus usuarios, y porque el 50% afirman que no aplican políticas de cobranza adecuadas al perfil de sus usuarios. Se concluyó tener por resultado alcanzó tener una relación negativa alta con una sig. menor de 0,05 y un coeficiente de -0,789.

Acosta (2020) en su objetivo que tiene por finalidad medir la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de los usuarios de una Municipalidad de Cajabamba, estableciendo ser nivel correlacional; se estableció tener por muestra a 44 servidores. Se obtuvo un nivel bajo de estrategias de cobranza con un 55%, esto se debe porque los deficientes resultados encontrado en las cobranzas coactivas, y debido que no realizan de manera constante las cobranzas. Y se obtuvo un nivel de morosidad alta con un 48%, esto se debe porque no cuentan con un registro del monto de los pagos. Concluyendo, que en el análisis estadístico encontrando tener una relación negativa mediana por tener un p valor menor de 0,05 y por contar con un coeficiente de -0,662.

Agurto & Ramos (2022) en su investigación determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en una Municipalidad de Piura, se consideró tener por tipo de estudio descriptivo y diseño no experimental, estableciendo tener por muestra 136 servidores. Tuvo por resultados un mediano nivel de aplicación de estrategias de cobranza con un 54%. Percibiendo que casi siempre incumplen con las fechas de pago con un 60%, indicando que el 61% no poseen con capacidad de cobro. Concluyendo, que en la prueba estadística de Pearson se obtuvo que existe una relación negativa alta por tener una sig. de 0,000 y se tuvo un cof, -0.888.

Ayala (2020) en su estudio en conocer la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en una organización de usuarios en Trujillo, teniendo por participantes a 25 servidores de la junta. Se obtuvo por resultados, tener un nivel medio de estrategias de cobranza con un 68.8%, y el nivel de morosidad medio con un 93.8%. Señalando que en la prueba de Pearson indicó que existe una relación negativa baja entre los tipos de cobranza y la morosidad por tener un coeficiente

de -0,444. Se concluyó que sí existe relación negativa moderada por tener en la prueba de Pearson una significancia menor de 0,05 y un coeficiente de -0,407.

Seclen (2022) en su investigación que tuvo por objetivo definir la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de la región Lambayeque, tuvo por muestra 65 servidores de la entidad. Tuvo por principales resultados, tener una regular de estrategias de cobranza representada con un 51%, debido que no poseen un plan de fiscalización de cobranza representado en un 52%, y porque se presentó un nivel bajo de inspección del cumplimiento de sus funciones. Y evaluando la variable morosidad se registra un alto nivel de morosidad de sus usuarios representado con un 55%, porque el 62% no realizan sus pagos a tiempo, y porque no realizan seguimiento del total de sus deudas, sobre todo por no contar con políticas y garantías de defensa del capital. Concluyendo que en la prueba de Pearson se reconoció una relación negativa por tener un coeficiente de -0,876.

Méndez et al. (2022) en su tesis que permitió conocer la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en un Municipalidad de Chiclayo. Se contó con un nivel medio de gestión de cobranza con un 50%, esto se debe porque la entidad no tiene sus sistemas informáticos actualizados sobre las deudas de sus usuarios. Y se estimó tener un nivel mediano de morosidad, producto del bajo conocimiento de los asesores para tratar con los usuarios y realizar las cobranzas. Concluyendo, que se observó tener una relación negativa por contar con una significancia de 0,000 y por haber obtenido un coeficiente de Spearman del -0,651, indicando que la organización aún cuenta con deficiencia en plantear estrategias que permite mejorar el seguimiento del cobro de usuarios, sobre todo realizando inducciones desde antes de la asignación del préstamo.

Rinza et al. (2021) en su investigación que tiene por objetivo estimar la relación entre la Gestión de cobranza y su efecto en morosidad de la municipalidad distrital de Chongoyape, se tuvo un diseño no experimental. Tuvo por resultados tener un nivel medio de gestión de cobranza representado con un 53%, porque poseen un mediano manejo de reportes con un 44%. Y se tuvo una morosidad con un nivel medio con un 50% porque no aplican estrategias de cobranza oportunos. Concluyendo, que sí existe una relación negativa alta porque en la prueba de Rho de Spearman se tuvo un puntaje de sig. 0,00 y un coeficiente de -0,885.

Barrueto & Cueva (2019) manifiesta que en su investigación que tiene por objetivo establecer la relación entre estrategias de cobranza y la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Ferreñafe. Tuvo por resultados, definió tener un nivel alto de estrategias de cobranza con un 40%, por siempre emplear estrategias de notificación, y por emplear mecanismos de cobranza a domicilio que permitió el seguimiento de los pagos y se observó un nivel mediano de morosidad con un 49%. Concluyendo, que se obtuvo en los resultados una significancia de 0,000 y por tener un coeficiente negativo mediano en la prueba de Spearman de -0.600.

Para una mayor comprensión de las variables de estudio, por ello, Human & Moran (2023) conceptualizan que las estrategias de cobranza es aquel conjunto de estrategias y acciones coordinadas que ayudará a poder recuperar los créditos otorgados a los usuarios de una organización. Tiene por finalidad convertir todo el dinero otorgado en activos líquidos empleando acciones de una manera asertiva y eficiente.

También, se le atribuye a un conjunto de acciones que una institución realiza con la buena disposición que los usuarios puedan hacer coordinaciones con la institución, mediante un proceso de cobranza con la finalidad de crear acuerdos y compromisos de pagos (Godoy, 2023).

Asimismo, se indica que es aquel conjunto de actividades y procedimientos que permite evaluar la situación que tiene cada uno de los usuarios con el propósito de poder brindar soluciones individuales, para que esta pueda cumplir con sus pagos de una manera constante y evitar prolongados retrasos.

Asimismo, se empleó la teoría clásica de Teoría de contingencia de Fred Fiedle dada en el año 1971, que sustenta la variable estrategia de cobranza, describe que, mediante la generación de condiciones y plan de acciones, podrían prevenir la generar de algún tipo de riesgo, entre ellos económicos como financieros. Señalando que cada una de las acciones serán dirigidas al cumplimiento de los objetivos que desea atender la empresa. Siendo importante la figura del liderazgo, debido que será el quien dirigirá a su equipo de trabajo, a que cumplan sus funciones de una manera favorable, sobre todo que los jefes responsables puedan poder impartir un mayor control de los recursos. Sobre todo, que al aplicar el presente modelo de Fiedler consiste en emplear el principio de

dirección y liderazgo de su equipo sobre todo para que su equipo de trabajo pueda cumplir con sus metas trazadas (Aguilar, 2020).

Asimismo, indica que es cuando una organización debe tener control eficiente del total de sus operaciones, sobre todo del manejo de sus ingresos y transacciones (Aguilar, 2020). Indicando que es importante que la institución pueda controlar el manejo de su capital debido que es un pilar fundamental para que se cumpla con el total de actividades planificadas, siendo fundamental poder emplear políticas que permitan resguardar el cumplimiento de los objetivos, y facilitará la toma adecuada de decisiones. Asimismo, esta teoría expone los escenarios de las dos figuras tanto de la función del deudor como del acreedor, y la importancia de emplear acciones que evite la generación de riesgos (Taft, 2019).

Para aplicar eficientemente las estrategias de cobranzas, poseen el siguiente proceso:

Prevención, según Huang et al. (2023) indican que es el mecanismo con la finalidad de evitar posibles riesgos como es el caso de retrasos de pagos, sobre porque ayudará a poder disminuir en el índice de mora por parte de los usuarios, teniendo en cuenta acciones legales que resguarde el capital de la organización.

Cobranza, consiste en la realización de cobro a los usuarios en el tiempo adecuado, sobre todo en los plazos establecidos (Golman & Bekerman, 2018).

Recuperación, consiste en la aplicación de acciones que permite la recuperación de los créditos asignados, sobre todo para aquellos clientes que están fuera de los plazos y poseen deudas (López & Haro, 2023).

Extinción, considera en la utilización de estrategias sobre todo porque los clientes ya se tornan con conductas dudosas debido al prolongado tiempo que no realiza algún pago (Becerra, et al., 2022).

Todas estas estrategias de cobranza son parte de una medida relacionada a la Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado la Ley N°27658, ayudan a cumplir con los objetivos establecidos en la organización (Peruano, 2019)

Las dimensiones de medición de la variable son:

Huamán & Pérez (2021) explican tener por dimensión que las condiciones de un préstamo de un servicio, son aquellos requerimientos que se especifica en los acuerdos realizados; asimismo, se especificará las cláusulas, la manera de

pagos y compromisos. De la misma manera, se indicarán cuales será los roles que ambas figuras tanto de la entidad como del usuario, entre ellas se detallará cuáles son las obligaciones necesarias para la oportuna interacción (Ramírez, 2021).

La segunda dimensión consideró a los plazos de cobro, según Huamán & Pérez (2021) establece que consiste en la especificación de los tiempos que el usuario debe realizar con la finalidad de poder cumplir con sus obligaciones. Asimismo, según Gonzáles (2018) para ello se les otorgará un cronograma de pago, señalando las fechas establecidas para evitar que estas sean incumplidas, sobre todo atribuirá el tiempo de pago que una persona posee para cumplir con su responsabilidad.

La tercera dimensión a las políticas de crédito, según Uquillas & Gonzáles (2017) se considera que son aquellos lineamientos que les asigna a los usuarios para que estos realicen sus pagos de manea segura, sobre todo que asegure la correcta utilización del crédito otorgado. De la misma manera, Espinoza (2018) manifiesta que son aquellas normas que se le asigna a una persona, en la que se especifica sus acuerdos que debe cumplir.

Para comprender sobre la variable morosidad, según el autor Cavero (2020) conceptualiza que es aquel indicador que tiene mucha relación al comportamiento de una persona en relación a un crédito otorgado. De la misma manera, según Ugalde (2018) se refiere al estado de retraso o falta de cumplimiento en el pago de deudas, obligaciones financieras o facturas en la fecha acordada. Cuando una persona, empresa u entidad no cumple con los plazos de pago establecidos en un contrato o acuerdo financiero, se considera que está en mora. Es decir, la morosidad puede aplicarse a una variedad de situaciones financieras, incluyendo pagos de préstamos, tarjetas de crédito, facturas de servicios públicos, alquileres, entre otros. En términos sencillos, una persona se considera morosa cuando no realiza los pagos requeridos según lo acordado previamente. Señalando que, para evitar la morosidad, es crucial mantener un control adecuado de las finanzas, realizar pagos a tiempo y comunicarse con los acreedores en caso de enfrentar dificultades para cumplir con los compromisos financieros.

De acuerdo a Ramírez (2021) manifiesta que la realización de una adecuada gestión de cobranza ayudó evitar la generación del riesgo de influir mucho en la

inadecuada administración de sus recursos. También, según Gaber (2019) establece que la morosidad es la manera por la cual un deudor, no paga al vencimiento de su deber, señalando que la consecuencia principal de la morosidad es la acumulación de deudas y, a menudo, el deterioro del historial crediticio de la persona o entidad afectada. Cabe mencionar, que no se realiza un adecuado seguimiento generará tener un impacto negativo en el estado crediticio de las personas y para un posterior crédito se pueden aumentar las tasas, interés más altas. Además, en algunos casos, la morosidad puede dar lugar a acciones legales por parte de los acreedores para recuperar la deuda pendiente. Asimismo, el autor manifiesta que es importante tener en cuenta que la morosidad puede afectar no solo a nivel individual, sino también a nivel empresarial. En el ámbito económico, un alto nivel de morosidad puede tener consecuencias adversas, como la restricción del flujo de efectivo, la disminución de la confianza en el mercado y la posibilidad de que las empresas enfrenten dificultades financieras.

Asimismo, según Uquillas & Gonzáles (2019) es cuando a una persona incumple aquel compromiso de pago, sobre todo que no realiza en el tiempo indicado sus obligaciones, y como consecuencia tendrá indicadores negativos. El autor establece, que es importante destacar que la morosidad no solo afecta a nivel individual, sino que también puede tener repercusiones en la economía en general, especialmente cuando hay un gran número de personas o empresas que experimentan problemas de pago. Mantener un buen historial crediticio y cumplir con los compromisos financieros es fundamental para una salud financiera sólida.

Sobre todos los autores mencionados, establecen que muchas veces una persona posee retrasos en los pagos, generando una acumulación de Deuda: La morosidad tiende a llevar a la acumulación de deuda a medida que los pagos se retrasan. Los intereses y cargos por pagos atrasados pueden aumentar la cantidad total que se debe.

Para fundamentar la variable morosidad, se tuvo como base, la teoría clásica de la selección de cartera o seguimiento de portafolio dada por el autor Harry Markowitz en el año 1952, se encontró que la presente esencia de esta teoría se basa en la gestión del otorgamiento de crédito hasta el seguimiento completo de sus pagos, con la intención de tener máxima utilidad de su dinero invertido. Esta teoría, indica que debe realizar la creación de un portafolio en donde permite estar

siempre pendiente de los pagos de sus clientes sobre todo para poder asegurar el retorno de sus activos (Córdova & Valencia, 2020).

Las dimensiones propuestas para conocer la evaluación de morosidad según Cavero (2020):

La dimensión solvencia del cliente, es aquel indicador que permite medir el acuerdo de pagos que tiene una persona para cumplir con sus obligaciones financieras, especialmente en términos de pago de deudas. Es una medida de la salud financiera y la capacidad crediticia de una persona, para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo acordados. La solvencia se evalúa mediante varios indicadores financieros, y los prestamistas y acreedores suelen analizar la capacidad del usuario para hacer frente a sus deudas.

La segunda dimensión compromiso con el contrato, se refiere a la obligación y responsabilidad que asumen las partes involucradas en un contrato que permitió hacer cumplir con cada uno de los términos propuestos por la organización. Cuando dos o más partes acuerdan formalmente realizar ciertas acciones o abstenerse de hacer algo en un contrato, se espera que cumplan con sus compromisos según lo acordado (Villar & Roncal, 2023).

La eficacia de medio de pago, se refiere a la capacidad y disposición de un individuo, empresa u entidad para realizar pagos de manera puntual y cumplir con sus obligaciones financieras según los términos acordados. Una eficacia de pago sólida es un indicador positivo de la salud financiera y la responsabilidad de quien realiza los pagos. Asimismo, es el cumplimiento que posee la persona en el tiempo establecido durante la etapa de acuerdo, sobre todo es la disposición que el usuario posee y que se mantiene durante el periodo de compromiso del contrato (Quispe & Hanco, 2022).

Garantía de Cobro se refiere a un mecanismo o medida que proporciona seguridad a un acreedor, asegurando que recibirá el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación financiera por parte del deudor. Esta garantía puede adoptar diversas formas y dependerá del tipo de transacción o acuerdo financiero. Asimismo, es considerada como la estrategia que emplea una organización para hacer cumplir con sus pagos establecidos (Madeira, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

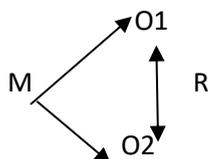
**3.1.1 Tipo de investigación:** fue de tipo básica, según Vizcaíno (2023) es cuando permitió crear conocimientos, con la finalidad de poder conocer la situación problemática sobre la aplicación de estrategias de cobranza y morosidad. El nivel fue descriptivo, debido que ayudó a describir la situación problemática de la organización (Ochoa & Yunkor, 2020).

#### 3.1.2 Diseño de investigación:

- El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, porque el investigador no realizó ningún cambio en las variables de estudio. Asimismo, es de corte transversal porque el recojo de la información se realizó por única vez (Cvetkovic, et al., 2021). También fue de nivel correlacional, porque permitió relacionar cada una de las variables (García & Sánchez, 2020).

#### Figura 1

*Diagrama del diseño de investigación*



*Nota: Obtenido de García & Sánchez (2020)*

M: Muestra

V1: Variable estrategias de cobranza

V2: Variable morosidad

R: Relación

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Estrategias de cobranza

- **Definición conceptual.** Human & Moran (2023) explica que las estrategias de cobranza es aquel conjunto de estrategias y

acciones coordinadas que ayuda a poder recuperar los créditos otorgados a los clientes de una organización.

- **Definición operacional.** un conjunto de acciones que una institución realiza con la buena disposición que los usuarios puedan hacer coordinaciones con la institución, mediante un proceso de cobranza con la finalidad de crear acuerdos y compromisos.
- **Dimensiones.** Condiciones de un préstamo, plazo de cobro, política de crédito.
- **Indicadores.** Para la dimensión condiciones de un préstamo tuvo por indicadores criterios de evaluación para la asignación de un préstamo y Fluidez de la información. Para la dimensión plazos de cobro, mecanismos de cobranza y métodos de acceso a la información. Y por último, para la dimensión política de crédito, entre los indicadores se encontró las Políticas de asignación de préstamo, Seguridad de documentos, y Mecanismo de respaldo.
- **Escala de medicion:** Ordinal mediante la escala de likert.

## **Variable 2: Morosidad**

- **Definición conceptual.** Según Godoy (2023) aquel indicador que tiene mucha relación al comportamiento de una persona en relación a un crédito otorgado.
- **Definición operacional.** Es indicador la cual muestra cómo está la calidad de la cartera de créditos vigentes, que es influenciada con el compromiso y las garantías de cobro producto de una buena gestión.
- **Dimensiones.** Solvencia con el cliente, compromiso con el contrato, eficacia del medio de pago, y garantía de cobro.
- **Indicadores.** Para la dimensión solvencia con el cliente se tuvo por indicadores: Evaluación crediticia, Riesgo crediticio y Capacidad de pago. Asimismo, para la dimensión compromiso con el contrato, tuvo por indicadores Administración remota y Red informática Interactividad. Por tercera dimensión eficacia del medio de pago, tuvo por indicadores Tiempos de respuesta de cobro, Duplicación

de documentación y rapidez en el acceso a la información. Y por último la dimensión garantías de cobro, tuvo por indicador Mecanismos de garantías de cobro.

- **Escala de medición:** Ordinal mediante la escala de likert.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** La población, según Mucha et al. (2020) considera que es un conjunto de elementos que son parte de una misma realidad. La población estuvo compuesta por 40 servidores de junta de usuarios del Perú.

Asimismo, se consideró los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión:** son todos los servidores de una junta de usuarios del Perú, que cuenten con un 1 año de experiencia y que aceptan ser parte de la investigación.
- **Criterios de exclusión:** aquellos servidores que no cumplen con las características establecidas, y quienes no están de acuerdo en participar en la investigación.

**3.3.2 Unidad de análisis:** Son todos los servidores del área de contabilidad y administración de una junta de usuarios del Perú.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

Hernández & Duana (2020) establece que una técnica es una manera de cómo el investigador pretende obtener información clara y confiable. Por tanto, se empleó la técnica de la encuesta, que permitió relacionarse de manera directa con los servidores públicos para conocer la percepción de las variables.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Bourenkov & Popov (2018) un instrumento es la herramienta que el investigador pudo obtener información de manera ordenada. Señalando que el instrumento empleado fue un cuestionario, siendo aquel documento en el cual estuvieron especificadas todas las afirmaciones que permitieron medir la variable de estudio.

Para la validez de los instrumentos, fue empleada por la técnica del juicio de expertos, Lama et al. (2022) afirman que es cuando los expertos revisan la composición de las afirmaciones del instrumento propuesto. Y la confiabilidad, se hizo mediante la técnica del alfa de Cronbach, Moscoso et al. (2019) determinan que una base de datos sea confiable cuanto su puntaje alfa osciló superior a 0,75.

### **3.5 Procedimientos**

Para el adecuado recojo de la información, como primera actividad se realizó el diseño de los instrumentos que fueron alineados al propósito de la investigación. Seguido se hizo la validación de los tres expertos quienes determinó si el instrumento propuesto si ayudó a responder a los objetivos de la investigación. Asimismo, se solicitó el debido permiso a la entidad para coordinar sobre la forma de aplicación, horarios y puedan informar a los participantes. Posteriormente, se recogió todos los datos, siendo procesados en el SPSS.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la investigación, se emplearon dos tipos de métodos, el primero el método de la estadística descriptiva, según Prieto (2017) manifiesta que es cuando todos los datos que fueron procesados son esquematizados por medio de tablas, describiendo los resultados expuestos y descritos. El segundo método fue el método de la estadística inferencial, que es cuando se realizó un tratamiento de los datos, que se hizo por medio de una prueba estadística de normalidad, y se realizó la prueba correlacional de Spearman.

### **3.7 Consideraciones éticas**

Para poder realizar la presente investigación, se tuvo en consideración los siguientes aspectos éticos como se describen a continuación: Se empleó el criterio de no maleficencia, porque el manejo de la información, donde solo se utilizó para fines del estudio, sin generar algún tipo de daño y perjuicio. Asimismo, se utilizó la autonomía, porque se respetó de cada una de las posiciones de los servidores públicos, y se empleó el criterio de justicia, donde se realizó un trato cortés y adecuado durante la aplicación de los instrumentos.

## IV. RESULTADOS

Aplicando el cuestionario para medir las variables de estudio, todos los datos recolectados fueron ordenados mediante tablas y figuras que ayudaron a medir la variable estrategia de cobranza y cada una de las tres dimensiones entre ellas condiciones de un préstamo (D1), plazos de cobro (D2), y política de crédito (D3), y a la variable morosidad y por dimensiones la solvencia del cliente (D1), compromiso con el contrato (D2), eficacia del medio de pago (D3) y por último, las garantías de cobro (D4).

Se realiza un análisis descriptivo de la variable y dimensiones, para responder a cada uno de los objetivos como es el objetivo específico 1. Evaluando el nivel de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú

**Tabla 1**

*Nivel de la variable estrategias de cobranza y dimensiones*

Nivel	D1. Condiciones de un préstamo		D2. Plazo de cobro		D3. Política de crédito		V1. Nivel de estrategias de cobranza	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	28	70.00%	27	67.50%	28	70.00%	29	72.50%
Medio	8	20.00%	9	22.50%	10	25.00%	7	17.50%
Alto	4	10.00%	4	10.00%	2	5.00%	4	10.00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Analizando los resultados descriptivos de la tabla 2, se reconoció tener un nivel bajo de estrategias de cobranza siendo representado con un 72.50%. Es decir, que la presente junta de usuarios del Perú, no aplican de manera oportuna las políticas de crédito y porque no adoptan las condiciones de un préstamo que permita a sus usuarios facilitar el pago sin retrasos. Asimismo, se logró observar con un 70% tener un nivel bajo de la dimensión condición de un préstamo; esto se debe porque colaboradores de la junta de usuarios no brindan de manera eficiente el manejo de información sobre el préstamo otorgado y porque no emplean de manera oportuna criterios de evaluación para la asignación su crédito del servicio de agua. Asimismo, analizando la segunda dimensión plazos de cobro con un

67.50% se tuvo un nivel bajo, entre las principales causas porque los servidores de la junta no utilizan mecanismos de cobranza. Evaluando el comportamiento de la tercera dimensión política de crédito, con un 70% se registró tener un nivel bajo, en consecuencia, que los servidores no elaboran políticas de asignación de préstamos y sobre mecanismos de respaldo sobre los créditos.

Del mismo modo, se respondió el segundo objetivo específico 2. Identificando el nivel de morosidad en una junta de usuarios.

**Tabla 2**

*Nivel de la variable morosidad y dimensiones*

Nivel	D1. Solvencia del cliente		D2. Compromiso con el contrato		D3. Eficacia de medio de pago		D4. Garantías de cobro		V2. Morosidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	27	67.50%	26	65.00%	28	60.00%	29	52.50%	28	70.00%
Medio	9	22.50%	6	15.00%	6	25.00%	6	35.00%	7	17.50%
Alto	4	10.00%	8	20.00%	6	15.00%	5	12.50%	5	12.50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** En la tabla 2, se observó que la variable morosidad se encuentra en un nivel bajo siendo representado con un 70.00%. Señalando que se obtuvo un nivel bajo porque los servidores de la junta no elaboran oportunas garantías de cobro, y porque no gestionan mecanismo en los medios de pago, como el planteamiento de actividades que realicen un adecuado control y seguimiento de los pagos que realizan cada usuario. Asimismo, se mostró un débil nivel de compromiso por parte de los usuarios, evidenciando que ellos no se sienten identificado y no reconocen la importancia de la realización de sus pagos.

También, evaluando cada una de las dimensiones se muestra que la dimensión solvencia del cliente con un 67.50% registró tener un nivel bajo, esta situación se debe porque los servidores de la junta no realizan una adecuada evaluación crediticia y sobre todo porque no emplean mecanismos para reconocer el riesgo que posee cada usuario en el comportamiento de sus pagos. Evaluando la segunda dimensión compromiso con el contrato con un 65% se obtuvo un nivel

bajo, señalando que esto se debe porque los servidores de la junta no aplican acciones que permita mejorar la interactividad con su deuda, para reconocimiento de su pago. Analizando la dimensión eficacia del medio de pago presentó un nivel bajo con un 60%, esto se debe porque los servidores no tienen un plan de cobranzas. Y, por último, analizando el comportamiento de la cuarta dimensión de garantías de cobro, se obtuvo con un 52.5% un nivel bajo, esto se debe porque la institución no posee las garantías más adecuadas la recuperación del dinero.

Asimismo, se realizó un Análisis inferencial, con la finalidad de conocer la relación entre las variables, como es el caso de la Prueba de normalidad:

1. Hipótesis de la normalidad

H0= Tiene una distribución normal (sig. >0,05)

H1= No tiene una distribución normal (sig. < 0,05)

2. Nivel de significancia

Confianza del 95%

Margen de error del 5%

3. Prueba estadística de normalidad

Se reconoció que por tener una muestra o gl menor a 50 personas se empleó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, teniendo los siguientes resultados:

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Nivel de estrategias de cobranza	.894	40	.001
V2. Morosidad	.870	40	.000

4. Criterio de decisión

Si  $p < 0,05$  se rechaza la H0 y se acepta la H1

Si  $p > 0,05$  se acepta la H0 y se rechaza la H1

5. Decisión y conclusión

De los resultados de la tabla 4, se reconoció que en la prueba de Shapiro – Wilk por tener un puntaje de significancia son menor al 0,05 se muestra que no posee una distribución normal en sus datos tanto de la variable estrategias de cobranza como de la variable morosidad, requiriendo emplear una prueba no paramétrica que es la prueba de Rho de Spearman.

Y se dio respuesta al tercer objetivo específico, que fue estimar la relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú

**Tabla 3**

*Prueba de correlación entre estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad*

		<b>V2_ Estrategias de cobranza</b>	
Rho de Spearman	D1. Solvencia del cliente	Coeficiente	-.653**
		Significancia	.000
	D2. Compromiso con el contrato	N	40
		Coeficiente	-.657**
	D3. Eficacia de medio de pago	Significancia	.000
		N	40
	D4. Garantía de cobro	Coeficiente	-.722**
		Significancia	.000
		N	40

**Nota:** Observando la tabla 4, se puede evidenciar que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión solvencia con el cliente por tener un puntaje de significancia de 0,000 y con un coeficiente de -0,653. Asimismo, se encontró que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión compromiso con el contrato por tener un puntaje de significancia de 0,000 y con un coeficiente de -0.657. También, se registró que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión eficacia de medio de pago por tener un puntaje de significancia de 0,000 y con un coeficiente de -0,763. Y, por último, se reconoció que sí existe una relación negativa inversa alta entre la garantía de cobro por tener un puntaje de significancia de 0,000 y con un coeficiente de -0,722.



## V. DISCUSIÓN

Entre los hallazgos obtenidos de la aplicación de los instrumentos proporciona una visión crítica de la situación actual de las estrategias de cobranza y morosidad. Donde analizando los resultados del primer objetivo específico en realizar una evaluación del nivel de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú, se mostró que en la tabla 2 se especificó tener un nivel bajo de estrategias de cobranza siendo representado con un 72.50%. Es decir, que la presente junta de usuarios del Perú, no aplican de manera oportuna las políticas de crédito y porque no adoptan las condiciones de un préstamo que permita a sus usuarios facilitar el pago sin retrasos. Asimismo, se logró observar con un 70% tener un nivel bajo de la dimensión condición de un préstamo; un nivel bajo en la segunda dimensión plazos de cobro con un 67.50%, entre las principales causas porque los servidores de la junta no utilizan mecanismos de cobranza acorde al perfil de los usuarios. Y evaluando la tercera dimensión política de crédito, con un 70% se registró tener un nivel bajo, en consecuencia, que los servidores no elaboran políticas de asignación de préstamos.

Analizando los resultados de los antecedentes obtenidos se guarda relación con los resultados del autor obtenidos, fue con Gao et al. (2019) en su artículo señalaron tener un bajo nivel de estrategias de cobranza representado con un 48% debido que las estrategias están dirigidas en los problemas financieros de la entidad, estando de acuerdo por presentar similar realidad problemática.

Entre los autores que tiene similitud fue con el autor Escobar (2019) en su investigación por tener un nivel bajo de gestión de cobranza con un 42%, sobre todo porque no cuentan con un comité que permita dar un seguimiento de las deudas. Asimismo, entre los autores que se acepta Rao et al. (2023) en el presente artículo teniendo por principales resultados, señalando que el 48% de la población no reconoce su deuda, el 51% se percibe la ausencia de una adecuada cultura de pagos, 55% no reconoce ser importante estar al día de sus pagos, y el 61% considera la ineficacia de las estrategias de cobranza, indicando que las autoridades responsables poseen una ausencia de mecanismos para el cobro de una persona morosa, sobre todo no los alinean a las necesidades de su población.

Asimismo, se discrepa con los hallazgos obtenidos con el autor Andrade (2019) porque tuvo por resultados un alto nivel de estrategias de cobranza representado con un 48% porque implementa políticas de cobranza de acuerdo al perfil de cada usuario. Entre otros de los autores que no se concuerda con los resultados fue con Canchari (2022) en su tesis, se obtuvo un nivel regular de estrategias de cobranzas con un 40.3%, esto se debe porque no se emplea de manera oportuna las estrategias proactivas, estando en desacuerdo porque no coinciden con los resultados. Pero si se concuerda con el tipo de estrategias que el autor pretende emplear siendo similares a los aplicados.

Asimismo, entre los principales resultados se discrepa con los autores Benites et al. (2021) de la presente investigación por tener por resultados, que el nivel de estrategias de cobranza es alto con un 55%, indicando que cuentan con un plan de gestión de cobranza para la interacción con la población y reconocimiento de su deuda, estando en desacuerdo con el nivel encontrado. También, otro de los autores que no guarda similitud fue con Alata & Albites (2020) en su artículo por tener por resultados, que el 51% tuvo un nivel regular de estrategias de cobranza, estando de acuerdo con un 69.3% en la aplicación de estrategias de pago.

Asimismo, se guarda similitud con la teoría del autor teoría clásica de Teoría de contingencia de Fred Fiedle dada en el año 1971, que sustenta la variable estrategia de cobranza, describe que, mediante la generación de condiciones y plan de acciones, podrían prevenir la generar de algún tipo de riesgo, entre ellos económicos como financieros. Señalando que cada una de las acciones serán dirigidas al cumplimiento de los objetivos que desea atender la empresa. Siendo importante la figura del liderazgo, debido que será el quien dirigirá a su equipo de trabajo, a que cumplan sus funciones de una manera favorable, sobre todo que los jefes responsables puedan poder impartir un mayor control de los recursos.

En los hallazgos que conciernen con el segundo objetivo que permitió identificar el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú se encuentra en un nivel bajo con un 70.00%. Señalando que se obtuvo un nivel bajo porque los servidores de la junta no elaborar oportunas garantías de cobro, y porque no gestionan mecanismo en los medios de pago, como el planteamiento de actividades que realicen un adecuado control y seguimiento de los pagos que realizan cada

usuario. Asimismo, obtuvo un deficiente nivel de compromiso por parte de los usuarios, evidenciando que ellos no se sienten identificados y no reconocen la importancia de la realización de sus pagos. También, evaluando cada una de las dimensiones se muestra que la dimensión solvencia del cliente con un 67.50% registró tener un nivel bajo, esta situación se debe porque los servidores de la junta no realizan una adecuada evaluación crediticia y sobre todo porque no emplean mecanismos para reconocer el riesgo que posee cada usuario en el comportamiento de sus pagos. Evaluando la segunda dimensión compromiso con el contrato con un 65% se obtuvo un nivel bajo. Analizando la dimensión eficacia del medio de pago presentó un nivel bajo con un 70%, esto se debe porque los servidores no tienen un plan de cobranzas evitando tener el reconocimiento de los tiempos de cobranza. Y, por último, analizando el comportamiento de la cuarta dimensión de garantías de cobro, se obtuvo con un 72.5% un nivel bajo, esto se debe porque la institución no posee las garantías.

Analizando los aportes de los autores, se está de acuerdo con los resultados expuestos por Gao et al. (2019) al haber obtenido un nivel bajo de morosidad en 55% esto se debe por la proactividad del área de cobranza, sobre todo por dar bonos de buen pagador, con la finalidad de erradicar el número de deudores.

Entre otras de las características en común, se tiene al autor Andrade (2019) en su artículo, debido que al realizar un análisis descriptivo de la variable morosidad se registra un nivel mediano con un 61%, porque aún deben ser adaptados a las nuevas realidades existentes sobre todo por el débil reconocimiento de las causas, indicando la importancia de la aplicación de estrategias necesarias sobre todo para reducir el índice de morosidad.

Sin embargo, entre los autores que se discrepa por tener diferentes resultados en la investigación se encuentra al autor Andrade (2019) en su artículo Y analizando la variable morosidad se registra un nivel mediano con un 61%, porque aún deben ser adaptados a las nuevas realidades existentes sobre todo por el débil reconocimiento de las causas, indicando la importancia de la aplicación de estrategias necesarias sobre todo para reducir el índice de morosidad. De la misma manera, entre otro de los autores que se concuerda fue con Acosta (2020) porque se obtuvo un nivel bajo de estrategias de cobranza con un 55%, esto se debe

porque los deficientes resultados encontrado en las cobranzas coactivas, y debido que no realizan de manera constante las cobranzas.

Entre otros de los autores que no se está de acuerdo con sus resultados fue con los autores Altuve & Hurtado (2019) en su artículo establece tener un nivel medio de morosidad representado en un 51%, esto se debe por la deficiente capacidad de gestión de cobranza, y monitoreos de la implementación de las estrategias, discrepando con el nivel de morosidad obtenido. Del mismo modo, no se acepta los resultados con los autores Escobar (2019) por tener un alto nivel de morosidad representado con un 48%, esto se debe porque la entidad no posee con una base actualizadas, siendo un diferente nivel que el del presente estudio. Entre otros de los autores que se no se guarda similitud en sus resultados con Canchari (2022) porque al analizar la variable morosidad tiene un nivel regular con un 53,5%, indicando que entre las dimensiones de evaluación porque no emplea políticas y procesos de recuperación con un nivel bajo en un, estando en desacuerdo porque no son similares que el de la presente investigación.

Asimismo, entre otros de los autores que no se concuerda con los resultados fue con Alata & Albites (2020) debido que en su artículo se manifiesta tener un elevado índice de morosidad de sus usuarios representado con un 48%, señalando que entre los días promedios de retrasos es de 7 días hábiles, discrepando porque los resultados no son los mismos obtenidos en la presente investigación. Igualmente, no se guarda similitud entre sus principales hallazgos descriptivos del autor Acosta (2020) debido que obtuvo un nivel de morosidad alta con un 48%, esto se debe porque no cuentan con un registro del monto de los pagos, señalando tener otro tipo de realidad problemática que el de la presente investigación.

Además, se acepta la postura que adopta la teoría que fundamenta la variable morosidad siendo esta la teoría clásica de la selección de cartera o seguimiento de portafolio dada por el autor Harry Markowitz en el año 1952, porque en esta teoría se basa en la gestión del otorgamiento de crédito hasta el seguimiento completo de sus pagos, con la intención de tener máxima utilidad de su dinero invertido. Debido que según Córdova y Valencia (2020), indica que debe realizar la creación de un portafolio en donde permite estar siempre pendiente de los pagos de sus clientes sobre todo para poder asegurar el retorno de sus activos.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados inferenciales del estudio se logró responder el tercer objetivo que fue estimar que sí existe una relación negativa inversa alta entre la variable estrategias de cobranza y cada una de las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú, se puede evidenciar que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión solvencia con el cliente por tener un  $p= 0,000$  y con un coeficiente de  $-0,6,53$ . Asimismo, se encontró que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión compromiso con el contrato por tener una significancia de  $0,000$  y con un coeficiente de  $-0.6,57$ . También, se registró que sí existe una relación negativa inversa alta entre la dimensión eficacia de medio de pago por tener una significancia de  $0,000$  y con un coeficiente de  $-0,763$ . Y, por último, se reconoció que sí existe una relación negativa inversa entre la dimensión garantía de cobro por tener un puntaje de significancia de  $0,000$ .

Entre los antecedentes se guarda similitud con el autor Cotrina (2022) debido que en su investigación realizando un análisis estadístico tuvo una relación negativa alta debido que en la variable estrategia de cobranza y sus dimensiones de la morosidad debido que en la prueba de Spearman se tuvo una significancia, de  $0,000$  y un coeficiente de  $-0,797$ . Asimismo, no se concuerda con los resultados obtenidos con el autor Canchari (2022) en su tesis porque al emplear la prueba de Spearman se determinó que si existe una relación negativa moderada y por contar con un coeficiente  $-0,502$ , estando en desacuerdo por no llegar a los mismos resultados que el tercer objetivo específico.

Del mismo modo, entre los autores que no se está de acuerdo con los resultados descriptivos fue con Aguilar (2020) debido que en su investigación un nivel medio de estrategias de cobranza con un  $45\%$ , discrepando con sus principales hallazgos.

Por último, dando respuesta al objetivo general teniendo en consideración los resultados inferenciales obtenidos se analizó la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, se registró tener en la prueba de Spearman un puntaje de significancia de  $0,000$  inferior a  $0,05$  se infiere que sí existe relación negativa inversa entre las estrategias de morosidad. Y evaluando el puntaje de coeficiente de correlación, se tuvo por puntaje de

coeficiente de  $-0,879$  identificando tener una correlación negativa inversa muy alta por oscilar entre  $-0.60$  y  $0.80$ . Indicando que se determinó haber una relación negativa alta entre la variable estrategia de cobranza y morosidad, porque el puntaje de significancia fue menor a  $0,05$ .

Entre los resultados de las investigaciones se guarda relación con Gao et al. (2019) en su artículo, por haber obtenido por resultados inferenciales que sí existe una relación negativa alta por tener una sig.  $0,000$  y porque obtuvo un coeficiente del  $-0,889$  en la prueba de Spearman, aceptando los resultados por llegar a la misma conclusión y por emplear la misma prueba estadística que el presente estudio. Asimismo, entre otro de los autores que se concuerda fue con Aguilar (2020) debido que en su investigación alcanzó tener por resultado tener una relación negativa alta similar al puntaje de significancia del estudio.

No obstante, entre los autores que no se concuerda con sus aportes inferenciales fue con el autor Andrade (2019) porque establecer que sí existe una relación negativa mediana por tener una sig.  $0,000$  y porque obtuvo un coeficiente de Pearson del  $-0,601$ , estando en desacuerdo porque el nivel de la relación fue diferente al estudio. Otros de los autores con los que se discrepa fue con Altuve & Hurtado (2019) por tener por principales resultados en su prueba estadística de Pearson se dio a conocer la relación negativa moderada por tener una significancia menor de  $0,05$ , discrepando que con los hallazgos.

También, entre otros de los resultados que no se concuerda fue con el autor Escobar (2019) en su investigación en la realización de la prueba de correlación de Spearman se identificó que sí existe una relación negativa mediana por tener un sig.  $0,00$  y por tener un coeficiente de  $-0,881$ . Asimismo, no se guarda similitud con los resultados de los autores Alata & Albites (2020) en su artículo al considerar que sí existe una relación negativa moderada en la prueba de Spearman tuvo una sig. de  $0,000$  y un coeficiente de  $-0,665$ . Y, por último, con otro de los autores que no se guarda relación fue con el autor Acosta (2020) debido que en la realización del análisis estadístico encontrando tener una relación negativa mediana por tener un p valor menor de  $0,05$  y por contar con un coeficiente de  $-0,662$ , debido que llegó a diferente conclusión que la presente investigación.

## VII. CONCLUSIONES

1. Analizando los resultados inferenciales se encontró que sí existe relación negativa inversa alta entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, porque el puntaje de significancia fue menor a 0,05, por tanto, se aceptó la hipótesis del investigador; es decir, que a mayor estrategia de cobranzas realice la junta de usuarios disminuirá la altamente la morosidad de los usuarios.
2. Evaluando los resultados obtenidos se encontró un nivel bajo en el uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú representado con un 72.50%, producto que la presente junta de usuarios del Perú, no aplican de manera oportuna las políticas de crédito y porque no adoptan las condiciones de un préstamo que permita a sus usuarios facilitar el pago sin retrasos.
3. Se identificó tener un nivel bajo de morosidad en una junta de usuarios del Perú representado con un 70.00%, porque los servidores de la junta no elaboran oportunas garantías de cobro, y porque no gestionan mecanismo en los medios de pago, como el planteamiento de actividades que realicen un adecuado control y seguimiento de los pagos que realizan cada usuario.
4. Se estimó con la relación negativa inversa entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú debido que en los resultados de la prueba inferencial de Spearman se obtuvo un puntaje de significancia del 0,000 y por contar con un coeficiente de significancia mayor a -0,65 indicando tener un nivel de correlación negativo alto entre la variable y las dimensiones.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Al responsable de la junta de usuarios del Perú, realizar estrategias de cobranzas adaptadas a cada tipo de usuarios, realizando un monitoreo constante de los créditos asignado realizando un seguimiento y contacto proactivo con la finalidad de hacer recordar de las cuotas de pago.
2. Al responsable del área de cobranza de la junta, realizar capacitaciones continuas de cómo interactuar con los diversos tipos de usuarios, cómo aplicar las estrategias de cobranza, y realizar un asertivo proceso de evaluación del usuario ante de la asignación del crédito.
3. Al encargado del área de cobranza, desarrollar campañas de sensibilización tanto a los usuarios que quieren adquirir un crédito como los que cuentan con un crédito asignado con la finalidad de reconocer la importancia, beneficios y desventajas de no cumplir con sus compromisos de pago.
4. A los colaboradores del área de cobranza participar de manera activa con las estrategias y acciones que la junta propone para mejorar su proceso de cobranza.
5. Se recomienda a los futuros investigadores, aplicar otro tipo de estrategias acorde a su propias realidad, sobre todo que sean seguimientos constantes para generar más compromiso por los colaboradores y producir vínculo con los usuarios, percibiendo un alto nivel de interés en la gestión de cobro.

## REFERENCIAS

- Acosta, S., & Solano, N. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad de sus impuesto en la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47360/Acosta\\_MS-Neira\\_SNJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47360/Acosta_MS-Neira_SNJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Aguilar, P. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad de sus tributos en la Municipalidad Provincial de Talara*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52572/Aguilar\\_GPDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52572/Aguilar_GPDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agurto, J., & Ramos, M. (2022). *Estrategias de cobranza y la morosidad en la Municipalidad Provincial de Piura*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78469/Agurto\\_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78469/Agurto_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alata, C., & Albitres, C. (2020). *Estrategia .de cobranza para reducir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao*. Lima: Univerisdad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52526/Alata\\_FCA-Albitres\\_GCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52526/Alata_FCA-Albitres_GCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Altuve, J., & Hurtado, A. (2019). Análisis de la relación entre las estrategias de cobranza y morosidad en un entidad estatal de Venezuela. *Revista Análisis Conyuntura*, 1, 59-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Andrade, J. (2019). Realización de un modelo de scoring de cobranza y morosidad de una municipalidad. *Recherches en Sciences de Gestion*(156), 123 - 147. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6891>
- Ayala, M. (2020). *Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua en Trujillo*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75672/Ayala\\_MMA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75672/Ayala_MMA-SD.pdf?sequence=1)
- Barrueto, M., & Cueva, G. (2019). *Estrategias De Cobranza Para Reducir La Tasa De Morosidad Del Impuesto Predial En La Municipalidad Distrital De Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3247037>
- Becerra, E., Jaramillo, Y., & Yamil, A. (2022). Alternate title: Financial Statement Analysis as a computer-based approach to decision making in times of pandemics. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 48, 16-26. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2695094299/9B2A17E2B18146CBPQ/1?accountid=37408>

- Benites, A., Benites, r., & De La Cruz, E. (2021). *Efecto de las estrategias de cobranza y la morosidad en una entidad de Administración Tributaria de Trujillo*. Trujillo: Journal of business and entrepreneurial studies. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/html/>
- Bourenkov, G., & Popov, A. (2018). A quantitative approach to data-collection strategies. *Revista Acta crystallographica*, 62(1). doi:[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_proquest\\_miscellaneous\\_67581255&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,Collection%20strategies&sortby=r](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_proquest_miscellaneous_67581255&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,Collection%20strategies&sortby=r)
- Canchari, M. (2022). *Estrategias de cobranza y la morosidad de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canchari\\_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canchari_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cano, A. (2017). *Aportes de Fray Luca Pacioli al desarrollo de la contabilidad: Origen y difusión de la partida doble*. Revista Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p01.pdf>
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial frionorte e.i.r.l, chiclayo 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6748/Cavero%20Rueda%2C%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdova, M., & Valencia, A. (2020). *Impacto de la morosidad de la cartera en la sostenibilidad financiera de una e.s.e. del norte de la ciudad de cali, durante el periodo 2016 – 2017*. Cali: Universidad Santiago de Cali. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/253/Impacto%20en%20la%20morosidad%20en%20la%20cartera%2013-09-2020final%20-%20Angela%20Yamileth%20Valencia%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=1>

Cotrina, W. (2022). *Estrategia de cobranza y morosidad en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. Cajamarca: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95037/Cotrina\\_MWG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95037/Cotrina_MWG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Escobar, L. (2019). *Gestion de control en procesos de cobranzas eficiente y la morosidad en la camara nacional de industrias*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29502/ML-3026.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinosa, M. (2018). Financial Management and decisionmaking. *Revista Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2247181499/9B2A17E2B18146CBPQ/3?accountid=37408>

- Fiorella, R. R. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista*. Juliaca: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3416/Fiorella\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3416/Fiorella_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gaber, J. (2019). Building “A Ladder of Citizen Participation”. *Journal of the American Planning Association*, 85(3). Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=67084ec7-3031-4197-8b44-53d3c6b77612%40redis>
- Gao, P., Chang, L., & Dermot, M. (2019). Municipal borrowing costs and state policies for distressed municipalities. *Journal of Financial Economics*, 404-426. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304405X1830299X>
- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* Lima: Conexión Esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Revista Información Tecnológica*, 31(6). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- Godoy, A. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3399018>

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). What drives debt defaults in microfinance? The case of the asociación civil avanzar. *Revistas Problemas del Desarrollo*, 49(154), 127 - 151. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055666226&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=05ef4b1b8a50201ee32225bcbcfcaa33&sot=b&sdt=b&s=TITL E-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=24&sessionSearchId=05ef4b1b8a50201ee32225bcbcfcaa33>

Golman, M., & Bekerman, M. (2019). *What drives debt defaults in microfinance? The case of the asociación civil avanzar*. Buenos Aires: Revista Problemas del Desarrollo. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055666226&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=19895ad8ef2062fcfd9129b4ce5eb652&sot=b&sdt=b&s=TITL E-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=24&sessionSearchId=19895ad8ef2062fcfd9129b4ce5eb652>

González, D. (2018). Alternate title: Social contradictions environment to the Financial Analysis with focus of risks at the Credit Bank and Trade. *Revista Santiago*, 390-401. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2698685096/F2ABAEC18C2E45D6PQ/1?accountid=37408>

Grammatoula, P., & Podinovski, V. (2023). A single-stage optimization procedure for data envelopment analysis. *Revista*  
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.09.036>.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.09.036>

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Herrada, H. (2022). *Commercial operations under the spanish law for the fight against delays that configure international sale of goods in the vienna convention: quid iuris*. España: Revists Actualidad Juridica Iberoamericana. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85149013894&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=19895ad8ef2062fcfd9129b4ce5eb652&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=24&sessionSearchId=19895ad8ef2062fcfd9129b4ce5eb652>

Huamán, E., & Pérez, C. (2021). *Gestión de cobranza y morosidad en una empresa agropecuaria, Arequipa*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88559/Huam%c3%a1n\\_HEI-P%c3%a9rez\\_CCM-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88559/Huam%c3%a1n_HEI-P%c3%a9rez_CCM-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

- Huaman, P., & Moran, E. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad en Mibanco*. Lima: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12817/2/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Huaman\\_Moran\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12817/2/IV_FCE_310_TE_Huaman_Moran_2023.pdf)
- Huang, Z., Yang, Y., Liao, C., & Du, P. (2023). How to say? Voice analytics of debt collection strategies. *Revista Managerial and decision economics*, 43(4). Obtenido de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi\\_proquest\\_journals\\_2658974384&context=PC&vid=51UCV\\_INST:UCV&lang=es&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,Collection%20strategies&sortby=rank](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_proquest_journals_2658974384&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contains,Collection%20strategies&sortby=rank)
- Isaksson, O., & Philip, C. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. *Revista Research Notes*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>
- Lama, P., LAMA, M., & LAMA, A. (2022). *Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica* (Vol. 12). México: Revista Horizonte de la Ciencia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/>
- López, O., & Haro, A. (2023). El teorema Modigliani-Miller: un análisis desde la estructura de capital mediante modelos Data Mining. *Revista Política Económica*, 15(1). Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2805238074/B2C8408849444599PQ/4?accountid=37408>

Madeira, C. (2018). The impact of the debt and risk of unemployment in the delinquency of family. *Revista Economía*, 17(1). Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84901021963&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=38&sessionSearchId=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d>

Melgar, G. (2023). La morosidad empresarial es una tragedia para los pequeños negocios": PRESIDENTE DE PIMEC Y PMCM. El dirigente de la patronal catalana de las pymes y de la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad denuncia que muchas compañías usan la demora en sus p. *Revista el Mundo*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2832180260/9C517495B47F44C9PQ/3?accountid=37408>

Mendez, W., & Centurión, Á. J. (2022). *Estrategias de cobranza y el impuesto predial en el servicio de administración Tributaria de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78167/Mendez\\_EWGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78167/Mendez_EWGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mogollón, .. J. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. Universidad Autónoma de Huanta. Obtenido de <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>

- Moscoso, M., Villarreal, D., & Castillo, R. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200002&script=sci_arttext)
- Mucha, L., Chamorro, R., & Oseda, M. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *revista Desafíos*, 12(1). Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/189>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). *El estudio descriptivo en la investigación científica*. 2020: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Palomino, B. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir los indices de morosidad en la empresa prestadora de servicios marañon s.r.l, jaen 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6487/Palomin-o%20Rosillo%20Brito%20Yoel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista científica del mundo de la investigación y el conocimiento*. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz,. *Revista de la Universidad Hermilio Valdizán*(14). doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista Scielo*, 18(46). doi:<http://orcid.org/0000-0002-9780-2100>
- Quispe, J., & Hancoco, M. (2022). Determinants of delinquency in the Peruvian banking and microfinance system. *Revista Frontiers in Sociology*, 7(21).  
Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85143364502&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=cl&cluster=scolang%2c%22English%22%2ct&sl=24&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&relpos=2>
- Ramírez, L. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rao, Y., & McDonald, T. (2023). *Debt at a distance: Counter-collection strategies and financial subjectivities of China's working-class defaulters during COVID-19*. China: *Revista Economy and society*. doi:10.1080/03085147.2022.2154501
- Rinza, R., Vega, L., & Calvanapón, F. (2021). *Gestión de cobranza y su efecto en morosidad la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021*. Chongoyape: Revista Multidisciplinar.

Obtenido de  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2574/3813>

Sanchez, A., & Murillo, A. (2022). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Revista Debates por la historia*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-29562021000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147)

Seclen, B. (2022). *Estrategias de cobranza y morosidad para la recaudación en una municipalidad de la región Lambayeque*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78529/Seclen\\_ABE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78529/Seclen_ABE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Taft, M. (2019). Political and socioeconomic conditions and u.s. relations. *Revista Current Politics and Economics of South and Central America*, 12(2), 173-206. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2273147259/9B2A17E2B18146CBPQ/2?accountid=37408>

Ugalde, a. (2018). *La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en ancón*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19321/Ugalde\\_JAC.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19321/Ugalde_JAC.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Uquillas, A., & González, C. (2017). Macro and microeconomic determinants of credit risk stress testing: Comparative case based on nonperforming loans

between Ecuador and Colombia. *Revista Ensayos Sobre Política Económica*. Obtenido de

<https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6991/espe.pdf>

Uquillas, A., & González, C. (2019). Macro and microeconomic determinants of credit risk stress testing: Comparative case based on nonperforming loans between. *Revista Ensayos Sobre Política Económica*. Obtenido de [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

[85036651561&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

[f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

[-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

[KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb758](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

[7ab7fac14c1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85036651561&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28morosidad%29&sl=31&sessionSearchId=92682c3f78321bcafb7587ab7fac14c1)

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)

[34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)

Villar, O., & Roncal, P. (2023). Delinquent portfolio and its impact on the economic results. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. Obtenido de

[https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85172304727&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=cl&cluster)

[85172304727&noHighlight=false&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85172304727&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=cl&cluster)

[f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=cl&cluster](https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85172304727&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=bc9331757fc52f52da04623132d5db8d&sot=b&sdt=cl&cluster)

=scolang%2c%22English%22%2ct&sl=24&s=TITLE-ABS-  
KEY%28morosidad%29&relpos=1

Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, C. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(7). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

## ANEXO

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles de rango
<b>Gestión de cobranza</b>	Human & Moran (2023) explica que las estrategias de cobranza es aquel conjunto de estrategias y acciones coordinadas que ayudará a poder recuperar los créditos otorgados a los usuarios de una organización.	Es un conjunto de acciones que una institución realiza con la buena disposición que los usuarios puedan hacer coordinaciones con la institución, mediante un proceso de cobranza con la finalidad de crear acuerdos y compromisos de pagos.	Condiciones de un préstamo	Criterios de evaluación para la asignación de un préstamo Fluidez de la información	Ordinal  Escala de Likert	Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, De acuerdo, Parcialmente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo.
			Plazos de cobro	Mecanismos de cobranza Métodos de acceso a la información		
			Política de crédito	Políticas de asignación de préstamo Seguridad de documentos e información Mecanismo de respaldo		
<b>Morosidad de los clientes</b>	Según Godoy (2023) aquel indicador que tiene mucha relación al comportamiento de una persona en relación a un crédito otorgado.	Es indicador la cual muestra cómo está la calidad de la cartera de créditos vigentes, que es influenciada con el compromiso de contrato, eficiencia en el medio de pago y las garantías de cobro producto de una buena gestión del flujo crediticio.	Solvencia del cliente	Evaluación crediticia Riesgo crediticio Capacidad de pago	Ordinal  Escala de Likert	Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, De acuerdo, Parcialmente en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.
			Compromiso con el contrato	Administración remota Interactividad		
			Eficacia de medio de pago	Tiempos de respuesta de cobro Duplicación de documentación Rapidez en el acceso a la información		
			Garantías de cobro	Mecanismos de garantías de cobro		

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación que tiene por objetivo medir las estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú, el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio. Escala valorativa

Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Ítem		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Condición de venta</b>					
1	Los plazos de pago que otorga la institución son los adecuados					
2	Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al usuario					
3	La institución otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea mensual, anual.					
4	La institución brinda usualmente brindan tiempos acorde al monto del crédito accedido.					
5	La institución exige garantías a los usuarios a quienes se otorgan los créditos, para que, en caso de incumplimiento en el pago, sirva de respaldo.					
	<b>Dimensión 2: Plazos de cobro</b>					
6	Considera que la institución tiene personal específico para dedicarse a la cobranza.					
7	El personal dedicado a la cobranza posee un horario flexible.					
8	La institución mantiene contacto con sus usuarios mediante vía telefónica y en redes sociales					

	La institución aplica acciones de cobranza haciendo acordar de los plazos de vencimiento de los pagos de sus usuarios					
9	La institución posee un método de seguimiento de deudas vía telefónica					
10	La institución programa visitas para ejecutar la cobranza de saldos pendientes					
	<b>Dimensión 3. Políticas de crédito</b>					
11	La institución explica sobre las políticas de créditos a sus usuarios					
12	Considera que el usuario entiende las políticas de crédito dispuestas por la institución					
13	La institución cuenta con una relación de Usuarios para la notificación mediante cartas y avisos vía e-mail para la cobranza de deudas vencidas					
14	La institución pacta un compromiso de pago extrajudicial antes de otorgar créditos.					
15	La institución restringe el servicio a aquellos usuarios que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda					
<b>VARIABLE 2. MOROSIDAD</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1. SOLVENCIA DEL CLIENTE</b>					
16	La institución realiza una evaluación previa antes de otorgar un crédito					
17	La institución cuenta con indicadores de evaluación que permite conocer el perfil crediticio del usuario					
18	Los usuarios conocen la consecuencia de no pagar su crédito otorgado					
19	Los usuarios otorgan una garantía o aval para realizar el uso del servicio					
20	La institución otorga créditos solo a usuarios que demuestran buenas capacidades de pago.					
	<b>DIMENSIÓN 2. COMPROMISO CON EL CONTRATO</b>					

21	Considera que los compromisos de pago son realizados de manera formal por parte de la institución.					
22	La institución otorga créditos aceptando compromisos de palabra					
23	La institución cuenta con mecanismos de comunicación que permite recordar su compromiso de pago					
	<b>DIMENSIÓN 3. EFICACIA DE MEDIO DE PAGO</b>					
24	La institución emplea como medio de pago las transferencias bancarias					
25	La institución realiza la recepción de saldos pendientes de manera presencial					
26	Los usuarios afrontan las deudas adquiridas con la institución mediante pagares					
27	La institución cuenta con medio eficiente para comunicar a sus usuarios sobre el monto de su deuda					
	<b>DIMENSIÓN 4. GARANTÍA DE COBRO</b>					
28	La institución considera la exigencia de garantías, al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus usuarios					
29	La institución considera la exigencia de los avales al evaluar el riesgo, de incumplimiento de sus usuarios					
30	La institución evalúa la liquidez financiera de sus usuarios					

**Anexo 3. Validación de instrumentos**

**INFORME DE VALIDACIÓN N°1 DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Estrategia de cobranza y morosidad

**3. TESISTA:**

Cabrejos Ypanaque, Juan Luis Valentin

**4. DECISIÓN:**

Mg. Rumiche Irigoin Liz Karim

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

**Chiclayo, 16 octubre de 2023**

 <hr/> <p><i>Firma</i> DNI: 71592850 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

## Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUMICHE IRIGAIN**  
Nombres **LIZ KARIM**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **71592850**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **25/11/20**  
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**  
Diploma **052-096541**  
Fecha Matriculación **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN N°2 DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Estrategia de cobranza y morosidad

### 3. TESISISTA:

Cabrejos Ypanaque, Juan Luis Valentin

### 4. DECISIÓN:

Mg. Atoche Espinoza Evelyn Ibet

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 octubre de 2023

 <p>Firma DNI: 74153761 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>ATOCHE ESPINOZA</b>
Nombres	<b>EVELYN IBET</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>74153761</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>20/09/21</b>
Resolución/Acta	<b>0557-2021-UCV</b>
Diploma	<b>052-126468</b>
Fecha Matrícula	<b>01/04/2019</b>
Fecha Egreso	<b>09/08/2020</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 000988792****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA****JEFA****Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu**

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/08/2022 10:31:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27369 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN N°3 DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Estrategia de cobranza y morosidad

### 3. TESISISTA:

Cabrejos Ypanaque, Juan Luis Valentin

### 4. DECISIÓN:

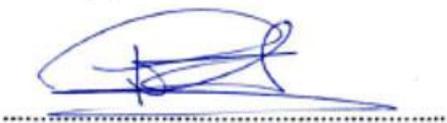
Mg. Percy Grover Ventura Carrillo

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 octubre de 2023

 <p><i>Firma</i> DNI: 47788689 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VENTURA CARRILLO**  
Nombres **PERCY GROVER**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47788689**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/10/22**  
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**  
Diploma **052-175223**  
Fecha Matrícula **05/04/2021**  
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001322929

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/06/2023 22:14:24-0500

## Anexo 4. Alfa de Cronbach

### ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	2

## Anexo 5. V-aiken

<b>Max</b>	4
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Chárter, 2003).**

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido



	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

<b>VALIDEZ</b>	<b>V Aiken</b>
<i>Relevancia</i>	100%
<i>Pertinencia</i>	100%
<i>Claridad</i>	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>100%</b>



R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
<b>VARIABLE 2. MOROSIDAD</b>															
pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	pregunta	TOTAL
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
3	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	25
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	26
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	20
2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	28
1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	31
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61

R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	28
1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	31
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	3	3	3	4	4	4	1	3	3	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	23

## Anexo 7. Prueba de correlación

### Correlaciones

			TOTAL_V1	D1_V2
Rho de Spearman	TOTAL_V1	Coeficiente de correlación	1.000	-.653**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	D1_V2	Coeficiente de correlación	-.653**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

### Correlaciones

			TOTAL_V1	D2_V2
Rho de Spearman	TOTAL_V1	Coeficiente de correlación	1.000	-.657**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	D2_V2	Coeficiente de correlación	-.657**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

### Correlaciones

			TOTAL_V1	D3_V2
Rho de Spearman	TOTAL_V1	Coeficiente de correlación	1.000	-.763**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	D3_V2	Coeficiente de correlación	-.763**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

### Correlaciones

		TOTAL_V1	D4_V2
Rho de Spearman	TOTAL_V1	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	D4_V2	Coefficiente de correlación	-.722**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

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

## Anexo 8. Muestra

Tabla

Composición de la muestra

<b>Áreas</b>	<b>N°</b>
Área de contabilidad	25
Área administrativa	15
<b>Total</b>	<b>40</b>

**Nota:** Elaboración obtenida de la institución de estudio

## Anexo 9. Autorización para realizar investigación



¡Comprometidos con los usuarios del agua!

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, paz y desarrollo"

Huachipa, 21 de diciembre del 2023

### **OFICIO N° 812 -2023-JUSHR-P**

Doctor.

**JUAN PABLO MURO MORENO.**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo.

Presente. –

**Asunto:** AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle el saludo institucional de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Rímac del que me honro en presidir, al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, el presente es con la finalidad de hacerle de conocimiento que en conformidad a la solicitud de JUAN LUIS VALENTIN CABREJOS YPANAQUE, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita realizar su investigación científica (Tesis), se da por aceptada y autoriza el inicio de dicha investigación en nuestra organización de usuarios, indicándoles que están sujetas a las normas vigentes de nuestra institución y al reglamento que lo contempla.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR  
HIDRÁULICO RIMAC  
  
"Victor Raul Palomino Zullcapoma"  
PRESIDENTE

VRPZ  
AV. Las Torres Lote 15 - Huachipa, Lurigancho  
Teléfono: 3562734  
Email: informes@jurimac.com  
www.jurimac.com



## **Anexo 10. Propuesta**

### **PROPUESTA**

#### **1. Título propuesta**

ECOPAMO – Estrategias de cobranza para evitar la morosidad

#### **2. Presentación**

La presente propuesta consiste en brindar estrategias de cobranza se pretende desarrolla en una junta de usuarios, realizándola con la finalidad de poder mejorar el nivel de morosidad de los usuarios. Siendo dirigida a los responsables de la realización de los cobros de la parte directiva, indicando que según los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 2 se observó tener un nivel bajo con un 72.50% de estrategias de cobranza, sobre todo porque no cuentan con políticas de crédito adecuadas acorde a la realidad existente evidenciando un nivel bajo con un 70%, seguido porque no brindan las condiciones oportunas para la asignación de puesto y por contar con un bajo nivel de plazo de cobro con un 67.50%, evidenciando la necesidad del planteamiento de estrategias de cobranza.

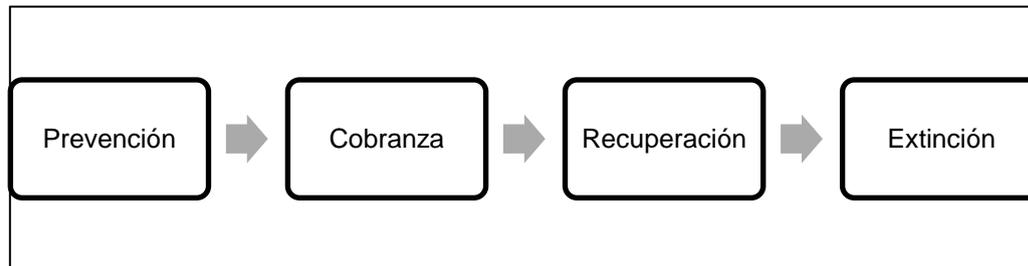
#### **3. Conceptualización de la propuesta**

La presente propuesta se inspira en los fundamentos teóricos de la teoría clásica de Teoría de contingencia de Fred Fiedle dada en el año 1971, que sustenta la variable estrategia de cobranza, describe que, mediante la generación de condiciones y plan de acciones, podrían prevenir la generar de algún tipo de riesgo, entre ellos económicos como financieros y de la teoría clásica de la selección de cartera o seguimiento de portafolio dada por el autor Harry Markowitz esta teoría se basa en la gestión del otorgamiento de crédito hasta el seguimiento completo de sus pagos.

Para realizar, el diseño de una propuesta de estrategias de cobranza se planteó el siguiente esquema:

## Figura

### *Estrategias de cobranza*



Nota: *Obtenido del autor Huang et al. (2023)*

## 4. Objetivos de la propuesta

### 4.1. Objetivo general

Mejorar el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú

### 4.2 Objetivos específicos

- a. Planificar estrategias de cobranza de una junta de usuarios del Perú
- b. Diseñar estrategias de cobranza de una junta de usuarios del Perú
- c. Elaborar un presupuesto de la propuesta de estrategias de cobranza de una junta de usuarios del Perú

## 5. Justificación.

La presente investigación tiene por justificación práctica porque es conveniente la realización de estrategias de cobranza eficientes adaptadas a las necesidades y perfil de cada uno de los usuarios, para junta de usuarios debido que ayudará a reducir el índice de morosidad. Y tiene una justificación de relevancia social, porque al contar con la aplicación asertiva de estrategias de cobranza permite reducir el índice de riesgos crediticios, que ayudará a la institución contar con un mayor número de liquidez para ofrecer nuevos créditos a más usuarios de la junta. Asimismo, tiene por justificación teórica porque permite ayudar llenar los vacíos de conocimientos sobre la materia en gestión de cobranza y morosidad, para servir como guía a los futuros investigadores.

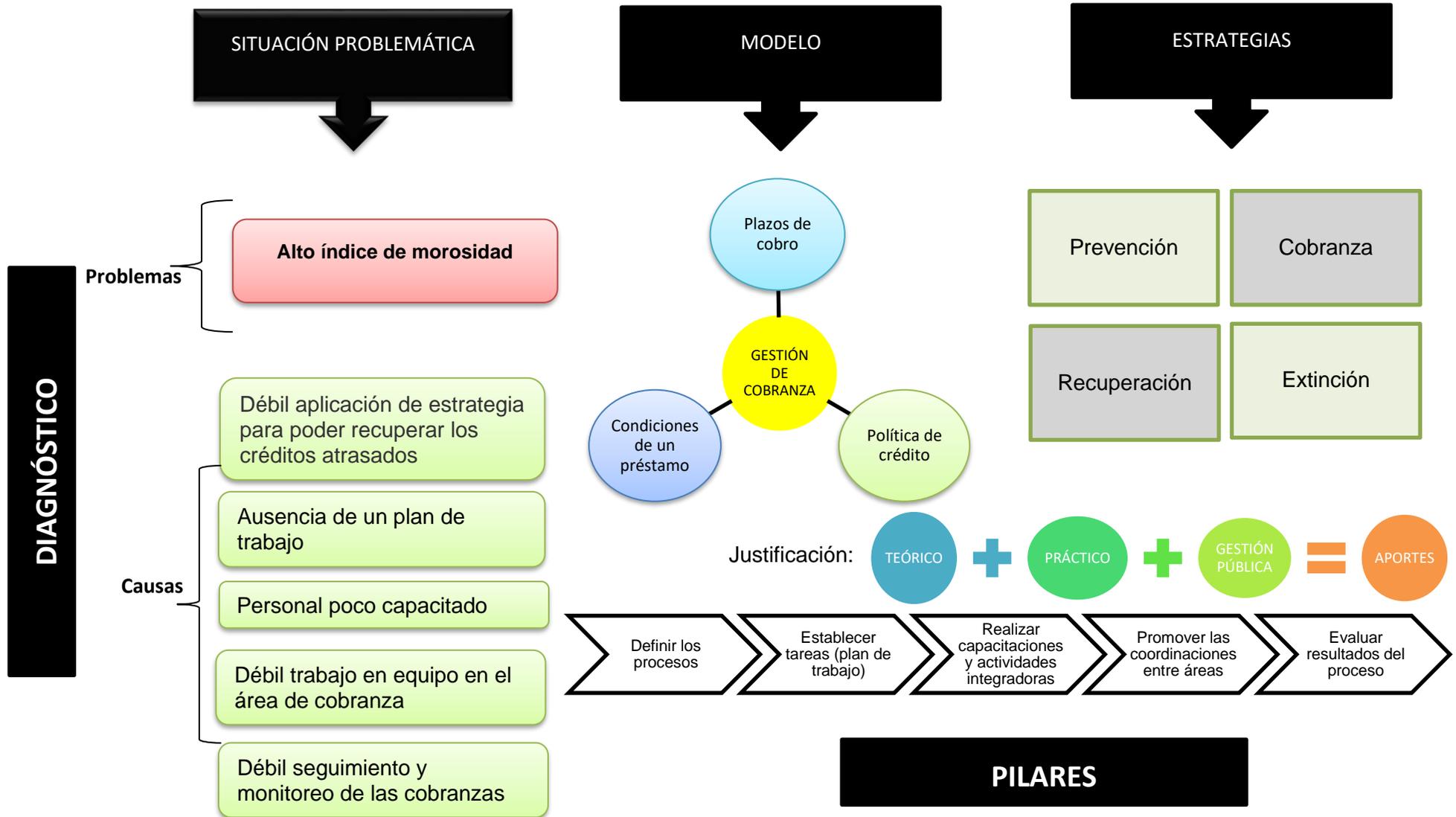
## **6. Fundamentos**

Están referidos a sustentar la propuesta desde un punto de vista epistemológico, filosófico, pedagógico, psicológico, sociológico entre otros, dependiendo de la propuesta, en función de la variable independiente y considerando los aportes de estudios que tengan relación con la misma. La redacción debe indicar cuánto le sirvió la o las teorías y aportes para la propuesta.

## **7. Características**

La propuesta, estará compuesta por estrategias tanto de prevención, cobranza, recuperación y extinción que permitirá agilizar el índice de morosidad de los usuarios de la junta, permitiendo a los colaboradores desarrollarlos con compromiso, responsabilidad y perseverancia para lograr cumplir con los objetivos trazados.

## 8. Estructura de la propuesta



## 9. Estrategias para implementar la propuesta.

Elaboración de una ruta metodológica, precisando: las competencias, las actividades, el tiempo (por actividad y total), los materiales a utilizar y los resultados a obtener (Producto por actividad).

### Tabla

Plan de actividades y estrategias

Actividad	Objetivo de la actividad	Estrategia a desarrollar	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
Jornadas de capacitación para mejorar el nivel de evaluación de riesgo del usuario	Mejorar el nivel de evaluación de los usuarios y prevenir riesgos crediticios	Realizar reuniones informativas para la mejora los conocimientos de evaluación del servidor de cobranza.  Elaborar talleres de simulación  Capacitar sobre la evaluación de indicadores de evaluación de riesgos	Diapositivas Papelotes plumones Folletos Videos informativos	Jefe del área de cobranza  Servidores de cobranza	Encuestas Cuestionarios Fichas de evaluación
Realizar cobranza activa de manera telefónica y vía WhatsApp	Mejorar el nivel de cobranza activa para reducir los retrasos de pago	Elaborar un plan de cobranza activa por los diversos medios digitales previos antes de sus pagos  Realizar los cobros de manera constantes días antes durante y posteriores a su pago	Diapositivas Papelotes plumones Folletos Videos informativos	Jefe del área de cobranza  Servidores de cobranza	Fichas de observación  Registro documental
Realizar cobranza de recuperación en campo	Reducir el índice de morosidad de los usuarios	Ejecutar la cobranza en campo  Dejar notificaciones en su Domicilio sobre la deuda pendiente (notificación de cobranza)	Diapositivas Papelotes plumones Folletos Videos informativos	Jefe del área de cobranza  Servidores de cobranza	Fichas de observación  Registro documental
Realizar cobranza de extinción de reprogramación de pago	Recuperar los créditos asignados	Realizar acuerdos con el cliente para reprogramación de pagos	Diapositivas Papelotes plumones Folletos Videos informativos	Jefe del área de cobranza  Servidores de cobranza	Fichas de observación  Registro documental

## Anexo 11. Validación de la propuesta

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECOPAMO - PLAN DE ESTRATEGIAS PARA EVITAR LA MOROSIDAD

Yo, **Atoche Espinoza Evelyn Ibet**, identificado con DNI N° **74153761**, con Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000768138

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **la propuesta ECOPAMO - Plan de estrategias para evitar la morosidad**, correspondiente a la Tesis **Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Normatividad, Campo, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis: **“ECOPAMO - Plan de estrategias para evitar la morosidad”**

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Se valida y acepta la propuesta

---

---

---

Chiclayo, 15 de diciembre de 2023.

Mg. Atoche Espinoza Evelyn Ibet, Código de registro de SUNEDU N°052-126468, con Centro de labores en la Municipalidad de Catache, N° de celular: 950073828



---

**FIRMA**

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>ATOCHÉ ESPINOZA</b>
Nombres	<b>EVELYN IBET</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>74153761</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>20/09/21</b>
Resolución/Acta	<b>0557-2021-UCV</b>
Diploma	<b>052-126468</b>
Fecha Matrícula	<b>01/04/2019</b>
Fecha Egreso	<b>09/08/2020</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868792

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/08/2022 10:31:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 12. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Población:	Tipo:	Técnicas:	
¿Cuál es la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú?	Analizar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú	H0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una junta de usuarios del Perú		40 servidores de junta de usuarios del Perú	Básica	Encuesta	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		Muestra:	Diseño:	Instrumentos:	
¿Cuál es el nivel de uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú?	Evaluar el nivel de uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú	Evaluar el nivel de uso de estrategias de cobranza en una junta de usuarios del Perú es medio.	VI: Estrategias de cobranza VD: morosidad	40 servidores de junta de usuarios del Perú	No experimental		
¿Cuál es el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú?	Identificar el nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú	El nivel de morosidad en una junta de usuarios del Perú es medio.				Enfoque: Cuantitativo	Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú?	Estimar la relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú.	La relación entre la variable estrategias de cobranza y las dimensiones de morosidad en una junta de usuarios del Perú, es negativa alta.			Muestreo: Censal	Nivel: Correlacional	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN UNA JUNTA DE USUARIOS DEL PERÚ", cuyo autor es CABREJOS YPANAQUE JUAN LUIS VALENTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PISFIL BENITES NILTHON IVAN <b>DNI:</b> 42422376 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 10- 01-2024 12:35:32

Código documento Trilce: TRI - 0712390