



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San Isidro  
2022.**

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

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Coronel Perez, Merly (orcid.org/0000-0002-2990-2679)

**ASESOR:**

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios por la salud y la vida. A mis padres y Hermanos por su apoyo en mi carrera profesional y motivación constante durante toda mi vida.

## **Agradecimiento**

A mis padres por el apoyo incondicional, a mi hermano Dante coronel por su apoyo de todos los días y al magister Díaz Torres William Ricardo por sus enseñanzas en este desarrollo del proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	10
3.3. Población de variables.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1: Número de población.....	14
Tabla 2: Categorías de escala de Likert.....	15
Tabla 3: Juicio de expertos.....	15
Tabla 4: resumen de procesamiento de casos.....	16
Tabla 5: Estadística de fiabilidad.....	16
Tabla 6: Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	18
Tabla 7: Medir el nivel de efectividad de cobranza de la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	20
Tabla 8: Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	22
Tabla 9: Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	23
Tabla 10: Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	24
Tabla 11: Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	25

## Índice de figuras

Figura 1: n°1: esquema de diseño correlación.....	12
Figura 2: Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	19
Figura 3: Medir el nivel de efectividad de cobranza de la empresa systemgroup, san isidro 2022.....	21

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en systemgroup, san isidro 2022; así mismo, se trabajó en un diseño no experimental, por lo tanto, el nivel de investigación fue correlacional, cuantitativo; corte transversal cuya población está conformada por 30 colaboradores, se utilizó la encuesta como instrumento diseñado y elaborado según la escala de Likert. De acuerdo al análisis se concluyó con un nivel significativa con 1% y con un intervalo de confianza del 99%, por lo tanto, se aprueba la hipótesis que existe la relación al constatar la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022; se determina su relación" indicando una correlación del 99.7% de intensidad de los datos que están relacionados.

**Palabras clave:** morosidad; efectividad de cobranza; Recaudación, gestión de pago y gestión de clientes.

## **Abstract**

This research aims to establish the relationship between delinquency and the effectiveness of collections in systemgroup, san isidro 2022; Likewise, a non-experimental design was worked on, therefore, the level of research was correlational, quantitative; cross section whose population is made up of 30 collaborators, the survey was used as an instrument designed and elaborated according to the Likert scale. According to the analysis, it was concluded with a significant level with 1% and with a confidence interval of 99%, therefore the hypothesis that there is a relationship is approved when verifying the delinquency and the effectiveness of collections in the company Systemgroup, San Isidro. 2022; their relationship is determined" indicating a correlation of 99.7% intensity of the data that are related.

**Keywords:** delinquency; collection effectiveness; Collection, payment management and customer management.



## I. INTRODUCCIÓN

El comienzo del estudio del tema está determinado por las variables, con el propósito de estudiar algo nuevo práctico, con la corroboración con las citas en tres niveles de antecedentes con ideas, argumentos científicos, también se describe la justificación. Problema general, las hipótesis y los objetivos

Así mismo tenemos la intervención de Melo (2018) de España en su revista de morosidad y efectividad de cobranzas bajo el título: *clima laboral de satisfacción del cliente*, su finalidad es mejorar los embolados de cobranzas. El método integrado del artículo 50 del año 2016 al 2020 concluye que existen herramientas válidas y confiables para medir términos estudiados. Señalando que en la actualidad las organizaciones poseen problemas de morosidad de pagos.

A continuación, tenemos García (2018) de Italia la revista: *gestión de cobranzas mediante un modelo de mejora de horario de llamada por Call center*, cuyo objetivo mejorar el método de gestión integrado en los cobros del financiamiento el artículo 506 del 2018 concluye que existen herramientas válidas y confiables para el método de estudios. El financiamiento de dicho país se esclareció con reformas, con sistemas estratégicos y con el fin de mantener su nivel en los sectores públicos y privados.

Después en España la revista científica de comunicación y educación bajo el título: *mecanismo y técnicas de cobranzas*, su finalidad es mejorar sus técnicas de cobranza a un nivel alto. Con 200 miembros aplica un formulario para los clientes. Huanca (2019) La finalidad es concluir con éxito las respuestas de los formularios hechos a diferentes clientes del mercado.

También tenemos en México la revista académica de ciencias con el título: *condiciones de pagos de los clientes*, su objetivo es cobrar a los clientes con deudas castigadas. El estudio del artículo 20 del 2018 al 2020 concluye que son válidas las

herramientas para mejorar el método de estudio. Pérez (2016). Hoy en día las cobranzas son muy mencionadas en las cuentas financieras.

De nuevo en México la revista la colmena: *estrategias de cuentas por cobrar*, cuyo objetivo es buscar la rentabilidad económica de sus pagarés. El artículo 309 concluye que todas las estrategias financieras son viables para generar fidelidad en los clientes. Aguilar y Camargo (2020). Se realizan estrategias de pagarés para la cartera de clientes.

Luego en Estados Unidos la revista de comunicación: *estrategias financieras*, cuyo objetivo es cobrar pensiones mensuales de estudiantes de cada institución. El artículo 70 del año 2015 al 2020 se observa un método de investigación viable. Zuluaga (2018). Manifiesta que las instituciones educativas particulares están sujetas a una variedad de pagos mensuales.

De nuevo en Estados Unidos la revista los álamos capitulando *la administración de créditos de cobranzas con la cuestión de prevención y recuperación*, cuyo objetivo fue la medición del volumen de operaciones diarias. En el artículo 515 del año 2021 se observan estudios viables. Ettinger, R. (2021). La cobranza es un servicio generado por las mismas entidades financieras que son quienes emiten los préstamos a cada cliente.

Igualmente, en Chile Ceder (2019). En su revista científica de humanidades titulada: *morosidad en las entidades financieras*, cuyo objetivo es financiar a los clientes de acuerdo a sus necesidades de pago. En el artículo 122 del año 2019 indica que existen herramientas válidas y confiables del préstamo de dinero que se otorga de una parte a otra con la condición que aun futuro quien recibe el dinero lo devolverá de forma gradual.

Es más, en Medellín la revista el colombiano bajo el título: *deudas vencidas y gestionadas*, cuyo objetivo es el manejo de los indicadores financieros. El artículo 65 de los años 2017 al 2021 concluye con éxito el estudio de hermanitas válidas y confiables. Quispe (2016). La finalidad es que a largo o corto plazo el deudor cumpla con su pago.

En Cali Hernández (2017) en su diario occidente titulado: *gestión de cobranzas y morosidad*, se enfatizó en evaluar las reformas de mora donde deberán ser evaluadas para recuperar los créditos. Con 250 miembros del equipo de la compañía brindaron formularios con preguntas y las respuestas fueron poco probabilístico concluye que deudores no cumplen con los requerimientos establecidos.

Inclusive en Cartagena el diario universal bajo el título: *La morosidad hipotecaria*, cuyo objetivo es brindar opciones de pagos a cada cliente. El artículo 20 del año 2019 al 2021 concluye que el estudio de herramientas no es viable debido al alto índice de retraso de pago. Gonzalo A (2019) contribuye en la morosidad en los pagos de impuestos y multas hipotecarias.

En el nivel nacional el diario el peruano titulado: *morosidad en el sistema financiero*, su finalidad es mejorar la segmentación de clientes de pymes. En el artículo 128 del año 2017 se observan ligeros aumentos en la ratio de morosidad. Así mismo algunas entidades ajustaron sus modelos de Scoring para fortalecer sus áreas de cobranzas y de riesgos. BCR, MAYO (2018)

También tenemos en Perú la revista gestión bajo el nombre: *manipulación de cuentas por cobrar*, su fin es medir el riesgo crediticio de la cartera de los clientes, en el artículo 150 del año 2019 al 2021 los miembros del estudio concluyen que si es viable la evaluación de herramientas de estudio. Parco (2019) brindar soluciones a los problemas económicos y el retorno de dinero a las entidades financieras.

Otra vez en Perú el diario de comercio titulado: *Identificación de retrasos en deudas en mini financieros*, su objetivo es brindar productos y ahorros a plazo fijo, por esta razón el artículo 2000 del año 2021 concluye con éxito el estudio de qué herramientas son válidas. Batlle (2020) las malas gestiones de préstamos influyen en la baja rentabilidad bancaria.

La investigación justifica por las razones de la empresa systemgroup, para mejorar su morosidad y su eficiencia en las cobranzas; también para obtener nuevas estrategias y propuestas con el fin de obtener mayor productividad,

superando su promedio de 98% actual; así mismo para beneficiar a otras empresas u organizaciones en eficiencia con clientes deudores con la finalidad de recuperar deudas castigadas de diferentes rubros financieros de nuestro país.

*Por ello en el nivel teórico:* Es relevante el amplio crecimiento económico, existe la comunicación interna con el personal de trabajo, la comunicación externa con los clientes y la diligencia relacionado con la situación actual, donde se propone fortalecer y estudiar las variables de la investigación.

*A nivel práctico:* se estableció en el estudio para mantener la disciplina de las variables enfocando a la empresa, por lo cual en dicho estudio será utilidad para aplicar en su desarrollo de procesos sistemáticos de la organización, para ello establecer estrategias de comunicación, planificación, organización, que influye en forma trascendental.

*A nivel metodológico:* tiene suma importancia dentro de la empresa mantener alertas las investigaciones para los tiempos presentes y futuros, de lo cual, para proponer, propuestas, estrategias y pronósticos ligados con la situación de porvenir.

*Nivel social:* se benefician directamente a lo social y fomenta el crecimiento económico ya la calidad de vida en nuestra sociedad.

Problema general: *¿Cuál es la relación entre morosidad y la efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022?* Problemas específicos: **PE1:** *¿Cuál es el nivel de morosidad para la empresa systemgroup, san isidro 2022?* **PE2:** *¿Cuál es el nivel de efectividad de cobranzas para la empresa systemgroup, san isidro 2022?* **PE3:** *¿Cuál es el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022?* **PE4:** *¿Cuál es nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022?* **PE5:** *¿Cuál es nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022?* **PE6:** *¿Cuál es la Contrastación con la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022?*

Objetivo general: *Determinar la relación de morosidad y la efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022.* Objetivos específicos: **OE1:** *Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.* **OE2:** *Medir el nivel de efectividad de cobranza de la empresa systemgroup, san isidro 2022.* **OE3:** *Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022* **OE4:** *Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022* **OE5:** *Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022* **OE6:** *Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

Hipótesis general: *Existe alta relación de morosidad y efectividad de cobranzas para la empresa systemgroup, san isidro 2022.* Hipótesis específicas: **HE1:** *El nivel de morosidad de la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es alto* **HE2:** *El nivel de efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es bajo.* **HE3:** *El nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es bajo* **HE4:** *El nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Moreda* **HE5:** *El nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es alto* **HE6:** *Al contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas; en la empresa systemgroup, san isidro 2022; se establecerá la relación.*

## II. MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo se desarrolla enfocando tres aspectos: (a): los antecedentes que son estudios que abordan las dos variables o una de las variables que están en estudio, (b): las teorías que implican o sustentan con principios, teoremas al título de estudio, (c): los enfoques conceptuales que constituye la definición o conceptualización de cada una de las variables.

A nivel internacional: según ROSADO (2020). En su Tesis “tipos de cobranza y en la administración financiera” Maeztu, presentado en la universidad de Colombia, la importancia que tiene en la actualidad las actividades económicas y financieras en las empresas ya que la mayoría de financieras tienen un ranking muy alto de préstamos y un bajo ranking de cobranzas.

Díaz M. (2018). Expresa que su siguiente investigación “implementos de servicios eléctricos”, para flexibilizar en su sistema de cobros a los deudores, para mantener la legalidad de sus argumentos se fundamentó con los atributos que concuerdan con el sistema de las empresas.

Ortiz (2016). Elaboro el proyecto para flexibilizar y para asegurar los ahorros de las empresas, específicamente de Santa Ana, formula herramientas e instrumentos científicamente para detectar errores que existen dentro del sistema de empresa.

Bravo (2019). Manifiesta en el proyecto de finanzas que los emprendedores que adapten adquirir garantías para financiar sus negocios, por otra parte, planteo distintos tipos de garantías que pueden pedir las entidades financieras, para detectar sus problemáticas recogió testimonios de la población, donde la mayor parte de los manifestantes están de acuerdo con su idea.

Gonzalo y Hurtado (2019). Anuncian sus ideas para minimizar el problema de morosidad que padecen las organizaciones, para ello planteo estrategias que se deben aplicar cada institución, estas tácticas fueron puestas en práctica, el resultado se dio positivo, esto fomento la creación a más empresas, así mismo se veía las mejoras, empleos, oportunidades, y crecimiento económico en el país.

Villegas (2020). Crea el sistema (system) para la eficacia de estados de cuentas para que sea más manejable con facilidad, así mismo también para flexibilizar el administrativo, cobranzas, minimizar la morosidad, con esto para dar la razón a la gestión del gerente, para el cumplimiento de los objetivos también se involucró efectivamente.

Pérez (2021). Describe en su trabajo de investigación las estrategias para minimizar la morosidad de las empresas, una de ellas es la evaluación permanente y control de carteras de clientes deudores.

Cuchuñaua y Daniel Velásquez (2019). Señalan que no es bueno que una empresa deba endeudarse sin tener en cuenta su liquidez de flujo de caja, se puede quebrarse sin generar ingresos, por ello se recomienda o aconseja la inversión se hace para generar ingresos, también para prevenir el vicio de deuda.

Rojas v (2018). Expone las estrategias de cobranza para los usuarios de junta de agua de Huacho, cuya problemática es la morosidad, el desconocimiento de los clientes del periodo de pagos, para ello otorga el anticipo de cobranzas, en incumplimiento a aplicar las moras, entonces queda en su obligación de la usuaria mantener sus pagos puntuales.

Flores (2017). Detecta en su investigación los errores que existen en la empresa agroindustrial que cotiza en la bolsa de valores de Lima, se descubrió la deficiencia en sus procesos de cobranza, para esta situación planteo soluciones estratégicas que deben aplicar las demás organizaciones.

A nivel local Carraco y Farro (2018). Determinan los análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte y servicios en Chiclayo, por lo cual desarrolla la eficacia de administración con los componentes específicos del control interno de la institución.

Maquera Pilco (2020). Planteo en su proyecto de investigación para la administración de cuentas cobrar, indica mayor realce de recaudación en los tributos municipales, también se menciona los procedimientos del control de los contribuyentes, a través de la información pública para poner en conocimiento que

existen facilidades con descuentos “amnistía”, de esta forma para impulsar la motivación del pago de los contribuyentes.

Respecto a las Teorías tenemos: crédito, rentabilidad, eficiencia y la ganancia: En la teoría del crédito según García (2018). Lo constituyen los impuestos, los préstamos y los historiales crediticios, el respaldo que se genera son los bienes y servicios de las personas que solicitan el crédito en las diferentes entidades financieras.

Teoría de la rentabilidad, según Blumberg (2015). Afirma que la rentabilidad se define con el nivel de productividad, que se ha hecho a través de una inversión o capital de un negocio, de lo cual el emprendedor saca provecho de sus invenciones, en otra parte toma daciones hacer más inversiones con el fin de expandir su proyecto, todo ello con el fin de obtener una buena rentabilidad.

Teoría de la eficiencia según Manes (2020). Argumenta que en un mercado donde existen inversiones de recursos mediante productos disponibles.

Teoría de la ganancia, según Deluze G (2021). Es el producto del esfuerzo que se ha realizado a través del tiempo mediante el desarrollo del proyecto, de lo cual genera las ganancias a través de producción de la empresa.

Marco conceptual de las variables: Salas (2018). Indica en los riesgos, la importancia de administración, el control, monitorear, toda estructura de la organización, incluyendo las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar que sean con el anticipo del tiempo, así para prevenir el quiebre de la empresa.

Peralta (2017) indican que las deudas castigadas o conocidas como morosidad generada en los últimos años provocando la falta de rentabilidad en las empresas financieras, disminuyen liquidez provocando un aumento de clientes deudores.

Aguilar (2017) señala que una persona empieza hacer deudora o morosa desde que tiene retrasos de pagos o no paga en la fecha indicada su deuda, por ello ya cataloga como un cliente en riesgo en el sistema financiero.



Efectividad de cobranzas este indicador mide el porcentaje de las deudas de los clientes que se encuentren vencidas, este indicador ayuda a mantener el margen para mejorar los indicadores de cobranzas de las empresas dentro de ello se medirá plazo promedio de cobranza, antigüedad promedio, porcentaje de deudas vencidas, señala también convertir el dinero en rotación de inversiones señalada con número de días en que el inventario realice movimientos correctos. (Valles 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

El presente capítulo se desarrolla enfocado en (a): diseño de investigación que presenta de forma no experimental y transversal correlacional, (b): variables de operalización, (c): población muestra muestreo, (d): técnicas de investigación (e): procedimientos, (f): método de análisis de datos, (g): aspectos técnicos.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo correlacional cuantitativo donde se busca la conexión que pueda existir entre las variables o conceptos en un contexto en específico.

Hernández sampieri, Fernández- collado y Batista-Lucio (2017). Menciona que es de tipo cuantitativa, diseño no experimental de alcance descriptivo, correlacional. Entonces esta investigación se hizo de forma no experimental donde sus variables de morosidad y la efectividad de cobranzas no se manipularon en su transcurso del desarrollo, fue observado en su entorno natural, es transversal que sus informaciones se recolectaron en el mismo periodo.

##### **Diseño de investigación.**

Se dividen en transaccionales: descriptivo y correlacional. Este estudio a su vez es de corte transversal, ya que su recolección de información se hizo, una selección de tiempo y en un espacio determinado, Hernández Sampieri (2017). Esto

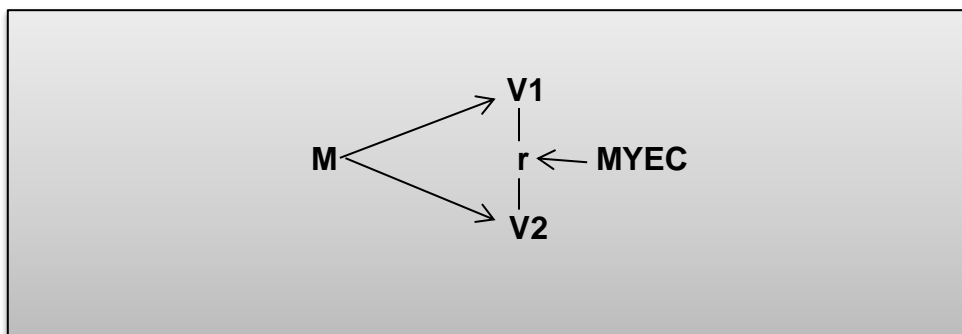
quiere decir que su propósito será describir las variables y analizarlas en su incidencia e interrelacionarlas en un determinado momento.

Asimismo, Hernández (2018). Nos explica que el diseño correlacional explicativo se limita a entablar y establecer las interrelaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender examinar las colaboraciones causales. Una vez que se reducen a relaciones no causales, se basan en planteamientos e hipótesis correlacionales.

### 3.2. Variables y Operacionalización

Por lo consiguiente se empleó el diseño correlacional empleando la siguiente figura

*Figura n°1: esquema de diseño correlacional*



Dónde:

M=muestra

V1=morosidad

V2= efectividad de cobranzas

R= relación.

MYEC= morosidad y efectividad de cobranzas.

## **Dimensiones de la V<sub>1</sub>**

**Recaudación:** Hernández (2018). Conceptualiza de la siguiente manera la recaudación como un proceso de recaudo, refiriendo la obtención de dinero como recursos de administración; como en la actualidad las empresas emplean en recaudación en dos formas: cobrar y recaudar.

**Gestión de cobranzas:** Díaz (2016). Así mismo se define que la cobranza es una actividad que se emplea en todas las organizaciones como en negocios, inversiones con el fin de obtener sus propios beneficios, trazando la proyección de plazo mediano o largo.

**Fondo de pagos:** Osorio (2018). Emplea los fondos de pago en efectivo o cheque que identifique el destino de los provenientes de recaudaciones tributarias, destinadas para los pagos inmediatos sin demoras.

**Plan de pagos:** Hernández (2020). Son planes de afrontación de deudas a través de abonos o cancelación total de deudas pendientes o atrasadas que evalúan los ingresos y gastos de cada cliente.

## **Dimensiones de la V<sub>2</sub>**

**Estandarización:** Paredes (2019). Implican normas y procesos para medir la ejecución de métodos de trabajo en diferentes áreas de cobranzas y cumplir con el procedimiento de servicio.

**Implementación:** Peralta (2019). Habla del funcionamiento de métodos y medidas para llevar a cabo la gestión de cada empresa, implementar la relación y establecer objetivos de trabajo basándose en políticas y estrategias.

**Clientes gestionados:** Huamán (2017). Basada en la gestión y desarrollo de clientes mediante la recopilación de datos y segmentación que permita establecer comunicación interna y externa.

### 3.3. Población de variables

La población de estudio o investigación tuvo los siguientes parámetros:

Ubicación: avenida paseo de la republica 3755 distrito de san isidro- provincia lima.

Duración: mayo 2022-octubre 2022.

Dimensiones: relación con el título, hipótesis, variables y objetivos.

Condición maestra: corporativo

#### **Población, muestra y muestreo**

*Tabla 1: Número de población*

<b>Genero</b>	<b>Cantidad</b>
Varones	10
Mujeres	20
<b>Total de población y muestra</b>	<b>30</b>

*Fuente registro de la empresa systemgroup-Perú*

En esta investigación se aplicará encuesta a 30 colaboradores de la empresa systemgroup 2022.

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

#### **Técnicas.**

(A) sondeo: en este estudio se aplicó encuestas que permitió recolectar informaciones de la empresa systemgroup 2022, con respecto a las variables de morosidad y efectividad de cobranzas.

#### **Instrumentos.**

(B) preguntas: se definió como interrogativo, que permitió recolectar informaciones en la reciente investigación, donde los cuestionarios fue interrogado a los colaboradores de la empresa systemgroup del sector Call center, con la finalidad de obtener datos para el estudio de las variables; por consiguiente, se formuló 20 preguntas aplicando la escala de Likert.

Tabla 2: Categorías de escala de Likert

Rangos	Magnitudes
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja

Fuente: escala de Likert elaborado en Microsoft Excel 2019.

**La validez y confiabilidad:** para fiabilidad de preguntas se ejecutó mediante 3 juicios de expertos del tema de investigación; para saber la confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach, en cual arrojó un resultado superior a 0.8 que es “*perfectamente confiable*”.

Tabla 3: Juicio de expertos

Validadores:	Resultados:
Licenciada en contabilidad: Ticona Maquera Edith yeny	Aplicable
Licenciada en administración y turismo: Angelita Coronel	Aplicable
Mg: Diaz Torres William Ricardo	Aplicable

Fuente: propia

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos

Casos	N°	%
Valido	20	100.0
Excluida	0	0
Total	20	100.0

Fuente: del programa SPSS versión 25.

Tabla 4: Estadística de fiabilidad

Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad del instrumento	
<b><math>\alpha</math> (ALFA)</b>	0.89

Fuente programa de SPSS versión 25.

Interpretación: entonces alfa de Cronbach no muestra una fiabilidad de 0.8; ante todo indica que es permisible, es decir las preguntas consideradas del cuestionario que miden las variables morosidad y efectividad de cobranzas son perfectamente confiables. En un 89%.

González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2017). Se define que el alfa de Cronbach es una herramienta para medir la fiabilidad de las preguntas de una investigación científica, dando la validez en evaluación a través de los especialistas del tema de la tesis.

### **3.5. Procedimientos.**

Las preguntas se utilizan en pruebas estadísticas y en procedimientos; correlacionado a las categorías de Likert, donde se miden el grado de correlación de los sondeos de las encuestas.

También ayuda a ver las dimensiones de cada pregunta, los indicadores de las preguntas del sondeo de la encuesta, también ayuda a ver las dimensiones de cada pregunta del sondeo que son relevantes para los objetivos específicos de cada encuesta.

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

Se utilizará la estadística no paramétrica: dado que las variables son medidas bajo la escala cualitativa de tipo ordinal. Utilizaremos la correlación de Spearman: Instrumento de análisis estadísticos no paramétrico para analizar muestras de pares ordenados relacionados.

Para utilizar un método estadístico no paramétrico se requiere cumplir como mínimo de los requisitos que son tres (a) los datos sean nominales, (b) los datos sean ordinales y, (c) datos que cumplen la normatividad de la ética de investigación.

Para realizar análisis no paramétricos los requisitos son: la mayoría de estos análisis no necesita supuestos acerca de la forma de distribución de la población de donde fue extraída la muestra, pueden analizar datos nominales u ordinales (Escala Cualitativa), y las pruebas estadísticas más utilizadas entre otras; son los

coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall (Hernández, Fernández y Baptista, 2008, p.470-471)

### 3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo no tubo dificultad para seleccionar la muestra, porque se desarrolló de forma positiva, recogiendo los datos, informaciones, de distintas fuentes que estuvo en alcance para la búsqueda y el desarrollo del tema o la problemática de esta investigación, también se utilizó muchos aspectos éticos así como el respeto, demostrando la discreción en los resultados de los problemas, se concretó al obtener los resultados éticos la valides y la confiabilidad para la aplicación, también para poner en práctica las disciplinas, aspectos éticos en presente y el futuro.

## IV. RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados de la investigación:

**Respecto al objetivo específico OE1:** Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

**Morosidad:** se estimó el nivel de morosidad de la empresa systemgroup, san isidro 2022, mediante la recolección de datos, para ello se utiliza la técnica (encuesta), y el instrumento (cuestionario) a los colaboradores de la empresa systemgroup.

**Tabla 6**

*Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

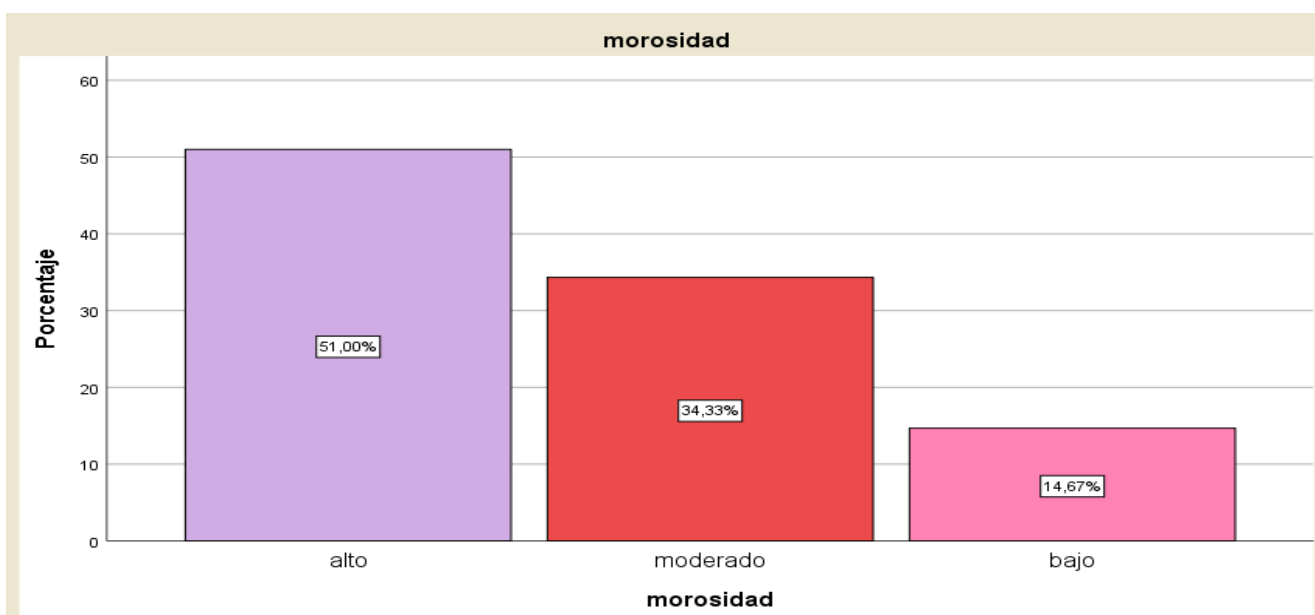
Morosidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	100	49,0	51,0	51,0
	Moderado	50	33,0	34,3	85,3
	Bajo	44	14,1	14,7	100,0
	Total	30	96,2	100,0	
perdidos	Sistema	12	3,8		
Total		236	100,0		

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: se puede inferir que la mitad de los encuestados califican como “nivel bajo” a la morosidad. Asimismo, una primera minoría califica un “nivel moderado” y una segunda minoría califica en un “nivel alto, finalmente representado por el 51% de encuestas de la muestra califica a la morosidad hasta un nivel moderado.

## Figura 2

*Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*



*Fuente de recolección de datos de la variable morosidad.*

Nota: se puede decir que la mitad de las encuestas son calificadas con un nivel máximo (1) “bajo” y el otro 50% con un nivel mínimo (1) la morosidad.

**Respecto al objetivo específico OE2:** Medir el nivel de efectividad de cobranzas de la empresa systemgroup, san isidro 2022.

**Efectividad de cobranzas:** se estimó el nivel de efectividad de cobranza de la empresa systemgroup, san isidro 2022, mediante la recolección de datos, para ello se utiliza la técnica (encuesta), y el instrumento (cuestionario) a los colaboradores de la empresa systemgroup.



**Tabla 7**

*Medir el nivel de efectividad de cobranza de la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

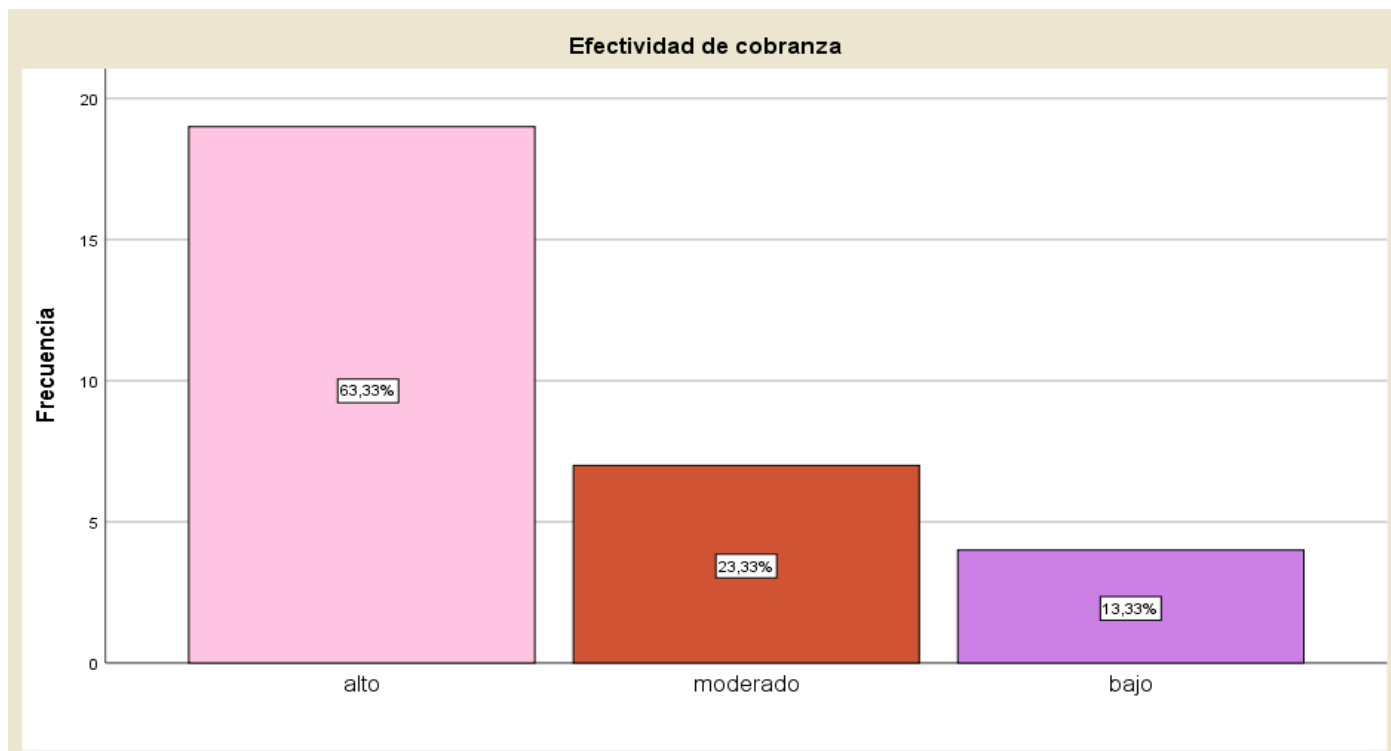
<b>Efectividad de cobranzas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	19	63,3	63,3	63,3
	moderado	7	23,3	23,3	86,3
	bajo	4	13,3	14,7	100,0
	Total	30	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,8		
Total		72	100,0		

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: se demuestra en esta tabla un promedio de los encuestados que asegura un “nivel bajo” a la efectividad de cobranzas, además los otros promedios de las encuestas califican un “nivel moderado”, y finalmente podemos decir que el ultimo promedio de las encuestas califican como un “nivel alto”, en conclusión, se demuestra que la mayoría de las encuestas que representan un 86.3% de los encuestados de la muestra de efectividad de cobranza califican hasta un nivel alto.

### Figura 3

*Medir el nivel de efectividad de cobranzas de la empresa systemgroup, san isidro 2022.*



*Fuente de recolección de datos de la variable de efectividad de cobranza.*

Nota: se podría decir que la mayoría de los encuestados califican un “nivel alto” y otro promedio de los encuestados califican un nivel moderado, y la minoría de los encuestados califican un “nivel bajo” en la efectividad de cobranza en la empresa systemgroup, San Isidro 2022.

**Respecto al objetivo específico OE3:** Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

### Tabla 8

*Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

Morosidad y la estandarización			morosidad	estandarización
Rho de Spearman	morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	estandarización	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y la estandarización es positivo considerando que el 99.4% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.

**Respecto al objetivo específico 0E4:** Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

### Tabla 9

*Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

Morosidad y la implementación			morosidad	implementación
Rho de Spearman	morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	implementación	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y la implementación es positivo considerando que el 96.4% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.

**Respecto al objetivo específico OE5:** Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

**Tabla 10**

*Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

Morosidad y los clientes gestionados			morosidad	Cientes Gestionados
Rho de Spearman	morosidad	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	1,000**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	0,000
		<b>N</b>	30	30
	Clientes gestionados	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0,000	.
		<b>N</b>	30	30

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

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y los clientes gestionados es positivo considerando que el 1.00% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.

**Respecto al objetivo específico OE6:** Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

**Tabla 11**

*Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.*

Morosidad y la efectividad de cobranzas			Morosidad	Efectividad de cobranza
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,997**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	,000
		<b>N</b>	30	30
	<b>Efectividad de cobranza</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,997**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		<b>N</b>	30	30
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Fuente: creado propio con programa de spss versión 25.*

Interpretación: para efectos de constatar la relación de la hipótesis general al criterio teórico de un nivel de error máximo de 0.05. Vale decir que, si la significancia bilateral es mayor, no daremos por valido nuestra aseveración se infiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad es positivo considerable, o el que 99.7% de los datos están relacionados; el nivel de error con el que se predice es el 1%; o la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%. La dirección o sentido de la correlación es directa o positiva; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hacen en el mismo sentido o dirección. Respecto a la hipótesis se aprueba “el nivel de relación de la efectividad de cobranza es bajo” y se hace con una certeza del 100% o en un error de 0%.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo de mi investigación, se resumen tres aspectos a (refutar los datos obtenidos de los estudios indagados); b (afirmar o refutar los conceptos relatos en el inicio); c (demostrar que pueden haber afectado el resultado del trabajo de investigación).

**Respecto al objetivo específico OE1:** Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Pérez (2021). Describe en su trabajo de investigación las estrategias para minimizar la morosidad de las empresas, una de ellas es la evaluación permanente y control de carteras de clientes deudores. se puede inferir que la mitad de los encuestados califican como “nivel bajo” a la morosidad. Asimismo, una primera minoría califica un “nivel moderado” y una segunda minoría califica en un “nivel alto, finalmente representado por el 51% de encuestas de la muestra califica a la morosidad hasta un nivel moderado.

La teoría de la morosidad se aprueba con el resultado obtenido del nivel de morosidad, por lo cual cumple con los lineamientos del crédito, para disminuir la morosidad en la empresa systemgroup, con el cual corroborando con lo que dice García (2018). Donde se Lo constituyen los impuestos, los préstamos y los historiales crediticios, el respaldo que se genera son los bienes y servicios de las personas que solicitan el crédito en las diferentes entidades financieras.

**Respecto al objetivo específico OE2:** Medir el nivel de efectividad de cobranzas de la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Valles (2021). Describe que la efectividad de cobranzas mide el nivel de porcentaje de las deudas que se encuentren vencidas, para ello se efectúa el indicador de efectividad de cobranzas que será de mucha ayuda para las empresas y negocios. En este objetivo de “efectividad de cobranza” demostrando los promedios de los encuestados donde se asegura un “nivel bajo” a la efectividad de cobranzas, además el otro promedio de las encuestas califica un “nivel moderado”, y finalmente podemos decir que el último promedio de las encuestas califica como

un “nivel alto”, en conclusión, se demuestra que la mayoría de las encuestas que representan un 63.3% de la muestra de efectividad de cobranza califican hasta un nivel moderado.

Respecto a la teoría de eficiencia de cobranzas, se aclara aprobado con el lineamiento y los resultados obtenidos de eficiencia de cobranzas en la empresa systemgroup, por lo tanto, cumple o aprueba el objetivo de la investigación, analizando y corroborando con la idea de Deluze, G (2021). Donde se argumenta aumento de la riqueza que se produce a partir de una transacción u operación de índole económica, generando la productividad y rentabilidad para las cobranzas.

**Respecto al objetivo específico OE3:** Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Bravo (2019). Manifiesta en el proyecto de finanzas que los emprendedores que adaptan adquirir garantías para financiar sus negocios, por otra parte, planteo distintos tipos de garantías que pueden pedir las entidades financieras, para detectar sus problemáticas recogió testimonios de la población, donde la mayor parte de los manifestantes están de acuerdo con su idea. Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y la estandarización es positivo considerando que el 99.4% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.

Teoría de rentabilidad valida este resultado, puesto que la visión y misión de una organización incluyo nivel alto de la morosidad y la estandarización. Según Blumberg (2015). Refiere que los beneficios obtenidos en el ámbito empresarial son positivos con la capacidad de brindar un desarrollo de inversión financiera.

**Respecto al objetivo específico OE4:** Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022

Gonzalo y Hurtado (2019). Anuncian sus ideas para minimizar el problema de morosidad que padecen las organizaciones, para ello planteo estrategias que se deben aplicar cada institución, estas tácticas fueron puestas en práctica, el resultado se dio positivo, esto fomento la creación a más empresas, así mismo se veía las mejoras, empleos, oportunidades, y crecimiento económico en el país. Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y la implementación es positivo considerando que el 96.4% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.

Las teorías de la eficiencia validan los resultados descritos de la morosidad y la implementación, la cual fundamenta que es aplicable. Según Manes (2020). Argumenta que la implementación de la morosidad de los últimos años es positiva, cabe recalcar que cada empresa invierte el 80% y obtiene ganancias por debajo de la inversión.

**Respecto al objetivo específico OE5:** Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Flores (2017). Detecta en su investigación los errores que existen en la empresa agroindustrial que cotiza en la bolsa de valores de Lima, se descubrió la deficiencia en sus procesos de cobranza, para esta situación planteo soluciones estratégicas que deben aplicar las demás organizaciones. Refiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad y los clientes gestionados es positivo considerando que el 1.00% de los datos están relacionados en el nivel de error con lo que se predice es menor al 1%; a la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%, la dirección o sentido de la correlación es directo o positivo; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hace en un mismo sentido o dirección.



Respecto a la teoría del crédito se aprueba con un nivel del 99% lo cual incluye un nivel alto para la morosidad y los clientes gestionados, corroborando con lo que dice García (2018). Donde constituyen los impuestos, los préstamos y los historiales crediticios, el respaldo que se genera son los bienes y servicios de las personas que solicitan el crédito en las diferentes entidades financieras.

**Respecto al objetivo específico OE6:** Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Cuchuñaua y Daniel Velásquez (2019). Señalan que no es bueno que una empresa deba endeudarse sin tener en cuenta su liquidez de flujo de caja, se puede quebrarse sin generar ingresos, por ello se recomienda o aconseja la inversión se hace para generar ingresos, también para prevenir el vicio de deuda. para efectos de constatar la relación de la hipótesis general al criterio teórico de un nivel de error máximo de 0.05. Vale decir que, si la significancia bilateral es mayor, no daremos por valido nuestra aseveración se infiere que la intensidad o nivel de relación de la morosidad es positivo considerable, o el que 99.7% de los datos están relacionados; el nivel de error con el que se predice es el 1%; o la confiabilidad o también denominada confianza es del 99%. La dirección o sentido de la correlación es directa o positiva; que significa que si una variable incrementa a la otra lo hacen en el mismo sentido o dirección. Respecto a la hipótesis se aprueba “el nivel de relación de la efectividad de cobranza es bajo” y se hace con una certeza del 100% o en un error de 0%. Por lo cual, Villegas (2020). Crea el sistema (system) para la eficacia de estados de cuentas para que sea más manejable con facilidad, así mismo también para flexibilizar el administrativo, cobranzas, minimizar la morosidad, con esto para dar la razón a la gestión del gerente, para el cumplimiento de los objetivos también se involucró efectivamente.

Teoría de rentabilidad valida este resultado, puesto que la visión y misión de una organización incluyó nivel alto de la morosidad y la efectividad de cobranza. Según Blumberg (2015). Refiere que los beneficios obtenidos en el ámbito empresarial son positivos con la capacidad de brindar un desarrollo de inversión financiera.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye la investigación con los resultados obtenidos se cumpliendo con el objetivo del estudio.

**Respecto al objetivo específico OE1:** Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se concluye la variable morosidad con un promedio 2.95” regular”, y con la mediana 2.00, que significa que el 50% de las encuestas valoran el promedio obtenido, el otro 50% reclaman; por lo cual se aprueba la hipótesis con el nivel moderado.

**Respecto al objetivo específico OE2:** Medir el nivel de efectividad de cobranzas de la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se determina la variable efectividad de cobranzas con un promedio de 1.95” bajo” y la mediana de 2.00, que significa que el 50% de las encuestas valoran el promedio obtenido, el otro 50% están en desacuerdo; por lo cual se rechaza la hipótesis en un nivel bajo.

**Respecto al objetivo específico OE3:** Medir el nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se concluye el nivel de asociación de variable con la dimensión es “positivamente moderado”, con el 99.4% de asociación y con el grado del nivel de significancia o error es 0.01, que responde a la hipótesis.

**Respecto al objetivo específico OE4:** Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se determina que el nivel de asociación de la variable y la dimensión “positivamente moderado”, donde indica que el 96.4% son asociados con el grado de nivel o error significativo es 0.01, que se responde a la hipótesis

**Respecto al objetivo específico OE5:** Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se concluye que el nivel de asociación de la variable y la dimensión es “positivamente moderado”, donde indica que el 100.0% de los datos están asociados, el grado de error o nivel de significancia es 0.01, lo cual se responde a la hipótesis.

**Respecto al objetivo específico OE6:** Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.

Se concluye que el nivel de asociación es “positivamente moderado” donde indica que el 99.7% de los datos están asociados. El grado de certidumbre o nivel de significancia o error es 0.01. La respuesta a ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la morosidad y efectividad de cobranza? Es positivamente alto. Se acepta la hipótesis.

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de la investigación se determinan considerando los siguientes puntos:

1. Respecto al diseño de la investigación se recomienda en un futuro que se realice de forma experimental:

Podríamos enfocar en un nuevo diseño; pasar del diseño no experimental a otro experimental manteniendo las mismas variables “morosidad y efectividad de cobranzas”. Aquí tendríamos otro enfoque para comparar con el diseño de la presente investigación.

2. Respecto del problema de investigación se recomienda en el futuro descubrir nuevos problemas con relación a la nueva globalización:

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las dimensiones de cada una de las variables a fin de cuantificar el nivel o la métrica que midan la educación financiera y gestión de capital de trabajo.

3. Respecto de la hipótesis se recomienda en el futuro realizar con datos mas específicos o exactos con un contexto nuevo cumpliendo de forma exacta, para ser mas específico y puntual con la hipótesis planteada:

Se recomienda plantear hipótesis desde “existe relación entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en systemgroup, san isidro 2022”. “hay impacto directamente entre morosidad y efectividad de cobranzas”

4. Respecto al descubrimiento de la investigación en el futuro se recomienda que se realice potencialmente el desarrollo del trabajo con una planificación científica:

Ya logrado los resultados de la investigación de acuerdo a los datos aplicados de las encuestas se descubrió que en la planificación gerencial se necesita mejorar la gestión estratégica, por lo cual se necesita plantear o recolectar ideas, propuestas

o realizar una hoja de ruta con objetivos o con promedios de pronósticos que se deben cumplir con el objetivo de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aguilera (octubre - diciembre de 2020). un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *estudios gerenciales*(núm. 77), 53-69.  
[https://www.researchgate.net/publication/333981908\\_Comparing\\_and\\_Contrasting\\_Descriptive\\_Designs\\_Observational\\_Studies\\_Correlational\\_Research\\_Developmental\\_Design\\_and\\_Survey\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/333981908_Comparing_and_Contrasting_Descriptive_Designs_Observational_Studies_Correlational_Research_Developmental_Design_and_Survey_Research)
- Berrio gonzales, I. (2020). *gestión de la comunicación interna*. usmp. lima: escuela profesional de ciencias de la comunicación. Caso de la. *Economía y Desarrollo*, 158(2), 76-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425554493005.pdf>
- Charry c., h. (12 de marzo de 2018). la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. (e. I. n°03, ed.) *ministerio de educación*, ix(1), 1-10  
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/197531/1/1663004684.pdf>.
- Charry condor, h. o. (12 de marzo de 2018). la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *comuni@cción*, ix(n 1), 25-34  
<https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2674&context=tqr>.
- Chiavenato, i. (2019). *administracion de recursos humanos* (novena edicion ed.). mexico: mcgraw-hill interamericana editores.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ltHUvAM8-nUJ:https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094/0+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Clad, a. (2017). modelo abierto de gestion para resultados en el sector publico. *revista del clad reforma y democracia*, 149-210.  
<https://www.redalyc.org/journal/118/11868331003/html/>
- Claessens, b., wendelien , r., christel , r., & robert. (2017, febrero 13). a review of time management literature. (u. d. amsterdam, ed.) *emeral group publishing limited*, 36, pp. 255-276.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>

- Cortés cortés, m., & niño- benavides, t. (2018, septiembre). comunicacion estrategica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creacion de capital social: una revision de la literatura. *revista prisma social* (22), 127-158. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:allvRJ8OgYcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6151264.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Cotrina, j. (2019). ¿qué es el coeficiente alfa? un examen de teoría y aplicaciones. *revista de psicología aplicada*, 98-104. <https://journals.humankinetics.com/view/journals/jtpe/36/2/article-p131.xml>
- Covey, s. (2018). *los siete hábitos de las personas altamente efectivas*. editorial grijalbo. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4938277/pdf/abd-91-03-0326.pdf>
- Cuervo, m. (abril de 2017). el desadía de la comunicacion interna en las organizaciones. *cuadernos del centro de estudios en diseño y comunicación [ensayos]*, 28, 61-69.
- Drucker, p. f. (2019). *el ejecutivo eficaz* (vol. sexta reimpression). mexico, d.f.: hermes. <https://books.google.com.pa/books?id=jMS3BgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Esan. (24 de mayo de 2018). *conexion esan*. (o. guevara, editor) obtenido de gestio de proyectos: <https://www.esan.edu.pe/conexion/>
- Etecé, editorial. (15 de julio de 2021). obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Fernández, .. (24 de julio de 2015). *la gestión del tiempo, "time management"*. españa: universidad pública en san cristóbal de la laguna,.
- Ferrari, m., & durán, a. (2018). el estado del arte de las relaciones públicas y sustentabilidad en organizaciones brasileñas y ecuatorianas. *revista internacional de relaciones públicas*, , viii(n. 16), pp.129-150.

- Flores hidalgo , I. (2020). gestión del tiempo. *gestión en el tercer milenio*, 15-17.
- Gob.pe. (30 de julio de 2020). *plataforma digital unica del estado peruano*. obtenido de <https://www.gob.pe/4492-superintendencia-nacional-de-fiscalizacion-laboral-que-hacemos>
- Gonzalo, p. (15 de octubre de 2015). "hoy comunicación con... juan manuel cendoya, banco santander". *dircom - asociacion de directivos de comunicacion*(482).
- Guerrero alvarado, m. (2019). *la comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. madrid: tesis inédita de la universidad complutense de madrid, facultad de ciencias de la información.
- Gutierrez pulido, h. (2020). *calidad total y productividad* (tercera ed.). mexico: mcgrawhill.
- Hernandez. (23 de octubre de 2017). internal communication as an indispensable tool of business administration. *revista científica dominio de la ciencia*, iii(4), pp. 296 - 309.
- Hernandez sampieri, r., fernandez-collado, c., & batista-lucio, p. (2017). *alcance de la investigacion*. c.p. 01376, méxico d.f.: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernandez, m. a., lopez abejon , n., catin garcia , s., & rodriguez zazo, m. (2019). *estudio de encuestas*. biblioteca.
- Kalla, h. k. (2015). integrated internal communications: a multidisciplinary perspective. *corporate communications: an international journal*, 10(4), 302 - 314.
- Likert, r. (2018). una tecnica para la medicion de actitudes. *archivos de psicologia*, i, 99 - 260.
- Mancini, m. (2019). *time management*. mcgraww-hill. [https://www.researchgate.net/publication/331854546\\_Nonexperimental\\_rese](https://www.researchgate.net/publication/331854546_Nonexperimental_rese)



arch\_designs\_Investigating\_the\_spatial\_distribution\_and  
\_social\_ecology\_of\_male\_homicide

- Martinez, r., & borjorque, l. (2015, enero 19). modelo de gestión del tiempo en proyectos viales. quito, ecuador: universidad central del ecuador. from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4242>
- Medina, j. (2019). gerencia tecnológica de la información y comunicación en las organizaciones sociales. *revista scientific, iv(12)*, 275-289,.
- Medina, g. (2017). *la gestión eficaz*. madrid - españa: ediciones díaz de santos.
- Moret, j., & arcila, c. (2018). comunicación interna e informal en las organizaciones. temas de comunicación. *artículos - dossier central, 22*, 7-22.
- Peres ortiz, m., & rueda amengot, c. (18 de julio de 2013). *el enfoque clásico de la teoría de la organización*. obtenido de universitat politècnica de valència. escuela técnica superior de ingenieros industriales - escola tècnica superior d'enginyers industrials: <http://hdl.handle.net/10251/31229>
- Pfeiffer leon, a. (17 de 11 de 2017). *habitos de comunicacion y organizacion de la informacion asociados a la gestion del timepo y su relacion con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de lima*. obtenido de repositorio pucp: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9760>
- Ramos, l., gloria , e., triana , g., & martha, l. (mayo de 2017). escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *scientia et technica,, xiii((34))*, 309-314.
- Resoluciones de presidencia ejecutiva. (24 de agosto de 2017). guía para la gestión del proceso de comunicación interna”. *resolución de presidencia ejecutiva n° 151-2017-servir-pe, normas legales*. obtenido de servir-pe: <https://www.gob.pe/qu/institucion/servir/normas-legales/1240901-151-2017-servir-pe>
- Reyes, j. (2017). las cuatro dimensiones de la comunicación interna. *cuaderno 40 | centro de estudios en diseño y comunicación*, 127-138. [https://www.researchgate.net/publication/319998246\\_Sampling\\_Methods\\_i](https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_i)

n\_Research\_Methodology\_How\_to\_Choose\_a\_Sampling\_Technique\_for\_Research

- Robbins, s. (2017). *la comunicacion interna en las organizaciones, comportamiento organizacional, 10a. ed* (decima ed.). (j. javier dávila martínez, trad.) san diego state university: editorial prentice hall.
- Robbins, s. p., & coulter, m. (2017). *administracion* (decima ed.). naucalpan de juárez, estado de méxico: prentice hall, pearson educación de méxico, s.a.<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Ruiz bolivar, c. (2020). *instrumentos de investigación educativa: procedimientos para su diseño y validación*. (2da edición ed.). venezuela: ediciones eideg.
- Sanchez gomez, m. (2015). *la comunicacion interna en programas de transformacion, segun el modelo de lewin*. malaga: publicaciones y divulgación científica. universidad de Málaga.
- Sempere r., f., juarez v., d., mengura r., a., & rodriguez v., a. (octubre de 2017). la gestión del tiempo como habilidad directiva. (a. d. s.l., ed.) *3ciencias - revista de investigacion* , 1-25.
- Tessi, m. (2016). ¿que hacemos cuando nos ocupamos de la comunicacio interna? *bcd travel mexico viajero ejecutivo*(11), 1 - 4. [https://www.researchgate.net/publication/342105955\\_Fundamentals\\_of\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/342105955_Fundamentals_of_Research)
- Valdés, j. j. (agosto de 2015). el ejecutivo eficaz. (p. f. drucker, ed.) *revista gestión de las personas y tecnología edición nº 20* , 192. [https://www.researchgate.net/publication/308133878\\_Legal\\_and\\_ethical\\_issues\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research)
- Vivas escalante, a. d., & saavedra moraga, p. a. (2018). comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa liceo técnico amelia courbis. *revista scientific*,(4(ed. esp.)), 116-135.

## Anexos

### Anexo N° 1. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Técnica e instrumento de medición
Morosidad	Aguilar y Camargo (2017). Señalan que la morosidad es un hecho fortuito que sucede en las operaciones de las compañías y que tiene una alta incidencia de recaudación de cobranza; provoca falta de dinero, disminución de la liquidez, desconfianza en el fondo de sus pagos u obligaciones a terceros e incluso provocando una insolvencia generalizada en la empresa.	Relacionado a la recaudación, gestión de cobranza, fondos de pagos, plan de pagos	Recaudación	Numero de pagos	Ordinal
				Ingresos	
			Gestión de cobranzas	Interacción con el cliente	
				Cancelación de deudas	
			Fondos de pago	Nivel de liquidez	
				Nivel de exigencia	
			Plan de pago	Condición	
				Utilidad	
Atención					
Efectividad de cobranzas	Las gestiones implican diseños de control en medidas y estrategias con relación a los procesos que se realicen mediante las cuentas por cobrar, esto quiere decir conectarse con los clientes deudores por distintos canales de	Equilibrio entre Estandarización, Implementación y Clientes gestionado	Estandarización	Entrenamiento	Ordinal
				Procedimiento	
				Trabajo de equipo	
				Capacidad	
			Implementación	Innovación	
				Ejecución	

	atención para que se les pueda informar sobre sus estados de pago también ofrecerles opciones para que se puedan poner al día en sus pagos o cuotas quincenales o mensuales. (Valle2021, p. 45).			Desarrollo	
			Clientes gestionados	Seguimiento	
				Información	
				Deuda	

*Fuente propia*

## Anexo N° 2. Instrumentos

### Cuestionario N° 1

#### “Morosidad y efectividad de cobranzas systemgroup, San isidro. 2022”

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San isidro. 2022

#### Cuestionario para la variable de la morosidad

Señores trabajadores de la empresa de cobranzas systemgroup, por medio de este cuestionario hare llegar unas preguntas acerca de la morosidad en la empresa. Agradecidos por el apoyo. Marca con X la respuesta que usted considere la correcta

1	2	3
Baja	Moderada	Alta

N°	Preguntas	1	2	3
	Recaudación			
1	¿Cuál es el nivel de número de pagos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X	
2	¿Cuál es el nivel de los ingresos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?	X		
	Gestión de cobranzas			
3	¿Cuál es el nivel de interacción con el cliente en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X	
4	¿Cuál es el nivel de cancelación de deudas en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X	
	Fondos de pago			
5	¿Cuál es el nivel de liquidez en los fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X	
6	¿Cuál es el nivel de exigencia en fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad y cobranza?	X		
	Plan de pago			

7	¿Cuál es el nivel de condición en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?	X		
8	¿Cuál es el nivel de utilidad en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X	
9	¿Cuál es el nivel de atención en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?	X		
10	¿Cuál es el nivel de motivación en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?	X		

*Fuente propia*

## Cuestionario N° 2

### Cuestionario para la variable de la efectividad de la cobranza

Señores trabajadores de la empresa de cobranzas systemgroup, por medio de este cuestionario hare llegar unas preguntas acerca de la efectividad de cobranza en la empresa. Agradecidos por el apoyo. Marca con X la respuesta que usted considere la correcta.

1	2	3
Baja	Moderada	Alta

N°	Preguntas	1	2	3
	<b>Estandarización</b>			
	Estandarización	X		
1	¿Cuál es el nivel de entrenamiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
2	¿Cuál es el nivel de procedimiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
3	¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
4	¿Cuál es el nivel de capacidad en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
	<b>Implementación</b>			
5	¿Cuál es el nivel de innovación en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X	
6	¿Cuál es el nivel de ejecución en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
7	¿Cuál es el nivel de desarrollo en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X	
	<b>Cientes gestionados</b>			
8	¿Cuál es el nivel de seguimiento en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
9	¿Cuál es el nivel de información en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X	

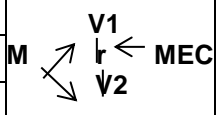
10	¿Cuál es el nivel de deuda en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?	X		
----	---	---	--	--

*Fuente propia*



### Anexo N° 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos	Población y muestra
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación de morosidad y la efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación de morosidad y la efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022.	<b>GENERAL:</b> Existe alta relación de morosidad y efectividad de cobranzas para la empresa systemgroup, san isidro 2022	<b>V1:</b> <b>MOROSIDAD</b>	Recaudación	Numero de pagos	La investigación hipotética-deductivo	Trabajadores de la empresa systemgroup
					Ingresos		
<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>PE1:</b> ¿Cuál es el nivel de morosidad para la empresa systemgroup, san isidro 2022? <b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de efectividad de cobranzas para la empresa systemgroup, san isidro 2022? <b>PE3:</b> ¿Cuál es el nivel de relación de morosidad y la	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>OE1:</b> Medir el nivel de morosidad en la empresa systemgroup, san isidro 2022. <b>OE2:</b> Medir el nivel de efectividad de cobranzas para la empresa systemgroup, san isidro 2022. <b>OE3:</b> Medir el nivel de relación de morosidad y la	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE1:</b> El nivel de morosidad de la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es alto <b>HE2:</b> El nivel de efectividad de cobranza para la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es bajo. <b>HE3:</b> El nivel de relación de morosidad y la estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022. es bajo <b>HE4:</b> El nivel de relación de	<b>V2:</b> <b>EFFECTIVIDAD DE COBRANZA</b>	Gestión de cobranzas	Interacción con el cliente	<b>ENFOQUE:</b> cualitativo <b>TIPOS:</b> aplicada-técnico <b>NIVEL:</b> descriptivo-correlacional-técnico <b>DISEÑO:</b> no experimental <b>CORTE:</b> transversal	<b>TÉCNICAS:</b> Encuestas con escala tipo Likert  <b>INSTRUMENTO:</b> 20 preguntas
				Plan de pago	Cancelación de deudas		
				Estandarización	Condición		
					Utilidad		
					Atención		
					Motivación		
					Entrenamiento		
					Procedimiento		
					Trabajo en equipo		
					Capacidad		
					Innovación		
					Ejecución		
					desarrollo		
					Seguimiento		
				Cientes	Información		



<p>estandarización en la empresa systemgroup, san isidro 2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Cuál es nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022?</p> <p><b>PE6:</b> ¿Cuál es la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022?</p>	<p><b>OE4:</b> Medir el nivel de relación de morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022.</p> <p><b>OE5:</b> Medir el nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022.</p> <p><b>OE6:</b> Contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas en la empresa systemgroup, san isidro 2022.</p>	<p>morosidad y la implementación en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es morosa y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es alto.</p> <p><b>HE5:</b> El nivel de relación de morosidad y los clientes gestionados en la empresa systemgroup, san isidro 2022. Es alto.</p> <p><b>HE6:</b> Al contrastar la hipótesis entre la morosidad y la efectividad de cobranzas; en la empresa systemgroup, san isidro 2022; se establecerá la relación.</p>		gestionados	Deuda		
---	--	---	--	-------------	-------	--	--

Fuente propia

## Anexo N° 4. Confiabilidad del Instrumento

### Variable de morosidad

1	CUESTIONARIO1											
2	SUJETO	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	SUMATOTAL
3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	0.25
4	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	24
5	3	0	2	4	0	4	4	4	4	4	4	30
6	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	14
7	5	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	4
8	6	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	36
9	7	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	28
10	8	0	4	4	3	2	1	4	2	1	4	25
11	9	0	3	4	4	3	1	4	3	1	4	27
12	10	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	31
13	11	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	28
14	12	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	34
15	13	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2	15
16	14	4	4	4	0	4	4	1	4	4	1	30
17	15	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	34
18	16	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	24
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	18	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	6
21	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
22	20	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23		2.1875	1.51	1.6	1.6275	1.56	1.61	1.75	1.56	1.61	1.75	120.509219
24												

K	10
K-1	9
SUMvi	16.77
VarTotal	120.51

Alfa de  
Cronbach 1.11111111  
0.861  
0.95653557

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

## Variable de efectividad de cobranza

1	CUESTIONARIO2												
2	SUJETO	P01	P02	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUMA TOTAL	
3	1	1	1	2	1	2	3	3	4	4	3	3	26
4	2	1	1	4	4	3	3	3	2	2	3	3	25
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
6	4	0	4	4	3	3	4	0	4	4	1	0	23
7	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
8	6	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	32
9	7	0	3	2	3	3	3	1	4	4	1	1	22
10	8	0	0	3	3	4	0	3	3	3	0	0	16
11	9	0	0	2	4	4	4	1	4	4	1	1	21
12	10	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	35
13	11	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	25
14	12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
15	13	1	3	2	2	3	0	2	2	2	0	0	15
16	14	2	2	2	2	2	1	4	1	0	4	4	22
17	15	0	1	3	1	3	1	4	4	4	1	1	19
18	16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	18	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	24
21	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23		2.1275	1.5475	0.7275	0.5475	0.81	2.05	1.01	1.2275	1.8475	2.05	55.04	
24													

K	10
K-1	9
SUMvi	13.95
VarTotal	55.04

Alfa de Cronbach      1.111111111  
    0.747  
    0.829598676

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

## Alfa de Cronbach general

1	V1: morosidad										
2 N	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	
3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
4	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1
5	3	0	2	4	0	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0
8	6	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9	7	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2
10	8	0	4	4	3	2	1	4	2	1	4
11	9	0	3	4	4	3	1	4	3	1	4
12	10	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	11	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2
14	12	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4
15	13	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2
16	14	4	4	4	0	4	4	1	4	4	1
17	15	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3
18	16	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0
21	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	20	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V2: efectividad de cobranza									
P01	P02	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	1	2	3	3	4	4	3	3
1	1	4	3	3	3	2	2	3	3
4	0	0	3	4	4	4	4	4	4
0	4	3	3	4	0	4	4	0	0
1	3	4	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
0	3	2	3	3	1	4	4	1	1
0	0	3	3	4	0	3	3	0	0
0	0	2	4	4	1	4	4	1	1
4	3	2	3	4	4	4	3	4	4
2	1	3	3	4	2	3	3	2	2
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
1	3	2	2	3	0	2	2	0	0
2	2	2	2	1	4	1	0	4	4
0	1	3	1	3	1	4	4	1	1
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	1	3	1	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

## Anexo N° 5. Instrumentos de validación por expertos

Título de la investigación: "Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San isidro. 2022"

Apellidos y nombres de los investigadores: coronel Pérez Merly

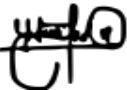
Apellidos y nombres del experto: Ticona Maquera Edith yeny

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala	Si Cumple	No Cumple	Observaciones/ Sugerencias
Morosidad	Recaudación	Numero de pagos	1.- ¿Cuál es el nivel de número de pagos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?	Técnicas: Encuestas  Instrumento: cuestionario  escala de medición: ordinal (tipo Likert)  niveles: (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto	X		
		Ingresos	2.- ¿Cuál es el nivel de los ingresos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
	Gestión de cobranzas	Interacción con el cliente	3.- ¿Cuál es el nivel de interacción con el cliente en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X		
		Cancelación de deudas	4.- ¿Cuál es el nivel de cancelación de deudas en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X		
		Navel de liquidez	5.- ¿Cuál es el nivel de liquidez en los fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X		

	Fondos de pago	Exigencia	6.- ¿Cuál es el nivel de exigencia en fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad y cobranza?		X		
	Plan de pago	Condición	7.- ¿Cuál es el nivel de condición en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
		Utilidad	8.- ¿Cuál es el nivel de utilidad en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
		Atención	9.- ¿Cuál es el nivel de atención en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
		motivación	10.- ¿Cuál es el nivel de motivación en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
Efectividad De cobranzas	Estandarización	Entrenamiento	1.- ¿Cuál es el nivel de entrenamiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		procedimiento	2.- ¿Cuál es el nivel de procedimiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Trabajo de equipo	3.- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en la estandarización para la efectividad de cobranzas		X		

			en relación a la morosidad?				
		Capacidad	4.- ¿Cuál es el nivel de capacidad en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Implementación	Innovación	5.- ¿Cuál es el nivel de innovación en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Ejecución	6.- ¿Cuál es el nivel de ejecución en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Desarrollo	7.- ¿Cuál es el nivel de desarrollo en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Clientes gestionados	Seguimiento	8.- ¿Cuál es el nivel de seguimiento en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Información	9.- ¿Cuál es el nivel de información en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		deuda	10.- ¿Cuál es el nivel de deuda en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		



Firma del experto: 	Fecha: 16/06/202
DNI: 46935896	
Nombres completos: Ticona Maquera Edith yeny	

Fuente propia


Apellidos y nombres de los investigadores: coronel Pérez Merly

Apellidos y nombres del experto: Coronel Coronel Angelita

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala	Si Cumple	No Cumple	Observaciones/ Sugerencias
Morosidad	Recaudación	Numero de pagos	1.- ¿Cuál es el nivel de número de pagos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?	Técnicas: Encuestas  Instrumento: cuestionario  escala de medición: ordinal (tipo Likert)	X		
		Ingresos	2.- ¿Cuál es el nivel de los ingresos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
	Gestión de	Interacción con el cliente	3.- ¿Cuál es el nivel de interacción con el cliente en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X		

	cobranzas	Cancelación de deudas	4.- ¿Cuál es el nivel de cancelación de deudas en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?	niveles: (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto	X			
	Fondos de pago	Nivel de liquidez	5.- ¿Cuál es el nivel de liquidez en los fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?					
		Exigencia	6.- ¿Cuál es el nivel de exigencia en fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad y cobranza?					
	Plan de pago	Condición	7.-¿Cuál es el nivel de condición en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?					X
		Utilidad	8.-¿Cuál es el nivel de utilidad en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?					
		Atención	9.- ¿Cuál es el nivel de atención en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?					
		motivación	10.- ¿Cuál es el nivel de motivación en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?					

Efectividad De cobranzas	Estandarización	Entrenamiento	1.- ¿Cuál es el nivel de entrenamiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		x		
		procedimiento	2.- ¿Cuál es el nivel de procedimiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Trabajo de equipo	3.-¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Capacidad	4.- ¿Cuál es el nivel de capacidad en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Implementación	Innovación	5.- ¿Cuál es el nivel de innovación en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Ejecución	6.- ¿Cuál es el nivel de ejecución en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Desarrollo	7.- ¿Cuál es el nivel de desarrollo en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		x		

Clientes gestionados	Seguimiento	8.- ¿Cuál es el nivel de seguimiento en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Información	9.-¿Cuál es el nivel de información en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	deuda	10.- ¿Cuál es el nivel de deuda en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
<b>Firma del experto: ....</b> 		<b>Fecha: 20/06/202</b>				
<b>DNI: 76634197</b>						
<b>Nombres completos: Coronel Coronel Angelita</b>						

*Fuente propia*

Fuente propia

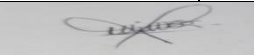
Apellidos y nombres de los investigadores: coronel Pérez Merly

Apellidos y nombres del experto: Díaz Torres, William Ricardo

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala	Si Cumple	No Cumple	Observaciones/ Sugerencias
Morosidad	Recaudación	Numero de pagos	1.- ¿Cuál es el nivel de número de pagos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?	Técnicas: Encuestas  Instrumento: cuestionario  escala de medición: ordinal (tipo Likert)	X		
		Ingresos	2.- ¿Cuál es el nivel de los ingresos en la recaudación para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?		X		
	Gestión de	Interacción con el cliente	3.- ¿Cuál es el nivel de interacción con el cliente en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?		X		

	cobranzas	Cancelación de deudas	4.-¿Cuál es el nivel de cancelación de deudas en la gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?	niveles: (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto	X				
	Fondos de pago	Nivel de liquidez	5.- ¿Cuál es el nivel de liquidez en los fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranza?						
		Exigencia	6.- ¿Cuál es el nivel de exigencia en fondos de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad y cobranza?						
	Plan de pago	Condición	7.-¿Cuál es el nivel de condición en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?					X	
		Utilidad	8.-¿Cuál es el nivel de utilidad en el plan de pago para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?						
		Atención	9.- ¿Cuál es el nivel de atención en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?						X
		motivación	10.-¿Cuál es el nivel de motivación en el plan de pagos para mejorar la morosidad en relación a la efectividad de cobranzas?						X

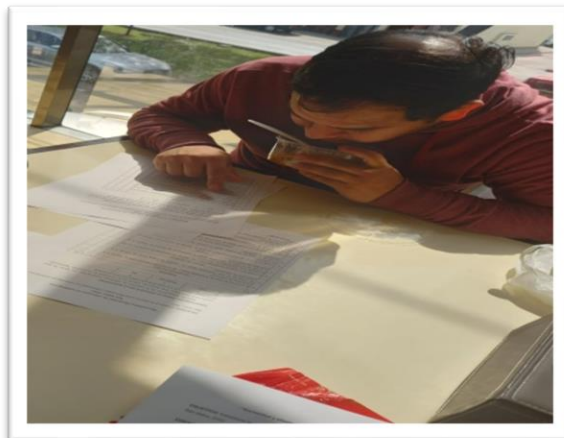
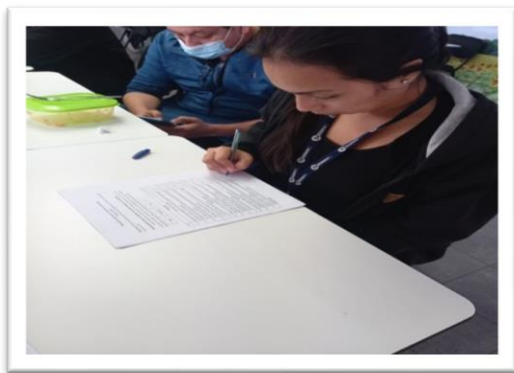
Efectividad De cobranzas	Estandarización	Entrenamiento	1.- ¿Cuál es el nivel de entrenamiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		procedimiento	2.- ¿Cuál es el nivel de procedimiento en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Trabajo de equipo	3.-¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Capacidad	4.- ¿Cuál es el nivel de capacidad en la estandarización para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Implementación	Innovación	5.- ¿Cuál es el nivel de innovación en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Ejecución	6.- ¿Cuál es el nivel de ejecución en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
		Desarrollo	7.- ¿Cuál es el nivel de desarrollo en la implementación para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		

Clientes gestionados	Seguimiento	8.- ¿Cuál es el nivel de seguimiento en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	Información	9.-¿Cuál es el nivel de información en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
	deuda	10.- ¿Cuál es el nivel de deuda en los clientes gestionados para la efectividad de cobranzas en relación a la morosidad?		X		
<b>Firma del experto:</b> 		<b>Fecha:</b> 20/06/202				
<b>Dni:</b> 18140172						
<b>Nombres completos:</b> Díaz Torres, William Ricardo						

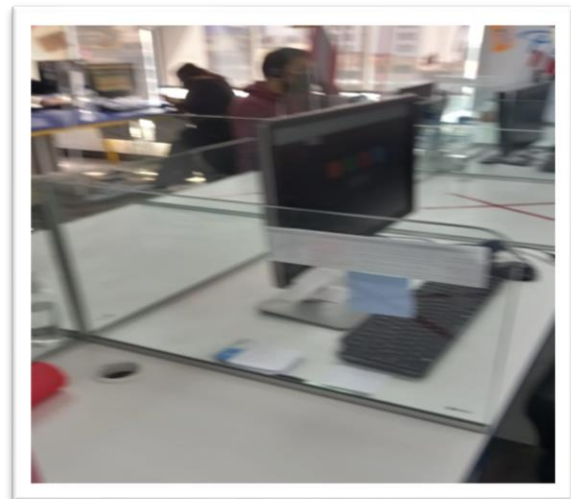
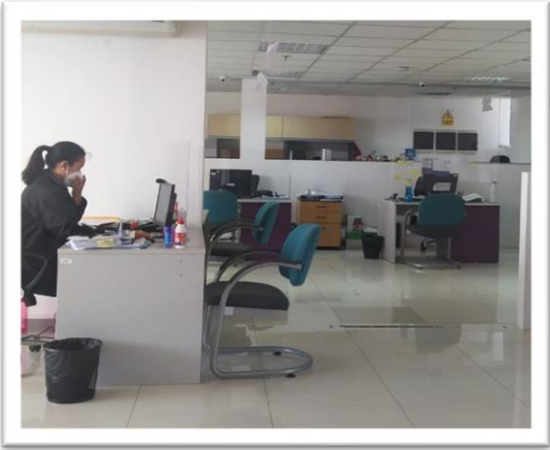


## Anexo N° 06 Evidencias de recolección de datos

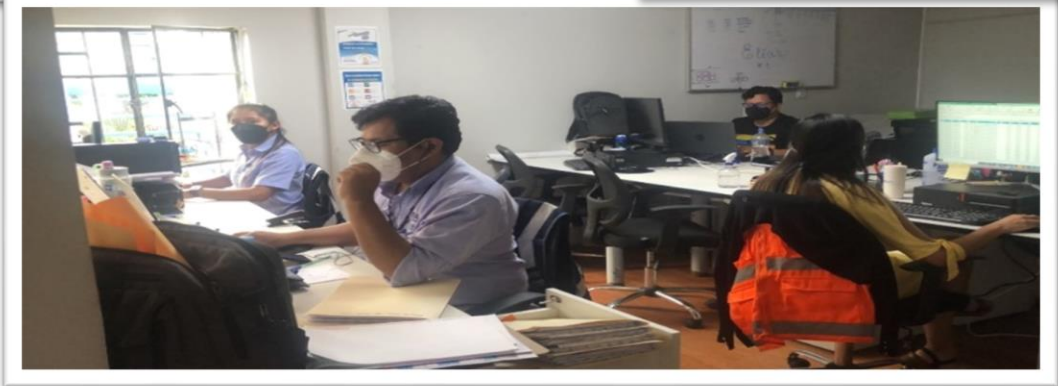
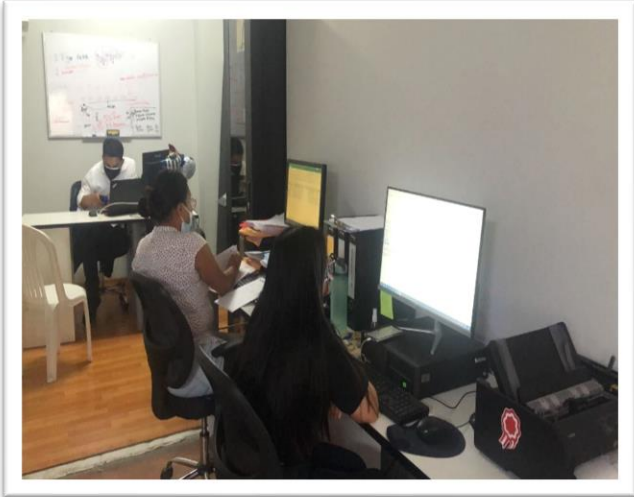
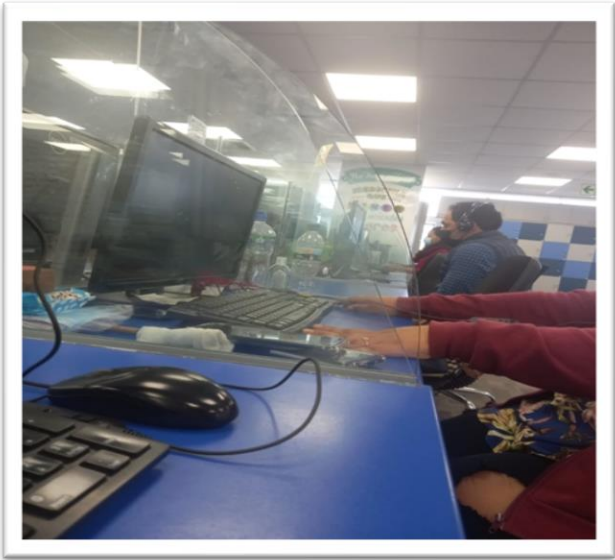
### Área de comedor



Evidencia 2: Área de atención al cliente



Evidencia 4: Área de llamadas





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, William Ricardo Díaz Torres, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sac - Lima Norte, asesor de Tesis titulada: "Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San Isidro 2022.", cuyo autor es Coronel Pérez Merly, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 02 de noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES <b>DNI:</b> 18140172 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 18- 10-2022 11:56:05

Código documento Trilce: TRI - 0434256