



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE LA
DEUDA EN EL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D & ASOCIADOS,
LIMA, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CAYCHO SIVIRICHE ROBERT JEAN FRANCO

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA- PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **CAYCHO SICIRICHE ROBERT JEAN FRANCO** cuyo título es: "**LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D & ASOCIADOS, LIMA, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (dieciséis).

Los Olivos, 15 de diciembre del 2017



.....
Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio
PRESIDENTE



.....
Dr. Díaz Saucedo Severino Antonio
SECRETARIO



.....
Dr. Fernández Saucedo Narciso
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

El trabajo realizado se lo dedico a Dios y a mi familia por accederme a alcanzar lo propuesto, haberme dado salud y bienestar para obtener mi objetivo, asimismo de su infinito amor y bondad.

Agradecimiento

El agradecimiento va dirigido a mi asesor Narciso Fernández Saucedo por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de mi tesis y a mis colegas por sus consejos y palabra de aliento.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Caycho Siviriche Robert Jean Franco con DNI N° 73023633, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Octubre del 2017



Caycho Siviriche Robert Jean Franco

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gestión de cobranzas y la Recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura.

Caycho Sviriche Robert Jean Franco

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	8
1.5. Justificación del estudio	9
1.6. Objetivo	9
1.7. Hipótesis	10
II. MÉTODO	
2.1. Enfoque	11
2.2. Nivel de investigación	11
2.3. Tipo de investigación	11
2.4. Método de investigación	12
2.5. Diseño de investigación	12
2.6. Variable operacional	12
2.7. Población y muestra	15
2.8. Técnicas de recolección de datos, validez, confiabilidad	15
III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivo de resultados	19
3.2. Análisis inferencial de resultados	27
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
VIII. ANEXOS	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.6.1	Operacionalización de variables	14
Tabla 2.8.3.1	Validez del instrumento	16
Tabla 2.8.4.1	Resumen de procesamiento de datos	16
Tabla 2.8.4.2	Estadístico de fiabilidad	17
Tabla 2.8.4.3	Niveles de confiabilidad	17
Tabla 3.1.1	Distribución de frecuencia de variable Gestión de Cobranzas	19
Tabla 3.1.1.1	Distribución de frecuencia de dimensión Prevención	20
Tabla 3.1.1.2	Distribución de frecuencia de dimensión Procesos de Cobranzas	21
Tabla 3.1.1.3	Distribución de frecuencia de dimensión Feedback	22
Tabla 3.1.2	Distribución de frecuencia de variable Recuperación de la Deuda	23
Tabla 3.1.2.1	Distribución de frecuencia de dimensión Eficiencia	24
Tabla 3.1.2.2	Distribución de frecuencia de dimensión Estándares de Calidad	25
Tabla 3.1.2.3	Distribución de frecuencia de dimensión Desempeño	26
Tabla 3.2.1.1	Prueba de hipótesis	27
Tabla 3.2.1.2	Tabla anova	28
Tabla 3.2.1.3	Tabla de coeficientes	28
Tabla 3.2.1.4	Tabla de coeficientes de correlación	29
Tabla 3.2.1.5	Tabla de porcentajes	30
Tabla 3.2.2.1.1	Tabla de resumen modelo hipótesis específicas 1	30
Tabla 3.2.2.1.2	Tabla anova hipótesis específicas 1	31
Tabla 3.2.2.1.3	Tabla de coeficientes de hipótesis específicas 1	32
Tabla 3.2.2.2.1	Tabla de resumen modelo hipótesis específicas 2	33
Tabla 3.2.2.2.2	Tabla anova de hipótesis específicas 2	33
Tabla 3.2.2.2.3	Tabla de coeficientes de hipótesis específicas 2	34
Tabla 3.2.2.3.1	Tabla de resumen modelo hipótesis específicas 3	36
Tabla 3.2.2.3.2	Tabla anova de hipótesis específicas 3	36
Tabla 3.2.2.3.3	Tabla de coeficientes de hipótesis específicas 3	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 3.1.1.a	Gráfico de barras de la variable Gestión de Cobranzas	19
Figura 3.1.1.b	Diagrama porcentual de la variable Gestión de Cobranzas	19
Figura 3.1.1.1.a	Gráfico de barras de la dimensión Prevención	20
Figura 3.1.1.1.b	Diagrama porcentual de la dimensión Prevención	20
Figura 3.1.1.2.a	Gráfico de barras de la dimensión Procesos de Cobranzas	21
Figura 3.1.1.2.b	Diagrama porcentual de la dimensión Procesos de cobranzas	21
Figura 3.1.1.3.a	Gráfico de barras de la dimensión Feedback	22
Figura 3.1.1.3.b	Diagrama porcentual de la dimensión Feedback	22
Figura 3.1.2.a	Gráfico de barras de la variable Recuperación de la deuda	23
Figura 3.1.2.b	Diagrama porcentual de la variable Recuperación de la deuda	23
Figura 3.1.2.1.a	Gráfico de barras de la dimensión Eficiencia	24
Figura 3.1.2.1.b	Diagrama porcentual de la dimensión Eficiencia	24
Figura 3.1.2.2.a	Gráfico de barras de la dimensión Estándares de Calidad	25
Figura 3.1.2.2.b	Diagrama porcentual de la dimensión Estándares de Calidad	25
Figura 3.1.2.3.a	Gráfico de barras de la dimensión Desempeño	26
Figura 3.1.2.3.b	Diagrama de barras de la dimensión Desempeño	26

RESUMEN

El actual estudio de investigación titulado tiene el propósito fundamental definir la influencia que existe entre la gestión de cobranza y la recuperación de la deuda. A través de esta investigación se busca, contribuir a mejorar la gestión de cobranzas para el sector financiero.

En la elaboración de este trabajo, se ha tomado en cuenta como población del Estudio Jurídico Romero D y Asociados el cual cuenta con 50 colaboradores, teniendo como muestra igual a la población. La técnica que se realizó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, puesto que a través de ella se puede reunir información a través de respuestas brindadas por los encuestados, luego se ira analizando la fiabilidad de la prueba.

En base a nuestro objetivo se llega a la conclusión que la gestión de cobranza en la actualidad es esencial para la organización, recuperando la cartera vencida, recuperando al cliente en el caso de una situación momentánea de impago.

Palabras clave: Gestión de cobranzas y recuperación de la deuda

ABSTRACT

The current research study has the fundamental purpose of defining the influence that exists between collection management and debt recovery. Through this research, we seek to contribute to improve the collection management for the financial sector.

In the elaboration of this work, it has been taken into account as a population of the Romero D y Asociados Law Firm, which has 50 collaborators, having as sample the population. The technique used to collect data in the research is the survey, since through it you can collect information through answers provided by the respondents, then go analyzing the reliability of the test.

Based on our objective we reach the conclusion that collection management is currently essential for the organization, recovering the past due portfolio, recovering the client in the case of a momentary default situation.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones Jurídicas la administración de clientes al día es la base para la cobranza exitosa, actualmente las áreas de cobranza de las empresas realizan un proceso de recuperación de deuda de manera manual, lo cual genera inconvenientes en las actividades.

Asimismo, en el sector financiero o comercial las cuentas por cobrar son importantes por las empresas de cobranzas, las cuentas por cobrar se originan de créditos que se otorgan a los clientes y los créditos con falta de pago se convierten en créditos morosos.

La gestión de cobranza se debe realizar desde el siguiente día el cual el cliente incumple el pago. Para ello se debe contactar al cliente en un horario prudente y asimismo recordar sobre el pago a clientes que se encuentran al día.

Cada vez en nuestro país la estabilidad financiera en manera de proyección se ve desarticulado por los incumplimientos generando carteras morosas. En la provincia de Lima, el Estudio Jurídico Romero & Asociados que es objeto para el estudio ha sufrido un deterioro en la recuperación de un 70% de cartera de su cliente más importante, asimismo se establece la priorización de la efectividad del cobro y poder obtener más clientes para mantener el rendimiento en la empresa.

Teniendo en consideración que el entorno de negocio, el contacto a tiempo y la comunicación obtienen mayor efectividad en las gestiones que se emprenden para una gestión de cobranzas.

Debido a ello nos realizaremos la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la Gestión de Cobranzas para una mejora de la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017?

Clasificando a los clientes rentables e identificando a los clientes actuales y potenciales, que no necesariamente son los más rentables.

Las empresas de cobranzas deben tener una acción rápida, eficiente y debe concretarse con el menor número de gestiones posibles para evitar que un alto porcentaje de las cuentas se vuelvan incobrables.

Además de mantener el orden y la organización de la información de los clientes, el gestor de cobranzas debe comprender ciertos aspectos elementales de la empresa, como por ejemplo los productos y servicios que ofrece, el flujo operativo de negocio, la tecnología que se utiliza para administrar la información y el campo de acción.

También tendremos en cuenta el tema de la prescripción de deudas la cuál es una institución jurídica por la cual el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho.

Cabe recalcar que el inicio de acciones legales por comisión de un presunto delito de insolvencia punible o alzamiento de bienes, son posibilidades como posibilidades atractivas al acreedor, sin embargo la justicia no es capaz de recuperación de cobro.

Todo este caudal informativo le permite al gestor estar más preparado para afrontar a los clientes morosos.

Teniendo en cuenta lo anterior la siguiente investigación tiene como objetivo determinar la influencia en la Gestión de Cobranzas para una mejora en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017.

1.1 . Realidad problemática

Actualmente en las empresas internacionales que da financiamiento se tendrá en claro, que el 30 % de los créditos se debe a fallas en el desarrollo de análisis de la operación de crédito, el 40 % a la falta de un proceso de seguimiento adecuado y el 30 % restante se debe a problemas de administración o problemas económicos del deudor, pero otra parte se debe a problemas en la fase de formalización, problemas de cobranza, errores del empleado con documentación o conductas fraudulentas.

Para el funcionamiento de la economía es indispensable un sistema financiero eficiente, contando con instituciones financieras sólidas y solventes haciendo posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocio y de consumo.

Para toda entidad financiera el mayor riesgo la cual se enfrentará es el tipo de riesgo de crédito, el incumplimiento que proporciona la cartera y el nivel de morosidad que la entidad posee. Así, una elevada cartera morosa es un severo inconveniente que involucra tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

Kedrick (2006) refiere que entre los años 1997 y 2001, la morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30%. Esta situación ha llamado la atención sobre el deterioro de la calidad de la cartera bancaria y sus factores explicativos. Así acotó el reporte publicado por la SBS (p.74).

Ya que en estos tiempos el acceso a la información y al conocimiento se ha transformado en una herramienta importante para que los países y grupos sociales evolucionen a mejores niveles de desarrollo. La brecha digital necesita ser medida no sólo en términos del número de teléfonos, número de computadoras y sitios de internet, sino también en términos de opciones, facilidades, costos adecuados para el acceso a la red y a programas de capacitación y educación que permitan optimizar el uso de la infraestructura instalada.

Teniendo en cuenta lo anterior la tesis exige en cómo obtener una cobranza efectiva en la recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Gómez y Mendoza (2013) en la tesis “Modelo de gestión por competencias para la empresa Acmeds.a.s”; tuvieron como objetivo diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa Acmeds.a.s con el propósito de lograr su gestión integral, utiliza el método técnico, y llega a la conclusión de proponer la evaluación de desempeño para cada cargo, asimismo la capacitación para potenciar el talento humano y elaborar un perfil de entrenamiento adecuado a las necesidades de los colaboradores.

Autor Revelo Sandra (2013), tesis: “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán”. Tiene

como finalidad diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, utiliza el método técnico, y llega a la conclusión de llegar a determinar como la ausencia de estrategias planeadas y ejecutadas aumenta el número de clientes morosos.

Autor Ortigosa Jhonatan (2011), tesis: “Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento”. Tiene como objetivo Implementar una metodología de cobro sistematizada en una empresa de financiamiento, asimismo elaborar las bases eficientes para una gestión futuro de cobranzas, evaluar la situación presente de una empresa de financiamiento, determinar los orígenes para la mejora del proceso de cobro y rediseñar la matriz de acción de cobranza de acuerdo al departamento de cobros, utiliza el método técnico, y llega a la conclusión de que para alcanzar el cobro de la deuda de manera eficiente consiste en el cuidado del desarrollo comercial entre la empresa y el cliente, un software desactualizado, la falta de comunicación, capacitación y expedientes con información incompleta son las causas fundamentales para una mejora.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Autor Hidalgo Elsa (2010), tesis: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima – Cercado”. Tiene como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios, utiliza el método explicativo, y llega a la conclusión de contar con un sistema de control interno que influya de manera adecuada en la ética y prudencia de la gestión de cobranza, así obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión.

Autor Acuña Pepe (2010), tesis: “El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en telefónica del Perú”. Tiene como objetivo determinar cómo aporta el liderazgo gerencial para la mejora en el nivel de satisfacción de los clientes, utiliza el método descriptivo, y llega a la conclusión de

generar propuesta de mejora para lograr requerimientos de los clientes, asimismo crear programas de sensibilización en temas de liderazgo.

Autor Bedoya Enrique (2003), tesis: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”. Tiene como objetivo analizar las teorías sobre la concepción de la función de recursos humanos y establecer programas de gestión de desempeño, utiliza el método explicativo, y llega a la conclusión de establecer programas que cumplan con la evaluación de desempeño lo cual se obtendría un alto índice de desempeño.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable independiente

Gestión de cobranza

Según Molina Víctor señala:

Cuando una cuenta o documento por cobrar no se recupera a tiempo causa graves problemas financieros a las empresas, esto obliga al puesto tal de gestor de cobranza pudiendo ser nombrado de otra manera pero con iguales o semejantes funciones y que es evidente que por la naturaleza de su trabajo el Gestor de cobranza deberá tratar con personas de variado nivel, estilos y modos de ser.

Para González Enrique la Gestión de cobranza es:

El desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, lo cual depende gran parte de las habilidades y destrezas alcanzadas en el campo de la negociación y poniendo en práctica los recursos más efectivos en esta área representa un requisito indispensable para quienes forman parte de los departamentos de administración y finanzas.

Teoría de riesgo colectivo y el riesgo de crédito

Usa el modelo probabilístico para estimar las pérdidas totales del grupo sumando exclusivamente los montos de los individuos que observaron pérdidas. Las pérdidas en un modelo de riesgo colectivo la cual se modelan con base en un proceso aleatorio único.

Este tipo de modelos se dice procesos compuestos ya que involucran dos procesos aleatorios, el proceso del número de incumplimientos y el proceso del monto de las pérdidas. En esta sección se analiza el proceso Poisson Compuesto en un contexto de riesgo de crédito.

El modelo Poisson compuesto considera que el número de incumplimiento de un portafolio se distribuye con una función probabilística Poisson cuya validez conviene analizar en los portafolios de crédito.

Dimensiones

Prevención

La Prevención se encarga de eludir cualquier riesgo que se presente en las operaciones de la empresa para que puedan cumplirse los objetivos institucionales, asimismo deducir problemas que afecten a las operaciones normales.

Según Koontz:

Llama a la Prevención como control de corrección anticipante lo cual para un control de prevención administrativo eficaz, el control debe dirigirse a futuro.

Procesos de cobranzas

Hoy en día no se está utilizando los procesos de cobranza que se tenía ya que en algunas organizaciones se adoptan técnicas desfavorables para controlar y acelerar los cobros, este proceso hace que los agentes de cobranza realicen esta actividad con maltratos y amenazas ya que esto solo da pie a más atrasos y no llegar a arreglos económicos.

Ochoa (2012) afirma: “Los procedimientos de cobranza deben de ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada” (pág.2).

Feedback

Cuando en el entorno de un sistema organizacional se ejerce un retorno de toda la información que se genera se considera como retroalimentación llamado feedback, que en este caso permitirá a la empresa conocer la opinión de los colaboradores y disponer de mejoras continuas.

Zeuz, Perry y Skiffington (2000), nos dice que:

“Feedback es lo que hacemos cuando damos nuestra opinión o evaluación del comportamiento o rendimiento de alguien. Es cualquier comunicación que facilita información a otra persona acerca de nuestra percepción de los mismos y de cómo incide en nosotros su conducta” (p.1).

1.3.2. Variable dependiente

Recuperación de la deuda

Según Rodríguez Antonio:

La recuperación de deuda debe hacerse según un plan de trabajo para dar prioridad a la mora de mayor peso en la cartera comercial. Antes de actuar con el cliente es necesario disponer de un abanico de soluciones amistosas.

Para Cruz Javier la Recuperación de la deuda es:

La fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos.

Dimensiones:

Eficiencia

Para la eficiencia todo sistema de control debe adecuarse a la cultura organizacional. Por ejemplo un sistema riguroso en las organizaciones con alta participación estaría condenado al fracaso, Caso contrario si existe un sistema condescendiente y hay poca participación, difícilmente tendría éxito.

Chirinos (2002), nos dice que:

Para el logro de una gestión eficiente, la automatización de sus sistemas permitirá agilizar los pagos, obtención de deudas, contar con un seguimiento al historial y así real mediciones de desempeño para propiciar el éxito de la gestión de cobranza (p.25).

Estándares de calidad

Son las normas técnicas que se emplearán como parámetro de evaluación de calidad, lo cual se lograra adquirir referencias para obtener los resultados esperados.

Hidalgo (2010), manifiesta que “la información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea [...] juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad” (p.49).

Desempeño

Chiavenato (2000), nos dice que:

“Se define, cómo actividades o conductas analizadas en los subalternos que son sobresalientes para el resultado de los propósitos de la entidad. Garantiza que un adecuado desempeño laboral es la fortificación más sobresaliente con la que cuenta una institución” (p.25).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo influye la Gestión de Cobranzas para una mejora de la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la prevención en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017?
- b) ¿Cómo influye los procesos de cobranzas en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017?
- c) ¿Cómo influye el feedback en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La realización de este proyecto consta de todas las características que una empresa financiera desea encontrar, reducir todos los incumplimientos de pago como aspecto negativo a la actividad crediticia.

Este trabajo busca aportar y enriquecer futuras investigaciones empresariales y financieras por ello la actual investigación es determinar de qué manera se hace efectiva la gestión de cobranza para una mejora de la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima.

1.5.2. Justificación metodológica

En la actual investigación se utilizó el método explicativo - causal, será sujeto de análisis a través de materiales como libros, tesis, realidad nacional y estados financieros. Será constatado por medio del instrumento de recolección de datos, cuestionario de tipo Likert y serán analizadas estadísticamente para ejecutar las perspectivas correlaciones de hipótesis de estudio.

1.5.3. Justificación práctica

Los resultados de la investigación comprobarán la efectividad de la gestión de cobranza para la mejora de la recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, la cual facultará a tomar las mejores decisiones.

1.6 Objetivo

1.6.1. General

Determinar la influencia en la Gestión de Cobranzas para una mejora en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017.

1.6.2. Específico

Analizar la influencia de la prevención en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017.

Analizar la influencia de los procesos de cobranzas en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017.

Analizar la influencia del feedback en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado De Lima en el año 2017.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La gestión de cobranzas influye significativamente en la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima, año 2017.

1.7.2. Hipótesis específicos

- a) la prevención influyen significativamente en la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima, año 2017.
- b) los procesos de cobranzas influyen significativamente en la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima, año 2017.
- c) El feedback influye significativamente en la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima, año 2017.

II. METODO

2.1 Enfoque

El enfoque es cuantitativo ya que implica un proceso de estudio numérico que tiene que ver con fundamentos estadísticos la cual tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas.

Galeano (2004), manifiesta que “Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (p.24).

2.2 Nivel de investigación

El nivel de estudio en la investigación realizada es Explicativo causal ya que busca establecer y explicar el porqué de las distintas causas de un fenómeno determinado, comportamiento o proceso que se esté abordando y que se pretenda analizar.

Arías (2012), nos dice:

La investigación explicativa se ocupa de investigar el origen sobre los sucesos intercediendo el establecimiento de la relación causa - efecto. Por lo mismo, los estudios explicativos se establecen tanto en la especificación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), intercediendo la prueba de hipótesis. Las soluciones y decisiones fundamentan la posición profunda de conocimientos. (p.26)

2.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación Aplicada es una investigación que utiliza las teorías que ya existen y busca obtener nuevos conocimientos, convirtiendo el conocimiento puro, en conocimiento práctico y útil para la civilización humana.

Murillo (2006), nos dice que:

La investigación aplicada percibe el nombre de “La investigación aplicada o empírica”, esta se singulariza ya que busca el empleo o uso de los discernimientos apropiados, a la vez que se alcanzan otras, después de instaurar y estructurar la práctica fundada en investigación. (p. 159).

2.4 Método de investigación

El método hipotético deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, es el medio para realizar una práctica científica y se realiza con la observación del fenómeno, creación de hipótesis, deducción de consecuencias y comprobación de los enunciados. Este método combina la reflexión racional con la observación de la realidad.

Alicia (1995), manifiesta que: “Consiste en un procedimiento que intenta dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis que se toman como verdaderas” (p.39).

2.5 Diseño metodológico de investigación

El diseño de investigación corresponde al nivel no experimental de corte transversal porque no se va a manipular ninguna de las variables de estudio y los datos se recolectarán en un tiempo determinado y único.

Kerlinger (1979), manifiesta que: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116).

2.6 Variable operacional

Gestión de cobranzas

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente y la entidad financiera, procurando que mantenga sus créditos diarios y pueda aprovechar las ventajas económicas.

Definición Conceptual:

González Enrique (2010) nos dice:

La Gestión de cobranza es el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, lo cual depende gran parte de las habilidades y destrezas alcanzadas en el campo de la negociación y poniendo en práctica los recursos más efectivos en esta área representa un requisito indispensable para quienes forman parte de los departamentos de administración y finanzas.

Definición Operacional:

Los Gestores de cobranza desarrollan su labor de manera efectiva, no obstante consideran que detectar los desfavorables inconvenientes puede potenciar su gestión.

Recuperación de la deuda

Definición Conceptual:

La Recuperación de la deuda es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Esta tratará de llegar a un acuerdo con el deudor para el pago de la deuda.

Rodríguez Antonio (2008) nos dice:

La recuperación de deuda debe hacerse según un plan de trabajo para dar prioridad a la mora de mayor peso en la cartera comercial. Antes de actuar con el cliente es necesario disponer de un abanico de soluciones amistosas.

Definición Operacional:

El recupero crediticio trabaja en todas las etapas de la cobranza, analizando y segmentando las carteras antes de ser gestionadas. En base a esta segmentación determinamos la estrategia más adecuada y damos comienzo a la gestión.

Tabla 2.6.1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: GESTION DE COBRANZA	1. Prevención	-Recuperación Anticipada	1 2	Ordinal
		2. Procesos de Cobranzas	-Rentabilidad	
	-Límites temporales		4	
	- Negociación		5	
	3. Feedback	- Políticas de crédito	6	
		-Morosidad	7	
		- Recursos Informáticos	8 9	
		-Aumento de información	10	
		-Productividad		
	-Información actualizada			
Dependiente: RECUPERACION DE LA DEUDA	1. Eficiencia	- Cumplimiento de metas	11 12	Ordinal
		- Manejo de información	13 14	
		- Recaudación	15	
		- Competitividad	16	
	2. Estándares de Calidad	- Medición	17	
		- Satisfacción de clientes.	18 19	
	3. Desempeño	-Nivel de servicio	20	
		-Aporte grupal		
	-Remuneración			
	-Reconocimiento			

Fuente: Elaboración propia

2.7 Población y muestra

2.7.1. Población

La población está integrada por la totalidad de los trabajadores en el “Estudio Jurídico Romero D & Asociados” donde se ha realizado la investigación, en un total de 50 integrantes, resaltando que la muestra es igual a la población.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.8.1. Técnicas

Las técnicas de la encuesta que se han utilizado para realizar la investigación son las siguientes, teniendo como valoración de los ítems las siguientes alternativas teniendo como valoración de los ítems las siguientes alternativas:

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

1. Bibliográfica: Se ha utilizado para recopilar información escrita de libros, revistas, folletos y artículos científicos requeridos para organizar el contenido teórico de la investigación que nos ayude a comprobar las hipótesis y que se elaboren en el proceso.
2. Encuesta: Se ha utilizado para la recopilación de información de campo a través de los instrumentos requeridos para dicho caso.
3. Internet: Para recopilar fuente teóricas internacionales, nacionales requeridas para desarrollar los antecedentes y el marco teórico de la investigación.
4. Observación: Para conocer el lugar de los hechos los problemas aludidos en las variables de estudio y dimensiones respectivas.

2.8.2. Instrumentos

El instrumento que se ha realizado para registrar información de campo ha sido el cuestionario de pregunta, elaborado en función a su dependencia de las variables de estudio correspondientes. Para su aplicación se ha medido previamente su confiabilidad y validez de contenido.

Grasso (2006) afirma:

“Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas” (p.13).

Otro instrumento utilizado fue la entrevista que es una situación de dialogo e interrelación entre el entrevistador y el entrevistado.

Asimismo el instrumento del programa SPSS v.24 que se utilizó fue primordial para obtener los porcentajes.

2.8.3 Validez

En la investigación se elaboró la validez de contenido que se ha medido con juicio de expertos lo cual se ha requerido del juicio de docentes con trayectoria en la Escuela de administración de la Universidad César Vallejo.

Tabla 2.8.3.1

Validez del instrumento de recolección de datos

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg. Carlos Casma Zarate	Aplicable	Investigador
Experto 2	Gerardo Ludeña Gonzales	Aplicable	Investigador
Experto 3	Pedro Costilla Castillo	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.8.4 La confiabilidad

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se ha medido con el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach, creado por Cron Bach; cuyo resultado se muestra en la tabla siguiente.

Fue establecida por la prueba de cuestionario tipo Likert se aplicó un trabajo piloto a 10 trabajadores del Estudio Jurídico Romero y Asociados luego se aplicó el coeficiente de alfa de Crombach con la ayuda del software estadístico SPSS 21.

Tabla 2.8.4.1

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 3 se muestra la confiabilidad con un 0,711 indicando que el trabajo piloto es confiable.

Tabla 2.8.4.2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	20

Se visualiza en la tabla 4 que el alpha de Cronbach obtenido es de 0,711, lo cual indica que existe un 71% de confiabilidad que se aplica al instrumento, en el que refleja un resultado buena y aceptable. Esta confiabilidad está basada en las 20 preguntas formuladas a la muestra a evaluar.

Tabla 2.8.4.3

Niveles de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz 2000, p.70

2.9 Métodos de análisis de datos

Se va a emplear el método estadístico mediante el programa spss 21 para tratar los datos alcanzados en la encuesta y el método hipotético deductivo.

Método estadístico descriptivo e inferencial:

La estadística descriptiva es la parte de la estadística que proporciona métodos de recolección, organización, presentación y describe la serie de datos, la estadística inferencial es el enfoque estadístico designado a realizar la estimación de propiedades de una población, solamente en los resultados de una muestra.

2.10 Aspectos éticos

En todo el desarrollo para el proceso de la actual investigación se sostuvo en cuenta los orígenes íntegros del perfil del Administrador venerable desplegándose dentro del marco legal imperante.

Lo que involucre indicar a la ética, como ciencia normativa, pues se establece en normar la conducta humana. El conocedor en el tema administrativo busca solucionar cuestiones con carácter social quiere decir venerable y detallado, con principios sólidos, pensamiento emprendedor y de consideración con su entorno.

Se ha tenido en consideración el objeto de estudio centrado en nuestra población que fue Censal no probabilístico sobra decir que se ha practicado el principio de veracidad y no plagio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de resultado

Variable 1: Gestión de Cobranzas

Tabla 3.1.1

Variable: Gestión de cobranzas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	24	48,0	48,0	54,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

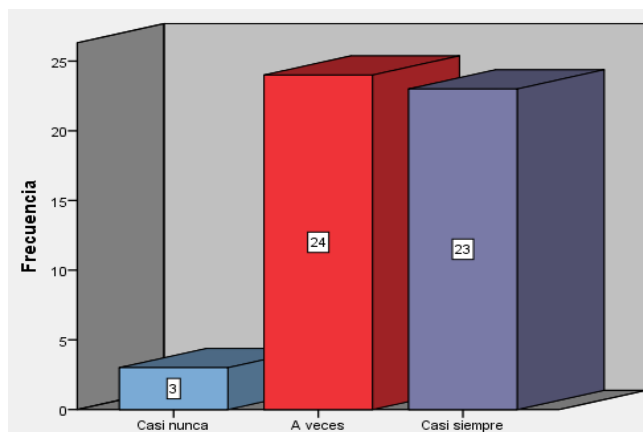
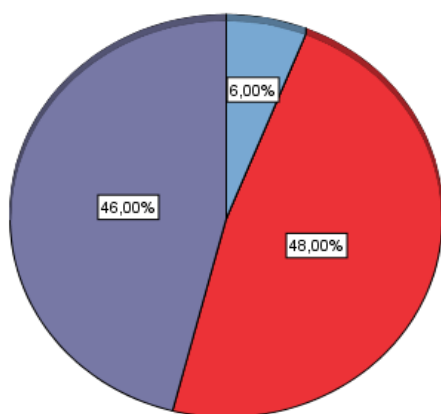


Figura 3.1.1.a: Gráfico Porcentual
Interpretación:

Figura 3.1.1.b: Diagrama de Barras

Según la tabla 6, figura 1 y 2, observamos que el 48% de los encuestados, representando a 24 personas de 50, respondieron que a veces la gestión de cobranzas es un factor clave para lograr objetivos del Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Asimismo se observa que el 46% de los encuestados, representando a 23 personas, respondieron que casi siempre la gestión de cobranzas es un factor clave para lograr objetivos del Estudio Jurídico Romero D & Asociados y se observa que el 6% de los encuestados representando a 3 personas, respondieron que casi nunca la gestión de cobranzas es un factor clave para lograr objetivos del Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Dimensión 1: Prevención

Tabla 3.1.1.1

Dimensión: Prevención

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	29	58,0	58,0	68,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

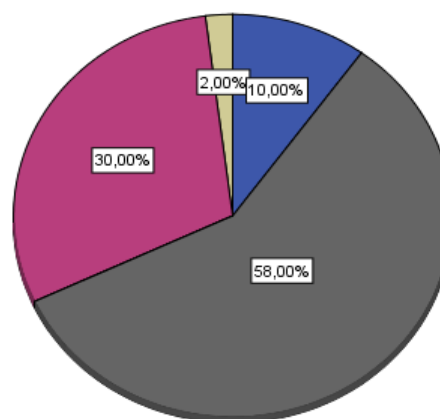
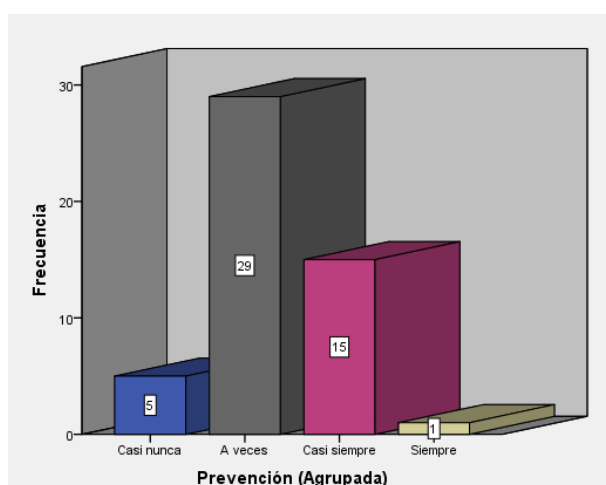


Figura 3.1.1.1.a: Gráfico de Barras
Interpretación:

Figura 3.1.1.1.b: Diagrama Porcentual

Según la tabla 7, figura 3 y 4, observamos que el 58.0% de los encuestados, representando a 29 personas de 50, respondieron que a veces hay prevención para el riesgo de las operaciones de cobranza por parte de los colaboradores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados. Asimismo se observa que el 30.00% de los encuestados, representando a 15 personas de 50, respondieron que casi siempre hay prevención para el riesgo de las operaciones de cobranza por parte de los colaboradores, también se observa que el 10% de los encuestados, representando a 5 personas de 50, respondieron que casi nunca hay una prevención para el riesgo de las operaciones de cobranza por parte de los colaboradores. Por último observamos que el 2.00% de los encuestados representando a 1 persona de 50, respondió que siempre hay prevención para el riesgo de operaciones de cobranza por parte de los colaboradores.

Dimensión 2: Procesos de Cobranzas

Tabla 3.1.1.2

Dimensión: Procesos de cobranzas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	12	24,0	24,0	28,0
	Casi siempre	35	70,0	70,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

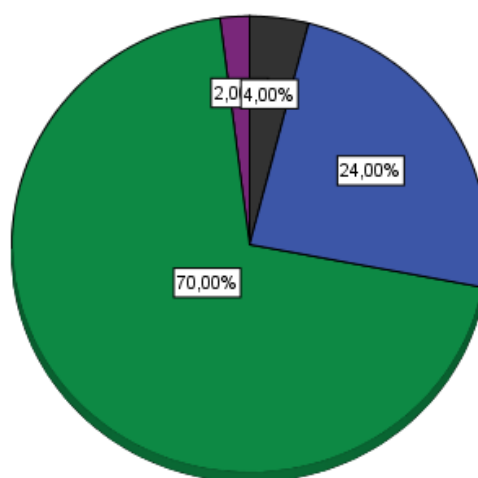
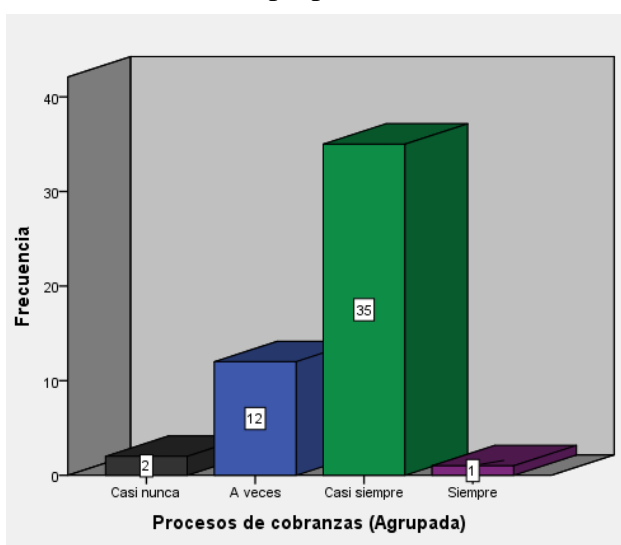


Figura 3.1.1.2.a: Gráfico de Barras

Figura 3.1.1.2.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 8, figura 5 y 6, observamos que el 70.00% de los encuestados, representando a 35 personas de 50, respondieron que casi siempre los procesos de cobranzas son óptimos por los colaboradores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados. Igualmente se observa que 24.00% de los encuestados, representando a 12 personas de 50, respondieron que a veces los procesos de cobranza son óptimos para los colaboradores, también se observa que el 4,00% de los encuestados, representando a 2 personas de 50, respondieron que casi nunca los procesos de cobranzas son óptimos por los colaboradores. Por último se observa que el 2,00% de los encuestados, representando a 1 persona de 50 respondieron que siempre los procesos de cobranzas son óptimos en Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Dimensión 3: Feedback

Tabla 3.1.1.3

Dimensión: Feedback

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	26	52,0	52,0	72,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

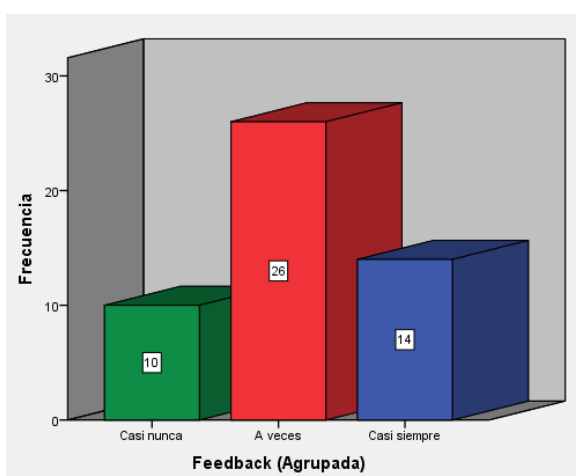


Figura 3.1.1.3.a: Grafico de Barras

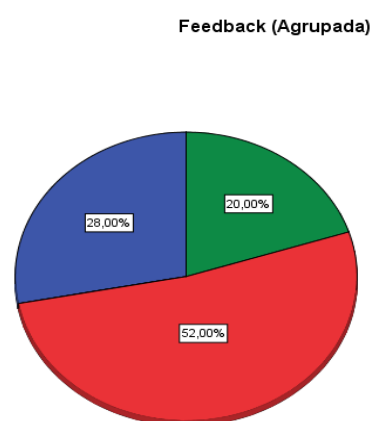


Figura 3.1.1.3.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 9, figura 7 y 8, observamos que el 52,0% de los encuestados, representando a 26 personas de 50, respondieron que a veces los colaboradores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados tienen feedback constante.

También se observa que el 28,0% de los encuestados, representando a 14 personas de 50, respondieron que casi siempre los colaboradores no cuentan con feedback constante. Por último observamos que el 20,0% de los encuestados, representando a 10 personas de 50, respondieron que casi nunca los colaboradores de Estudio Jurídico Romero D & Asociados no cuentan con feedback constante.

Variable 2: Recuperación de la deuda

Tabla 3.1.2

Variable: Recuperación de la deuda

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	29	58,0	58,0	62,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

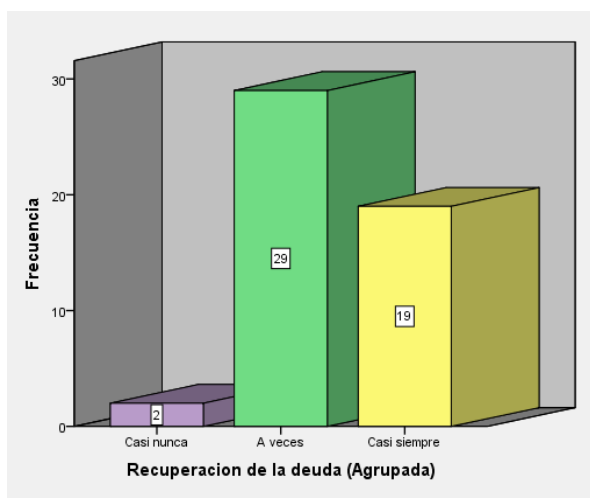


Figura 3.1.2.a: Gráfico de Barras

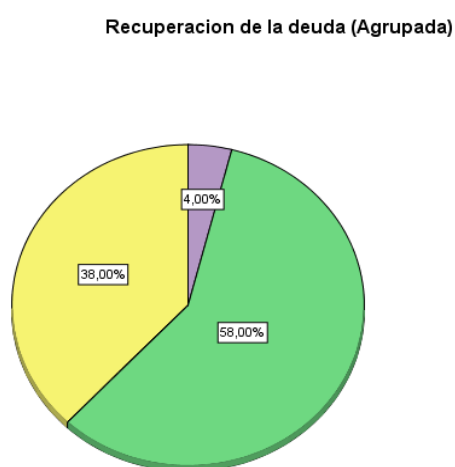


Figura 3.1.2.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 10, figura 9 y 10, observamos que el 58,0% de los encuestados, representando a 29 personas de 50, respondieron que a veces hay una buena recuperación de la deuda por parte de los colaboradores de Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

De igual manera se observa que el 38,0% de los encuestados, representando a 19 personas de 50, respondieron que casi siempre hay una buena recuperación de la deuda por parte de los colaboradores. Por último se observa que el 4,0%, representando a 2 personas de 50, respondieron que casi nunca hay una buena recuperación de la deuda por parte de los colaboradores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Dimensión 4: Eficiencia

Tabla 3.1.2.1

Dimensión: Eficiencia

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	25	50,0	50,0	54,0
	Casi siempre	21	42,0	42,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

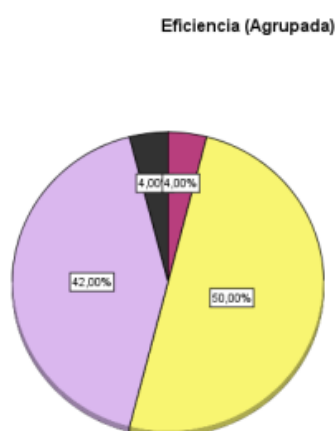
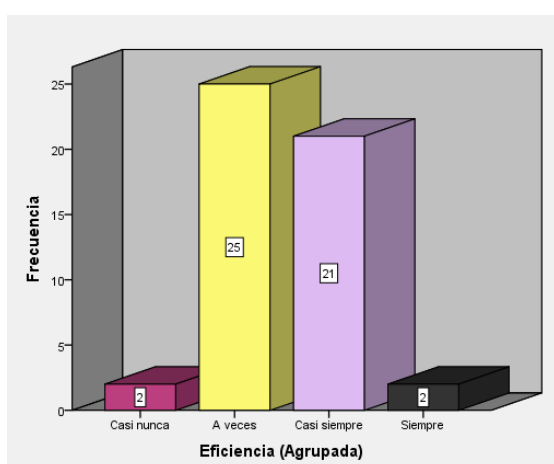


Figura 3.1.2.1.a: Gráfico de Barras

Figura 3.1.2.1.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 11, figura 11 y 12, observamos que el 50,0% de los encuestados, representando a 25 personas de 50, respondieron que a veces hay eficiencia en la gestión de en la Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

De igual forma se observa que el 42,0% de los encuestados, representando a 21 personas de 50, respondieron que casi siempre hay eficiencia en la gestión del Estudio Jurídico Romero D & Asociados. También se observa que el 4,0% de los encuestados, representando a 2 personas de 50, respondieron que casi nunca hay eficiencia en la gestión. Por último se observa que el 4,0% de los encuestados, representando a 2 personas de 50, respondieron que siempre hay eficiencia en la gestión de cobranza en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Dimensión 5: Estándares de Calidad

Tabla 3.1.2.2

Dimensión: Estándares de calidad

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	11	22,0	22,0	24,0
	Casi siempre	33	66,0	66,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

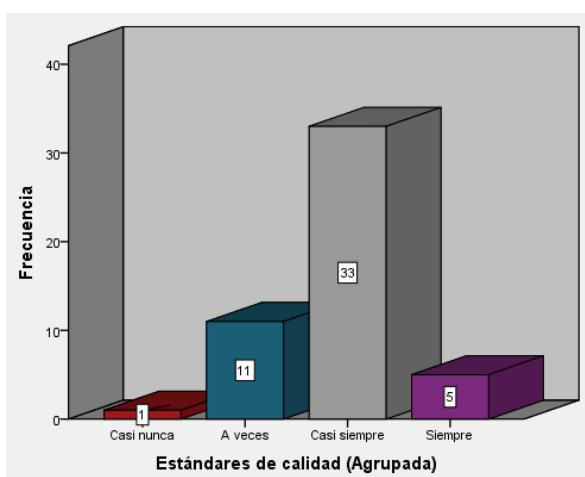


Figura 3.1.2.2.a: Gráfico de Barras

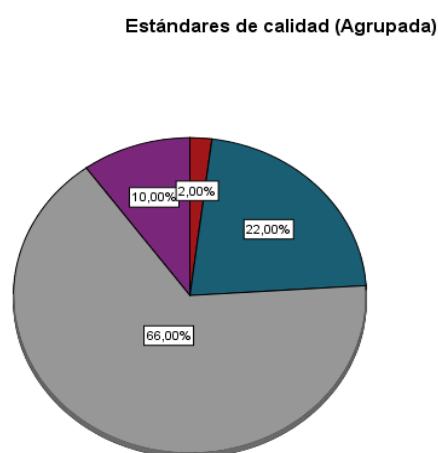


Figura 3.1.2.2.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 12, figura 13 y 14, observamos que el 66,0% de los encuestados, representando a 33 personas de 50, respondieron que casi siempre existen estándares de calidad en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados. De este modo se observa que el 22,0% de los encuestados, representando a 11 personas de 50, respondieron que a veces existen estándares de calidad. También se observa que el 10,0% de los encuestados, representando a 5 personas de 50, respondieron que siempre existen estándares de calidad. Por último se observa que el 2,0% de los encuestados, representando a 1 persona de 50, respondió que casi nunca existen estándares de calidad en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

Dimensión 6: Desempeño

Tabla 3.1.2.3

Dimensión: Desempeño

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
	A veces	29	58,0	58,0	70,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

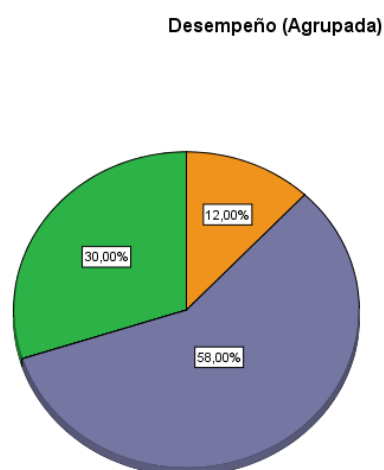
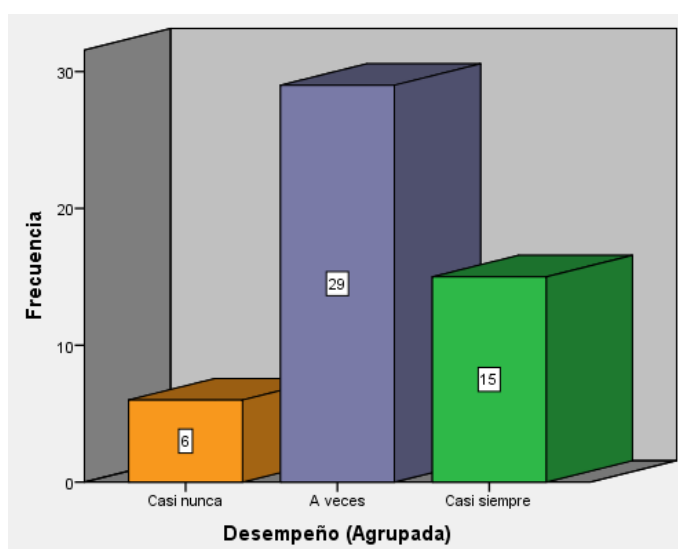


Figura 3.1.2.3.a: Gráfico de Barras

Figura 3.1.2.3.b: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 13, figura 15 y 16, observamos que el 58% de los encuestados, representando a 29 personas de 50, respondieron que a veces el desempeño logra los objetivos de cobranzas en El Estudio Jurídico Romero & Asociados.

De esta manera se observa que el 30,0% de los encuestados, representando a 15 personas de 50, respondieron que casi siempre el desempeño logra los objetivos de cobranzas en el estudio Jurídico Romero D & Asociados. Por último observamos que el 12,0% de los encuestados, representando a 6 personas de 50, respondieron que casi nunca el desempeño logra los objetivos de cobranzas en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados.

3.2 Análisis inferencial de resultados

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Hg: La Gestión de cobranza influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

H0: Los Gestión de Cobranzas no influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Ha: La Gestión de Cobranza si influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

1) Analizar resumen del modelo

Tabla 3.2.1.1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,665 ^a	,442	,430	,304

a. Predictores: (Constante), Gestión de cobranzas

En la tabla número 14 podemos observar que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,665 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. Desde otra perspectiva observamos que el R cuadrado tiene un valor de 44,2%. Esto indica que la Recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción de la Gestión de Cobranzas.

2) Análisis de la varianza Anova

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 3.2.1.2

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,500	1	3,500	37,962	,000 ^b
	Residuo	4,425	48	,092		
	Total	7,925	49			

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

b. Predictores: (Constante), Gestión de cobranzas

Fuente: Elaboración propia.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

$0,00 > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Observando la tabla 15 se obtiene que el valor estadístico F de Fisher es de 37,962 que es mayor que $Z=1.96$ y se encuentra en la zona de rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis general: el nivel de la Gestión de cobranzas influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017. Además se observa que la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 (valor p) y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se corrobora la aceptación de H_g y se afirma que la gestión de cobranzas si influye de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda.

3) Tabla de coeficientes

Tabla 3.2.1.3

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes				Sig.
		Coeficientes no estandarizados		estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	1,399	,320		4,377	,000
	Gestión de cobranzas	,602	,098	,665	6,161	,000

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

Fuente: Elaboración propia.

Ecuación lineal simple: Formula: $Y = B_0 + B_1X$

Reemplazando: $Y = 1,399 + 0,602X$

Interpretación:

En la tabla 16 se observa que $t = 6.161$ es mayor que $z = 1.96$, entonces se indica que esta en zona de rechazo de la H_0 .

También la significancia de t es 0.000 y comparando a la significancia planteada en la investigación es menor a 0.05 , se obliga por regla de decisión a rechazar la hipótesis nula y se corrobora la aceptación de la H_g .

De manera que se realizara la ecuación de regresión lineal que al ser reemplazada con los valores obtendrá la forma siguiente:

$$Y = B_0 + B_1X$$

Recuperación de la deuda: $1,399 + 0,602$ (Gestión de cobranzas)

En la tabla 16 se observa que la variable Gestión de cobranzas aporta en 60.2% para que cambie la variable Recuperación de la deuda, el cual en la tabla 18 nos muestra que es de tendencia moderada. Así mismo se observa $B = 0,665$ que mide una intensidad positiva moderada, al ser de signo positivo, significa que las variables son directamente proporcional.

Tabla 3.2.1.4
Coeficiente de Correlación

TIPO DE CORRELACIÓN	PARÁMETRO
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Martinez (2009)

De acuerdo al coeficiente de correlación obtenido, podemos decir, que la correlación existente entre la gestión de cobranza y la recuperación de la deuda es positiva moderada puesto que tiene un valor de 0,665.

Tabla 3.2.1.5

Porcentajes

Porcentajes	Tendencias
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p.190)

3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

3.2.2.1 Prueba de hipótesis específica 1

Hg: La Prevención influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Ho: La Prevención no influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Ha: La prevención si influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

1) Analizar resumen del modelo

Tabla 3.2.2.1.1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,484 ^a	,235	,219	,355

a. Predictores: (Constante), Prevención

En la tabla número 19 podemos observar que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,484 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. En otro punto de vista analizamos que el R cuadrado tiene un valor de 23,5%. Esto indica que la recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción de la prevención.

2) Análisis de la varianza Anova

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 3.2.2.1.2

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,860	1	1,860	14,723	,000 ^b
	Residuo	6,065	48	,126		
	Total	7,925	49			

a. Variable dependiente: Recuperacion de la deuda

b. Predictores: (Constante), Prevención

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

$0.000 > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Interpretación:

Observando la tabla 20 se obtiene que el valor estadístico F de Fisher es de 14,723 que es mayor que $Z=1.96$ y se encuentra en la zona de rechazo de la hipótesis nula. Así que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis específica: la prevención influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017. Además se observa que la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 (valor p) y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se corrobora la aceptación de H_a y se afirma que

la prevención si influye de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda.

3) Tabla de coeficientes

Tabla 3.2.2.1.3

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,352	,265		8,878	,000
	Prevención	,334	,087	,484	3,837	,000

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

Ecuación lineal simple: Formula: $Y = B_0 + B_1X$

Reemplazando: $Y = 2,352 + 0,334 X$

Interpretación:

En la tabla 21 se observa que $t = 3,837$ es mayor que $z = 1.96$, entonces se indica que esta en zona de rechazo de la H_0 .

También la significancia de t es 0.000 y comparando a la significancia planteada en la investigación es menor a 0.05, se obliga por regla de decisión a rechazar la hipótesis nula y se corrobora la aceptación de la H_a .

Por esta razón se realizara la ecuación de regresión lineal que al ser reemplazada con los valores obtendrá la forma siguiente:

Recuperación de la deuda: $2,352 + 0,334$ (Prevención)

En la tabla 21 se observa que la dimensión Prevención aporta en un 33.4% para que cambie la variable Recuperación de la deuda, el cual nos muestra la tabla 18 que es de tendencia moderada. Así mismo se observa $B = 0,484$ que mide una intensidad positiva moderada, al ser de signo positivo, significa que las variables son directamente proporcional.

3.2.2.2 Prueba de hipótesis Específicas 2

Hg: Los Procesos de cobranza influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Ho: La Gestión de cobranza no influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Ha: Los Procesos de Cobranzas si influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

1) Analizar resumen del modelo

Tabla 3.2.2.2.1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,560 ^a	,314	,299	,337

a. Predictores: (Constante), Procesos de cobranzas

En la tabla número 22 podemos observar que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,560 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. Por otra parte observamos que el R cuadrado tiene un valor de 31,4%. Es muestra que la recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción de los procesos de cobranza.

2) Análisis de la varianza ANOVA

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z=1,96

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 3.2.2.2.2

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,486	1	2,486	21,941	,000 ^b
	Residuo	5,439	48	,113		
	Total	7,925	49			

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

b. Predictores: (Constante), Procesos de cobranzas

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

$0,00 > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Interpretación:

Observando la tabla 23 se obtiene que el valor estadístico F de Fisher es de 21,941 que es mayor que $Z=1.96$ y se encuentra en la zona de rechazo de la hipótesis nula. De forma que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis específica: los procesos de cobranzas influyen significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Además se observa que la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 (valor p) y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se corrobora la aceptación de H_a y se afirma que los procesos de cobranzas si influyen de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda.

3) Tabla de coeficientes

Tabla 3.2.2.2.3

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,876	,318		5,896	,000
	Procesos de cobranzas	,420	,090	,560	4,684	,000

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

Ecuación lineal simple: Formula: $Y = B_0 + B_1X$

Reemplazando: $Y = 1,876 + 0,420 X$

Interpretación:

En la tabla 24 se observa que $t = 4,684$ es mayor que $z = 1.96$, entonces se indica que esta en zona de rechazo de la H_0 .

También la significancia de t es 0.000 y comparando a la significancia planteada en la investigación es menor a 0.05, se obliga por regla de decisión a rechazar la hipótesis nula y se corrobora la aceptación de la H_a .

Por lo cual se realizara la ecuación de regresión lineal que al ser reemplazada con los valores obtendrá la forma siguiente:

Recuperación de la deuda: $1,876 + 0,420$ (Procesos de cobranzas)

En la tabla 24 se observa que la dimensión Procesos de cobranzas aporta en un 42.0% para que cambie la variable Recuperación de la deuda, el cual nos muestra la tabla 18 que es de tendencia moderada. Así mismo se observa $B = 0,560$ que mide una intensidad positiva moderada, al ser de signo positivo, significa que las variables son directamente proporcional.

3.2.2.3 Prueba de hipótesis específicas 3

H_g : El Feedback influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

H_0 : El Feedback no influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

H_a : El Feedback si influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.

Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% $Z=1,96$

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

1) Analizar resumen del modelo

Tabla 3.2.2.3.1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,468 ^a	,219	,203	,359

a. Predictores: (Constante), Feedback

En la tabla número 25 podemos observar que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,468 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. Por otro lado observamos que el R cuadrado tiene un valor de 21,9%. Esto indica que la recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción del feedback hacia los colaboradores.

2) Análisis de la varianza Anova

Nivel de significancia: 5%

Nivel de aceptación: 95%

Z=1,9

Regla de decisión

a) Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

b) Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 3.2.2.3.2

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1,738	1	1,738	13,482	,001 ^b
	Residuo	6,187	48	,129		
	Total	7,925	49			

a. Variable dependiente: Recuperación de la deuda

b. Predictores: (Constante), Feedback

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

0.0 > 0.05, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Observando la tabla 26 se obtiene que el valor estadístico F de Fisher es de 13,482 que es mayor que $Z=1.96$ y se encuentra en la zona de rechazo de la hipótesis nula. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis general: el feedback influye significativamente en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017. Además se observa que la significancia es 0.001 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 (valor p) y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se corrobora la aceptación de H_a y se afirma que el feedback si influye de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda.

Tabla de coeficientes

Tabla 3.2.2.3.3
Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,428	,256	9,483	,000
	Feedback	,293	,080	,468	,001

a. Variable dependiente: Recuperacion de la deuda

Ecuación lineal simple: Formula: $Y = B_0 + B_1X$

Reemplazando: $Y = 1,876 + 0,420 X$

Interpretación:

En la tabla 27 se observa que $t = 3,672$ es mayor que $z = 1.96$, entonces se indica que esta en zona de rechazo de la H_0 .

También la significancia de t es 0.001 y comparando a la significancia planteada en la investigación es menor a 0.05, se obliga por regla de decisión a rechazar la hipótesis nula y se corrobora la aceptación de la H_a .

Por consiguiente se realizara la ecuación de regresión lineal que al ser reemplazada con los valores obtendrá la forma siguiente:

Recuperación de la deuda: $2,428 + 0,293$ (Feedback)

En la tabla 27 se observa que la dimensión Feedback aporta en un 29.3% para que cambie la variable Recuperación de la deuda, el cual nos muestra la tabla 18 que es de tendencia baja. Así mismo se observa $B = 0,468$ que mide una intensidad positiva moderada, al ser de signo positivo, significa que las variables son directamente proporcional.

IV. DISCUSIÓN

En esta actual búsqueda se efectuó con el objetivo general que fue determinar la influencia en Gestión de Cobranzas para una mejora en la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017. Lo cual se analiza que dicho objetivo tiene semejanza con la tesis de Gomez y Mendoza (2013), titulada: “Modelo de gestión por competencias para la empresa Acmed.a.s”, la cual se obtuvo como resultado en ambos casos que la capacitación y el desempeño para potenciar el talento humano en la gestión de cobranza mediante una evaluación de desempeño mejora la recuperación de la deuda, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ya que el valor estadístico F de Fisher es mayor a $Z = 1.96$, se afirma que a gestión de cobranzas influye de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda.

También, se efectuó el objetivo general en esta investigación con relación a la tesis de Revelo (2013), titulada “Sistema de cobro y recuperación de la cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán” el cual tuvo como resultado en ambos casos la importancia en la influencia de la gestión estratégica de cobranza planeada y ejecutada con finalidad de disminuir el número de clientes morosos, también se encuentra que el valor $p < 0.05$ lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Además, se hayo una coincidencia con el objetivo general, con relación a la tesis de Ortigosa (2011), titulada “Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento” y se constata que para elaborar las bases eficientes para una gestión futura de cobranzas se tiene que rediseñar la matriz de acción de cobranza y evaluar la situación actual empresarial ya que la gestión de cobranza influye significativamente en la recuperación de la deuda.

Así mismo, se cumplió el objetivo general de investigación con respecto a la tesis de Hidalgo (2010), nombrada “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima - Cercado” el cual tuvo como resultado la influencia del control interno en la gestión de cobranzas la cual hay similitud sobre la influencia positiva moderada

que genera la gestión de cobranza para una mejora en la recuperación de la deuda, ya que acepta la hipótesis alternativa por el nivel de significancia de 0.000.

Se cumplió el objetivo general de esta investigación con respecto a la tesis de Acuña (2010), titulada: “El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en telefónica del Perú.” donde se obtuvo como resultado una propuesta de requerimientos de clientes, asimismo mejorar el nivel de satisfacción de clientes mediante la gestión de cobranzas. Y se obtiene como resultado que

Se encontró la coincidencia del objetivo general de esta investigación con respecto a la tesis de Bedoya (año), con su tesis “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”, y se obtiene que en la gestión de cobranzas y desempeño se deben establecer programas que cumplan con la evaluación de desempeño, esto tendrá como resultado mejora en la recuperación de la deuda.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se demostró que la Gestión de Cobranzas influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson.
- 5.2. Se demostró que la Prevención influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson.
- 5.3. Se demostró que los Procesos de Cobranzas influyen de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson.
- 5.4. Se demostró que el Feedback influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se recomienda que los colaboradores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados apliquen y realicen con compromiso las actividades planeadas de acuerdo a la medición realizada.

6.2. Si bien un 20% de los colaboradores considera que “casi nunca” obtienen un feedback constante, existe un porcentaje del 52,00% que “a veces” obtienen feedback constante y un 28,00% que hace referencia a “casi siempre” se tiene un feedback constante, es importante la consideración estadística por parte de la empresa, ya que lo ideal es obtener un 100,00% de colaboradores o un porcentaje alto de feedback. Se recomienda realizar retroalimentación constantes debido a los diversos cambios que se manejan cada periodo de actividades para subsanar las falencias en las futuras gestiones.

6.3 Se recomienda tener mayor importancia con el factor eficiencia, ya que un 4,00% hace referencia tanto a “casi nunca” como “siempre”, también se halla el porcentaje de 50,00% como referencia con “a veces” y un 42,00% como referencia a “casi siempre”. Lo eficiente estará tomando de referencia a una mejora obteniendo un alto índice de porcentaje para los colaboradores y se considere como “Siempre” una eficiencia en la gestión de cobranza mediante los procesos y recursos obtenidos por parte de la empresa.

6.4 Se recomienda tomar importancia a un buen procedimiento en los procesos de cobranzas que se obtienen para obtener resultados óptimos, si bien un porcentaje del 70,00%, que hace referencia a “Casi siempre” en importancia de procedimientos, existe un porcentaje de 24,00% que hace referencia a “A veces” y un 2,00% hace referencia a la importancia de los procesos de cobranzas “Siempre”, Se recomienda en conjunto brindar un proceso de retroalimentación y revisar que se cumplan en cada gestión los procesos necesarios para generar un óptimo desempeño.

VII. REFERENCIAS

- Chirinos, M. (2002). Modelo de gestión de cartera morosa. Recuperada de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/chirinos_rm/chirinos_rm.pdf
- Cueva Moscoso, R. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. (Tesis de maestría, Universidad Católica). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Farje, R, Núñez, D & Reyes, E. (2016). Mejora del proceso de Cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. 1(1), 13 - 40.
- Fidias,G.A. (2012). *El proyecto de Investigación*. Recuperado de
- Golieb, D. (2001). Crédito y cobranzas. Df, México. Recuperado de https://estudiandocontaduria.weebly.com/uploads/5/5/8/4/55841217/credito_cobranza.pdf
- Hidalgo E. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado. (Título profesional contador público).
- https://books.google.com.pe/books/about/El_Proyecto_de_investigaci%C3%B3n.html?id=88buBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redirect_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Humberto, J. (1991). Estrategias y Técnicas para optimizar el crédito y la cobranza. (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, Ciudad de México, México.
- Lorena, U & Bacalla, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima periodo 2013* (Título Profesional). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Lucero Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. (Tesis para obtención

título Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tulcan, Ecuador.

Ochoa Jerez Ana Patricia. (2012, Noviembre 6). Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>

Quimi, J., Ponce, C & Burgos, R. (2007). *Sistema para la gestión de cobranzas utilizando dispositivos móviles* (Tesis de Maestría). Recuperado de Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Rodríguez, R. (2006). Sistema de evaluación de riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario Venezolano. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7651.pdf>

N°	CONTENIDO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	V. Independiente: Deficiente desempeño laboral					
	Dim.01: Prevención					
1-	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a gestionar al cliente?					
2-	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?					
3-	¿Percibes que los límites temporales ayuda a implementar distintos tipos de estrategias?					
	Dim.02: Procesos de Cobranzas					
4-	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?					
5-	¿Consideras que las políticas de crédito es importante en las negociaciones?					
6-	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?					
7-	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?					
	Dim.03: Feedback					
8-	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?					
9-	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento?					
10-	¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?					
	V. Dependiente: Falta de profesionalización de los colaboradores					
	Dim.01: Eficiencia					
11-	¿Considera que el cumplimiento de metas favorece su entorno laboral?					
12-	¿Consideras que el manejo de información que posee la empresa son los adecuados?					
13-	¿ Cree usted que la recaudación es óptima por cartera?					
14-	¿Percibes competitividad en el ambiente laboral?					
	Dim.02: Calidad					
15-	¿Percibes medición de resultados de parte del gerente en el ambiente laboral?					
16-	¿Consideras que existe una gran satisfacción de clientes?					
17-	¿ Cree usted que el nivel de servicio genera expectativas a los clientes?					
	Dim.03: Desempeño					
18-	¿Percibes que con el aporte grupal se logren mejores resultados?					
19-	¿Percibes que la remuneración incentiva a los colaboradores en realizar su gestión?					
20-	¿Consideras que existen reconocimientos por parte del gerente?					

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURIDICO ROMERO D & ASOCIADOS DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, AÑO 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: ROBERT JEAN FRANCO CAYCHO SIVIRICHE							
Apellidos y nombres del experto: LUDENA GONZALEZ GERARDO F COORDINADOR SE ADMINISTRACION							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Cobranza	Prevención	Recuperación Anticipada	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a gestionar al cliente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Rentabilidad	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Límites temporales	¿Percibes que los límites temporales ayuda a implementar distintos tipos de estrategias?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
	Procesos de Cobranzas	Negociación	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Políticas de crédito	¿Consideras que las políticas de crédito es importante en las negociaciones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Morosidad	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Recursos Informáticos	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
	Feedback	Aumento de información	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Productividad	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Información actualizada	¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
Recuperación de la deuda	Eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Considera que el cumplimiento de metas favorece su entorno laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Manejo de información	¿Consideras que el manejo de información que posee la empresa son los adecuados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Recaudación	¿ Cree usted que la recaudación es óptima por cartera?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Competitividad	¿Percibes competitividad en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
	Estándares de Calidad	Medición	¿Percibes medición de resultados de parte del gerente en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Satisfacción de Clientes	¿Consideras que existe una gran satisfacción de los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Nivel de Servicio	¿ Cree usted que el nivel de servicio genera expectativas a los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
	Desempeño	Aporte Grupal	¿Percibes que con el aporte grupal se logren mejores resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Remuneración	¿Percibes que la remuneración incentiva a los colaboradores en realizar su gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
		Reconocimiento	¿Consideras que existen reconocimientos por parte del gerente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	/		
Firma del experto			Fecha 23 / 06 /2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURIDICO ROMERO D & ASOCIADOS DEL DISTRITO DE CERCADEO DE LIMA, AÑO 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: ROBERT JEAN FRANCO CAYCHO SIVIRICHE							
Apellidos y nombres del experto: DR. COSPOLA CAYCHO PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSESIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Cobranza	Prevención	Recuperación Anticipada	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a gestionar al cliente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Rentabilidad	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Límites temporales	¿Percibes que los límites temporales ayuda a implementar distintos tipos de estrategias?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
	Procesos de Cobranzas	Negociación	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Políticas de crédito	¿Consideras que las políticas de crédito es importante en las negociaciones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Morosidad	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Recursos Informáticos	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
	Feedback	Aumento de información	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Productividad	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Información actualizada	¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
Recuperación de la deuda	Eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Considera que el cumplimiento de metas favorece su entorno laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Manejo de información	¿Consideras que el manejo de información que posee la empresa son los adecuados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Recaudación	¿ Cree usted que la recaudación es óptima por cartera?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Competitividad	¿Percibes competitividad en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
	Estándares de Calidad	Medición	¿Percibes medición de resultados de parte del gerente en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Satisfacción de Clientes	¿Consideras que existe una gran satisfacción de los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Nivel de Servicio	¿ Cree usted que el nivel de servicio genera expectativas a los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
	Desempeño	Aporte Grupal	¿Percibes que con el aporte grupal se logren mejores resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Remuneración	¿Percibes que la remuneración incentiva a los colaboradores en realizar su gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
		Reconocimiento	¿Consideras que existen reconocimientos por parte del gerente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	///		
Firma del experto			Fecha 23 / 06 /2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURIDICO ROMERO D & ASOCIADOS DEL DISTRITO DE CERCADEO DE LIMA, AÑO 2017.								
Apellidos y nombres del investigador: ROBERT JEAN FRANCO CAYCHO SIVIRICHE								
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. CASMA ZARATE, CISILDO</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión de Cobranza	Prevención	Recuperación Anticipada	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a gestionar al cliente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Rentabilidad	¿Crees que la gestión de cobranza es rentable en la empresa?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Límites temporales	¿Percibes que los límites temporales ayuda a implementar distintos tipos de estrategias?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
	Procesos de Cobranzas	Negociación	¿Percibes una buena gestión de parte del gerente hacia sus colaboradores?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Políticas de crédito	¿Consideras que las políticas de crédito es importante en las negociaciones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Morosidad	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Recursos Informáticos	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
	Feedback	Aumento de información	¿Consideras que el aumento de información que brinda el gerente ayuda a cumplir las metas?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Productividad	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Información actualizada	¿Consideras que el gerente utiliza información actualizada en las decisiones?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
Recuperación de la deuda	Eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Considera que el cumplimiento de metas favorece su entorno laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Manejo de información	¿Consideras que el manejo de información que posee la empresa son los adecuados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Recaudación	¿ Cree usted que la recaudación es óptima por cartera?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Competitividad	¿Percibes competitividad en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
	Estándares de Calidad	Medición	¿Percibes medición de resultados de parte del gerente en el ambiente laboral?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Satisfacción de Clientes	¿Consideras que existe una gran satisfacción de los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Nivel de Servicio	¿ Cree usted que el nivel de servicio genera expectativas a los clientes?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
	Desempeño	Aporte Grupal	¿Percibes que con el aporte grupal se logren mejores resultados?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Remuneración	¿Percibes que la remuneración incentiva a los colaboradores en realizar su gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
		Reconocimiento	¿Consideras que existen reconocimientos por parte del gerente?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			
Firma del experto			Fecha 23 / 06 / 2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE
LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D &
ASOCIADOS, LIMA, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR:

CAYCHO SIVIRICHE ROBERT JEAN FRANCO

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA- PERÚ

2017

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)	
Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... 11 % Trabajo de estudiante
2	repositorio.ucv.edu.pe 2 % Fuente de Internet
3	Entregado a Universidad... 1 % Trabajo de estudiante
4	es slideshare.net 1 % Fuente de Internet
5	Entregado a Universidad... 1 % Trabajo del emulante
6	educapuntos.blogspot... 1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el
Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

CAYCHO SIMTRICHE ROBERT JEAN FRANCO

ASESOR:

DR. FERNANDEZ SAUCEDO NARCISO
LINEA DE INVESTIGACION

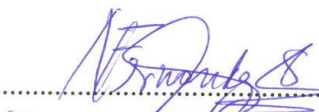
Yo, Dr. Narciso Fernández Saucedo, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – filial Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

“La Gestión de Cobranzas y la Recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”, del estudiante Caycho Siviriche Robert Jean Franco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.



Los Olivos 16 de noviembre año 2017


.....
Firma

Nombres y apellidos del docente

DNI: 09044132

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CAYCHO SIVIRICHE ROBERT JEAN FRANCO, identificado con DNI N° 73023633, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D & ASOCIADOS, LIMA, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 73023633.....

FECHA: 15 de Abril..... del 2019..

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el estudiante:

Sr. **CAYCHO SIVIRICHE ROBERT JEAN FRANCO**

Trabajo de Investigación titulado:

LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEUDA EN EL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D & ASOCIADOS, LIMA, 2017

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 15 de Diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN : 16 (Dieciséis)

Lima, 25 de Abril del 2019



MSc. **MARENA FOX PETRONILA LILIANA**
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración