



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**FINANZAS**

Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una  
universidad privada de la región Ica, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Finanzas

**AUTORA:**

Campos Tasayco, Denisse Carmen (orcid.org/0009-0004-0442-4887)

**ASESORES:**

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Portocarrero Pimentel, Magaly (orcid.org/0000-0003-2805-4142)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Financiamiento

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**Dedicatoria:**

Dedico esta investigación a Dios, a mi familia y muy en especial a mis seres queridos que no están físicamente conmigo, pero espiritualmente me acompañan a lo largo de mi vida, sin su bendición, protección por este camino, no hubiera logrado, este esfuerzo es muy importante para mí; es el camino del éxito que voy de la mano siempre con ustedes.

Muchas Gracias.

**Agradecimiento:**

A Dios, por acompañarme en toda etapa de mi vida; ser la guía que necesitaba para enfocarme en mis proyectos.

A mi esposo y mi hija, por estar conmigo en todo este proceso, gracias por la fortaleza y fuerza que me dieron para concluir mis estudios.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de concluir con mis proyectos profesionales, y a cada docente que me brindo aprendizaje y nuevos conocimientos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN FINANZAS**

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

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023", cuyo autor es CAMPOS TASAYCO DENISSE CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE <b>DNI:</b> 17843413 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 04-08-2023 09:04:40

Código documento Trilce: TRI - 0637153



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CAMPOS TASAYCO DENISSE CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DENISSE CARMEN CAMPOS TASAYCO DNI: 44526138 ORCID: 0009-0004-0442-4887	Firmado electrónicamente por: DCAMPOSTA85 el 02- 08-2023 10:22:37

Código documento Trilce: TRI - 0637154



## Índice de contenidos

DEDICATORIA: .....	ii
AGRADECIMIENTO: .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos. ....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS. ....	38
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variable 1 estrategia de cobranza. ....	21
Tabla 2. Operacionalización variable 2 morosidad .....	16
Tabla 3. Población de estudio. ....	16
Tabla 4. Datos de la Muestra .....	18
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento de estrategias de cobranza .....	19
Tabla 6. Ficha técnica del instrumento de la variable morosidad .....	20
Tabla 7. Validez del instrumento Juicio de expertos .....	20
Tabla 8. Resultados de las estrategias de cobranzas.....	31
Tabla 9. Sistemas de cobranza .....	23
Tabla 10. Políticas de cobranzas .....	82
Tabla 11. Morosidad.....	83
Tabla 12. Consecuencias de la morosidad .....	84
Tabla 13. Tipos de morosos .....	85
Tabla 14. Prueba de normalidad o de bondad .....	85
Tabla 15. Correlacion de Rho Spearman entre las estrategias de cobranza y la morosidad .....	85

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de las estrategias de cobranzas.....	80
Figura 2. Resultados del sistema de cobranzas.....	81
Figura 3. Resultados de las políticas de cobranzas. ....	82
Figura 4. Resultados de la morosidad.....	83
Figura 5. Resultados de e la morosidad.....	84
Figura 6. Resultados de los tipos de morosos.....	85



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación de las estrategias de cobranza con la morosidad en estudiantes de una Universidad privada de la región Ica, 2023. El estudio es de nivel descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 1 405 estudiantes, procedentes de la facultad de ingeniería, Ciencias y Administración de una Universidad Privada de Ica, la muestra de estudio fue seleccionada bajo procedimientos estadísticos a través de la ecuación de poblaciones finitas, quedando conformada por 302 estudiantes, en donde se utilizaron las encuestas, estas fueron desarrolladas con la finalidad de extraer información que se relacione a la morosidad y como afecta la situación económica y financiera de la universidad. Se concluye en la investigación que existe una relación inversa y significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación  $r_s = -0,234$ , que indica un grado de relación negativo y bajo entre las variables estudiadas.

**Palabras clave:** Estrategias de cobranza, morosidad, educación universitaria y servicios educativos.

## ABSTRACT

The present investigation had as main objective to determine the relationship of collection strategies with delinquency in students of a University in the Ica region, 2023. The study is descriptive and correlational, with a quantitative approach, of a basic type, with a design non-experimental and cross-sectional. The study population consisted of 1,405 students, from the Faculty of Engineering, Sciences and Administration of a Private University of Ica, the study sample was selected under statistical procedures through the equation of finite populations, being made up of 302 students. where the surveys were used, they were developed with the purpose of extracting information that is related to delinquency and how it affects the economic and financial situation of the university. It is concluded in the investigation that there is an inverse and significant relationship between the study variables with a correlation coefficient  $r_s = -0.234$ , which indicates a negative and low degree of relationship between the variables studied.

**Keywords:** Collection strategies, delinquency, university education and educational services.

## I. INTRODUCCIÓN

La crisis que generó la pandemia COVID 19, afectó a los sectores económicos, afectando principalmente en la situación financiera de los negocios, por ello que el sector educativo fue un sector gravemente afectado, se sometieron a disposiciones legales debido al estado de emergencias, pero otro factor que generó más crisis económica al país, fue el desempleo, cierre de empresas u organizaciones, reducción de jornada laboral, y la volatilidad de los precios, enfermedades, esto influyó bastante en la toma de decisiones de los estudiantes sobre su continuidad en una educación universitaria privada y el cumplimiento de sus pensiones.

Las universidades privadas contribuyen al crecimiento económico del país, por ello muy a pesar que a veces se tiene una mala lectura de que las universidades privadas son instituciones con fines netamente empresariales, podemos decir que en la actualidad es todo lo contrario, ya que muchas de las universidades privadas sobresalen en rankings como las mejores universidades en gestión, asegurando una continua calidad educativa, esto es logrado solo teniendo una solvencia económica y financiera, para ello las estrategias de cobranza es primordial en la universidad, ya que la liquidez de efectivo y el control de los ingresos van a jugar un papel muy importante, de esta manera se protegerá las obligaciones contraídas y las inversiones futuras, donde el compromiso fundamental de la universidad es tener una infraestructura, tecnología y pedagogía adecuada, donde se formen profesionales con calidad académica.

Sánchez (2020), la situación económica en México nos dice que la crisis dejó muchas ciudades con empresas cerradas, así mismo instituciones educativas sin alumnos, debido a la crisis actual los negocios recurren a estrategias para contrarrestar este problema, buscando asesoría, utilizando medios tecnológicos para continuar con sus actividades diarias, en algunos casos hasta reemplazar productos o servicios ya prestados para su existencia.

Según Camacho, (2018) nos dice que esto ha originado que las instituciones educativas implementen estrategias para contar con recursos necesarios para poner en marcha la cobranza por la venta realizada, esto permitirá identificar las consecuencias de morosidad para desterrar la problemática planteada, teniendo en

cuenta esta problemática, es necesario identificar el incumplimiento de pago. Es por ello la importancia de una adecuada estrategia de cobranza a los estudiantes, ya que la cuentas por cobrar o recaudación, son la fuente de ingresos, importante en una organización y además representa los recursos financieros que ayudaran a cumplir con los compromisos a corto plazo.

De lo dicho, Mondragón (2020) nos dice, que la pandemia genero incertidumbre en la población la que ocasiono consecuencias sanitarias y económicas. Según el autor si existe disminución de recursos económicos, esto genera desempleo afectado los ingresos económicos en los hogares, por lo tanto, no se cuenta con los ingresos suficientes para efectuar sus consumos, por el contrario, estos son disminuidos, ocasionando incumplimiento de pagos en las pensiones de los estudiantes.

Ríos (2019), según Diario Gestión, en nuestro país ha incrementado el índice de morosidad en los niveles económicos C Y D, según su estudio, generando que esto sean los problemas para las instituciones educativas, en este articulo analizamos que muchos estudiantes, se custodian bajo la Ley N°29947 del diario el Peruano (2012), generando falta de pago o demora de las mismas, por tal razón las instituciones educativas no obtienen la suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones, como pago a proveedores, gastos institucionales, suspendiendo sus inversiones en infraestructura.

Equifax (2017), según Diario Gestión, indica que los negocios, continúan presentando problemas de liquidez, esto originado por las cuentas por cobrar, aun muchas instituciones no cuentan con estratégicas, mecanismos o políticas de gestión de las mismas, para que puedan llevar un control de sus deudas, identificar desde los puntos de ventas las evaluaciones a sus clientes y sobre todo utilizar tecnología adecuada para el control y no continuar con cobranzas manuales.

Según, Miranda, (2017) señala que las empresas tienen el propósito de cumplir sus metas, por tal razón en la actualidad se estudia la necesidad de establecer mecanismos financieros para el cumplimiento del plan estratégico institucional, cumplir con sus metas y objetivos establecido.

Sobre la Justificación Teórica, en referencia a la variable estrategia de cobranza, así como también de morosidad, que nos dice Acuña y Chavarry, (2020, p.19). “El principal objetivo de la cobranza es buscar mecanismos de recuperación de cartera morosa de manera efectiva y con prontitud, de esta manera se obtendrá la liquidez y tener la capacidad a corto plazo del capital de trabajo para las empresas.

Justificación Practica, en la presente investigación se identificó que, debido al índice de morosidad, las universidades no cuentan con una adecuada estrategia de cobranza para obtener liquidez y puedan cumplir con las inversiones en infraestructura y en equipos tecnológicos, por tal motivo es necesario determinar implementar procesos de cobranza que permitan reducir la morosidad y en tal efecto cumplir con las condiciones básicas de calidad establecidas por SUNEDU. Sobre la justificación metodológica, utilizamos el método científico, mediante la observación de los resultados, a su vez analizaremos los instrumentos aplicados en la investigación con la finalidad de recabar mayores datos sobre el problema planteado.

Justificación Social, este trabajo, estará dirigido a los estudiantes de la comunidad universitaria y egresados, en donde recaben información necesaria para conllevar una adecuada recaudación de cobranza y su recuperación de cartera morosa en sus emprendimientos y en su vida personal, el cual le permitirá establecer planificar financieramente sus gastos. Lo anteriormente planteado se presentaron la formulación del problema: ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023?

Siguiendo la línea de esta investigación, se tuvieron como objetivos generales y objetivos específicos considerados en el (Anexo); de la misma manera, se ha considerado la formulación de la hipótesis y específicas de la investigación, revisar (Anexo 7).

## II. MARCO TEÓRICO.

En el desarrollo de la investigación, se han considerado lectura de las fuentes de trabajo de tesis, artículos científicos y de revistas, en su estudio se observa como la morosidad influye considerablemente en la liquidez de una determinada institución y como la estrategia de cobranza es un proceso marcado que requiere de control y ejecución. En la investigación se ha considerado los antecedentes nacionales e internacionales.

En el ámbito nacional, mencionaremos a Bastra (2018) plantea generar ofertas para disminuir la morosidad. La Metodología utilizada es descriptiva, y los periodos de investigación corresponden al año 2016 y 2017, en donde tuvieron pérdidas financieras debido al aumento de la morosidad en un 22.78%. como resultado implementaron un mecanismo para reducir los índices de morosidad, ya que su cuenta de morosidad estaba considerablemente elevado, así mismo establecieron acuerdos amistosos, como conclusión clasificaron a los tipos de morosos, ejemplos padres de familia, con esto permitirá la disminución de su morosidad.

Romero (2022), desarrollo un estudio de la relación de las estrategias de cobranza y la morosidad, su estudio es básico de enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental, de tipo correlacional, la muestra empleada es de 82 participantes entre personal docente, administrativos y responsables del área contable, los resultados del estudio es un Rho de (-0.958) y un p valor (0.000). Su conclusión fue que ambas variables tienen mucha relación, es por tal razón que, si se aplica los procesos de cobranza correcta y oportunamente, esto disminuirá las incidencias de morosidad con los clientes.

Parrilla et al. (2023). En su estudio que guarda relación con la variable estrategias de cobranza, su investigación es básico, cuantitativo, de diseño no experimental; de nivel correlacional. La muestra establecida es el personal docente y administrativo, en donde se obtuvieron un coeficiente  $<$  al 0.05, para lo cual se utilizó el estadígrafo paramétrico de Pearson. Los resultados son de una correlación de ( $r=0.581$ ) y un valor de ( $p=0.006$ ) de las variables liquidez y estrategia de

cobranza. Un coeficiente de correlación ( $r=525$ ) con un valor ( $p=0.014$ ) del disponible y las estrategias de cobranzas un coeficiente de correlación ( $r=508$ ) con un valor de ( $p=0.019$ ) entre el pasivo a corto plazo y las estrategias de cobranza; se concluye recomendando en fortalecer las estrategias de cobranza para que las instituciones obtengan la sostenibilidad de la liquidez.

Benites et al (2020), su estudio tiene relación con la variable estrategias de cobranzas, sobre su aplicación y aumentar los niveles de recaudación de ingresos; el estudio utilizado es diseño cuasiexperimental, en donde se aplicaron entrevistas y encuestas, como resultado del análisis corresponde identificar la gestión de cobranza en base a los objetivos de la recaudación; concluyéndose que la ejecución de la propuesta permite mejorar los principales puntos críticos, brindando así un mejor servicio, logrando una mejor relación entre la administración y el administrado.

Miranda (2018), su investigación guarda relación con las dos variables en la organización Talma en la provincia del Callao, su investigación fue diseño no experimental, en donde determinaron una muestra de 73 empleados del sector administrativos de cobranza, facturación y créditos, su muestreo fue de 62 colaboradores de forma aleatoria simple; los resultados según Miranda, los negocios deben guardar relación de estas variables mencionadas, para disminuir los índices de morosidad, como lograrlo ejecutando las estrategias de cobranza por ello se requiere implementar en este estudio herramientas de cobranza para reducir la morosidad y el riesgo.

Vilca (2017), nos dice sobre la primera variable estrategia de cobranza, su investigación fue no experimental, de nivel correlacional. La muestra es de 65 padres de familia, de los resultados del estudio muestran que la prueba no paramétrica Chi-cuadrado muestra que  $P= 0.000 < 0.05$  tanto para estrategia de cobranza y liquidez, esto significa que si  $p < 0,05$  donde el resultado es significativo, por tanto, concluyen que las estrategias de cobranza si tiene relación sobre con la liquidez, para mejorar la calidad del servicio hacia los clientes. Vilca manifiesta, que las instituciones han utilizado sus políticas de cobranza, logrando una adecuada gestión de cobranza, pero existe un factor que los padres y alumnos aun no controlan, factor tiempo, y esto genera su incumplimiento en los pagos, ya que

muchos se tienen que acercarse a la institución para cancelar sus obligaciones, debido a que es el único medio de pago.

Mantilla y Ruiz (2017) la investigación tiene como objetivo, dar a conocer como el mejor control en los procesos de cobranza sustentan buenos resultados en la organización Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo – Año 2016, su investigación es cuantitativo; la muestra fueron 30 empleados en las áreas de la empresa, el investigador utilizó la encuesta, observación y también el análisis documental. Su conclusión radica sobre el periodo 2016 donde disminuyeron las cuentas por cobrar. Es así que se concluye que el control de los incobrables lograra obtener con prontitud liquidez, permitiendo la recuperación de cartera morosa se alcanzara los objetivos proyectados, de esta manera lograra ser una empresa competitiva y sólida.

Sara et al., (2020), la investigación guarda relación con la variable morosidad en una institución de educación privada, el estudio fue los factores motivacionales de los responsables financieros en la morosidad, en un contexto de COVID-19, su investigación es cualitativa, se eligió a 30 responsables financieros como muestra, la técnica desarrollada fue la entrevista mediante la plataforma de zoom, como resultado se halló algunos factores que no permiten tener una liquidez financiera, en la cual se concluye que los factores que han generado una situación de cobranzas muy peculiar que han afectado la liquidez de la institución, situación similar en las empresas de servicios educativos como corresponde en la investigación que se desarrolla.

Menor (2019), su investigación nos dice sobre la morosidad, es prioridad reducir la morosidad mediante unas estrategias de reducir los riesgos mediante procesos de control utilizado en la gestión de cobranza y en los estudiantes, la metodología utilizada es investigación explicativa. La conclusión radica en lo matriculados por esta universidad, algunos presentan un incumplimiento en los pagos de pensiones, haciendo que la institución no tenga la liquidez necesaria, para cumplir con sus obligaciones, pero a la vez se observa que la institución presenta una utilidad que no se justifica con su liquidez. Es por ello por lo que Menor, precisa su investigación en analizar la recaudación de los estudiantes del sector C y D, por lo que aplica como estrategia otorgar becas parciales, de esta manera, pero se



analiza que los estudiantes tienen estas becas parciales cumplen con su obligación, así mismo se analizó que el factor económico hace que no cumplan con el pago, debido a la situación económica del país.

Quiroz et al. (2020), en su estudio realizado concluyo diciendo que existe relación significativa y positiva entre las estrategias y morosidad, abordando (Liquidez y gestión de cuentas), se empleó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, mismo que obtuvo un 0,218, que indico una relación positiva y baja, en esa misma línea en el estudio realizado por Herrera (2020), concluyó manifestando que las políticas de cobranza no son las adecuadas (deficientes), por lo que, influyen de manera significativa en la liquidez.

Por otro lado, como antecedente internacional, Poot, (2019) nos dice utilizar las buenas estrategias de cobranza mejorara el desempeño de las instituciones de servicios educativos en Filipinas, este estudio se basa en evaluar su modelo crediticio y los resultados de las instituciones, sobre todo en las escuelas de La Salle en Calabarzon. En esta investigación emplearon el diseño descriptivo con la finalidad de resolver los problemas planteados e identificar los objetivos de la investigación. Como instrumento utilizaron la encuesta efectuando un cuestionario, fue realizado en los colegios De La Salle de las Filipinas, las personas que desarrollaron las preguntas corresponden al área de créditos y cobranza así mismo el personal jerárquico, directivos y áreas responsables. Los resultados de la investigación es profundizar en la capacitación y asesoría al personal responsable, establecer mecanismos de control y seguimiento de sus cuentas por cobrar a fin de mantener la estabilidad en los negocios.

Vidal (2017), relaciona la morosidad, con el sistema financiero de Chile, ya que va permitir reducir los resultados financieros de los bancos, Los resultados fueron extraídos de los periodos 2009 al 2015, así mismo nos dice Chavarín (2015) y Coral (2010), su estudio metodológico es la recolección de datos de la SBIF, su conclusión es “el control de los riesgos y la morosidad”, generando resultados favorables a las empresas, demostrando sostenibilidad en sus recursos durante un determinado periodo.

Aguilar (2017), nos dice sobre la morosidad, en la ciudad de Guayaquil, que una institución es perjudicada debido a que no existe control de la morosidad de sus clientes, por ello plantea un proceso en las cobranzas, la investigación fue descriptiva, hipotético deductivo, la técnica utiliza es la encuesta en donde su muestra es de 20 personal empleados en la institución, para lo cual se aplicó el cuestionario A Y B. Según manifiesta Aguilar, su estudio fue en un negocio comercial del sector privado, en donde señala que el riesgo que corren las empresas es en la cobranza a sus clientes, muy a pesar de que utiliza procesos o estrategias para captar a clientes y una muy buena atención.

Gonzales, Maytorena y Fuentes (2018), dice sobre el estudio de la morosidad se relacionó con estudiantes universitarios del norte de México, la muestra determinada es no probabilística de 171 estudiantes, la técnica utilizada es la encuesta, a través de su instrumento como es el cuestionario, la prueba de correlación empleada fue la paramétrica r de pearson, a fin de identificar si la etapa actual de práctica de ejercicio está relacionada con alguna de las variables medidas, encontrándose de este modo que la morosidad está relacionada de manera negativa, pero significativa con el ejercicio físico ( $r=-0,370$ ).

Golman y Bekerman (2018), indica sobre el problema de la morosidad radica cuando se otorga créditos a los clientes, para el estudio se tomó como datos las variables cuantitativas y cualitativas, de una población de 2500 prestatarios y como muestra 861 prestatario, como resultado se obtuvo un reporte periódico, para analizar el comportamiento de las cuotas no pagadas, esta investigación se basa también en identificar también aspectos personales de sus clientes y niveles o indicadores de pobreza.

Foretic (2019), en su tesis relacionada con las estrategias de cobranza, presenta como objetivo diseñar una plataforma de línea de cobranza en Chile, la investigación fue analítica, utilizando como técnica entrevista y la encuesta, el resultado fue elaborar un plan de negocios aplicado para el sistema de cobranza, como datos del plan de negocio encontramos la documentación correspondiente a los análisis financieros, donde se rescata que tiene un grado superior de confiabilidad, con una TIR de un 7% mensual y obtener un adecuado punto de equilibrio. Como conclusión señala que es una buena oportunidad para que las

mypes puedan aplicar un sistema de cobranza con nuevas tecnologías automatizada, en donde sea fácil y práctico para el área de cobranza y la comunicación con los morosos sea la adecuada.

Sobre las teorías de esta investigación, la primera variable corresponde a las Estrategias de Cobranza es la base en donde una empresa ofrece a sus clientes operaciones al crédito, con la finalidad de ampliar un proceso de negociación y presentar nuevas propuestas de ventas, algunos beneficios para dentro de un periodo contar con liquidez y efectuar sus inversiones proyectadas. Según Ettinger y Goliet (2018).

Parrilla et al. (2023), define a la primera variable estrategia de cobranza, como el soporte operativo de un negocio, para el cumplimiento de los objetivos. Gavilanes (2016) nos dice, que la ausencia de disponible es por la falta de estrategia de las cuentas por cobrar. A su vez, Pinela (2017) define a las estrategias de cobranza como los niveles de recaudación y control sobre las deudas. Así mismo, Burgos (2019) dice sobre las estrategias como el proceso para asegurar la recuperación de las deudas y mantener la solvencia.

Para la primera dimensión de esta variable tenemos a los Sistema de cobranza, se puede conceptualizar según García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos. El sistema de cobranza es un proceso relevante en la administración de una organización que va a permitir mejorar el capital de trabajo y maximizar el resultado de un determinado negocio, tiene como objetivo garantizar que los procesos se concluyan de manera oportuna y total. (Mogollón, 2021).

(Morales y Morales, 2015, p. 144). Bermúdez, M., & Peña, A. (2015) dice sobre el sistema de cobranza como una labor empresarial automatizada que no afecte las relaciones comerciales con el cliente, para exigir el cumplimiento de sus obligaciones vencidas.

Tenemos como primer indicador de la primera dimensión a los Procedimientos de Cobranza según Auronix (2019), son los procesos que contribuyen a recuperar de eficientemente, las obligaciones en menor tiempo posible.

Gonzales et al. (2016), nos dice, que la implementación de los procesos de cobranza permite el análisis del comportamiento financieros de las cuentas por cobrar.

Tenemos como segundo indicador de la primera dimensión a los Cuentas por Cobrar, Morales y Morales, (2015) nos dice sobre las cuentas, como compromisos que se registran por una operación de venta que se ofrece a los clientes, la documentación de la venta es evidencia de la operación. Herz (2018), señala que son activos corrientes, que registra una empresa de sus operaciones que efectúa con sus clientes.

Tenemos como tercer indicador de la primera dimensión a los Beneficios e Incentivos, Kotler y Armstrong (2013), dice que el Beneficio son estrategias de solucionar algunos inconvenientes que se tiene entre el cliente y el negocio cuando al producto o servicio se refiere, en cambio el incentivo, motiva a los clientes a tener una buena conducta con el negocio de esta manera se logra la satisfacción del cliente y los incumplimientos de pago.

Tenemos como cuarto indicador de la primera dimensión a la Utilidad, En el portal de Economía Simple.net (2018). Nos dice que las finanzas guardan relación con la utilidad, esta definición respalda a una institución, ya que los clientes valoran la elección de nuestros productos o servicios, logrando la empresa de esta manera una demanda, en donde se logra un beneficio.

Igualmente, para la segunda dimensión de esta variable tenemos las Políticas de Cobranza, según Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes, cada pauta sobre la cobranza deberá estar detallado en la política de cobranza.

Ettinger y Goliet (2018). Nos dice sobre la política de cobranza como ejecución de dirigir los proyectos específicos y estratégicos de una institución, para lograr la cobranza, estos lineamientos ayudan en adoptar medidas para una buena gestión. Rodríguez Gavilanes, D. (2022), señala que el análisis de las políticas de cobranza disminuye la morosidad y se obtiene mayor nivel de liquidez.

Leydy Díaz (2021), en su estudio se basa en las causas del retraso del pago, la falta de políticas establecidas en materia de cobranza, en donde este establecido

las políticas de créditos, para disminuir los activos circulantes y aumentar el disponible de efectivo.

Tenemos como primer indicador de la segunda dimensión a la Prevención, Si no queremos tener inconveniente futuro es necesario encaminar correctamente las cobranzas, identificar los problemas comunes para dar solución en el menor tiempo posible por ello las empresas deben detectar a tiempo la deuda de los clientes, (Mongollón, 2021).

Tenemos como segundo indicador de la segunda dimensión a la Administración, Es planificar y organizar correctamente nuestras estrategias que pueden ser Políticas y procedimientos de cobranza.

El tercer indicador de la segunda dimensión a la Gestión, Es un diseño del sistema de cobranza mediante procesos o manuales que guarden relación con el giro del negocio. El principal objetivo de este proceso es transformar las cuentas por cobrar en efectivo, para garantizar a las empresas la suficiente liquidez para poner en marchas sus proyectos de flujos de caja y de esta manera lograr buenos resultados.

Barboza-Navarro, D; Solórzano-Thompson, J; Paniagua-Molina, J. (2023). Dice, que es necesario realizar un análisis de los estados financieros y los indicadores de gestión, para conocer los gastos y costos incurridos sobre la recuperación y efecto de la morosidad para reforzar las estrategias operativas de la empresa.

Romero et al. (2022), dice sobre los procesos de gestión de cobranza como una necesidad de implementación, ya que están permitirán mejorar las malas experiencias vividas sobre incumplimiento de pagos.

Wiśniewski, J. W. (2022), señala que la generación de cobro de deudas, establecidos en procesos y documentos de gestión de manera eficiente, logra que las empresas cuenten con liquidez financiera y esté preparado para una futura volatilidad de precios en el mercado que conlleven a establecer pronósticos financieros para tener en corto tiempo recuperación de deuda de clientes.

La segunda variable es Morosidad, misma que, en la literatura disponible es definida como un aspecto psicológico que está ligado al aprendizaje (González, et al., 2018). (Acción Insight,2008), nos dice que las empresas pueden recuperar las

deudas de manera óptima, pero esto solo es logrado utilizando eficientemente los procesos establecidos en cada empresa.

Wolfgang (2017) nos dice sobre la morosidad es la falta de pago en donde se genera las moras, por ello genera a la empresa falta de liquidez, endeudamiento, esta situación es producido por la morosidad que impide a un determinado negocio cumplir sus compromisos y obligaciones.

Según Steven (2016), señala que la morosidad es el hábito que adoptan por la falta de pago de un producto o servicio en los plazos establecidos, al que se denomina “deudor”. Morales, E., Rivera, J., & Pipa, E. (2022), define que el control de la morosidad se evalúa con los datos financieros del cliente y su historial registrada en la central de riesgo de los pagos y deudas contraídas.

Pérez et al. (2023), señala que la morosidad, juega también un papel en el rendimiento académicos de los estudiantes, trayendo como influencia temas personales, que comprometen y obligan a los estudiantes en conductas asociadas a sus compromisos de pago y responsabilidades académicas.

Huamán et al. (2022), dice que la morosidad debe de reducir para no afectar los resultados financieros y como consecuencia afecte la liquidez de la empresa, el incumplimiento de los pagos de los pasivos y no se brinde un servicio de calidad.

Tenemos como primera dimensión de esta variable siendo Consecuencias de Morosidad, según Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos, sin embargo, debido a estas consecuencias es necesario considerar un monto al rubro de imprevistos para cumplir con sus compromisos. Por tanto, podemos decir que las consecuencias que se tendría en una empresa son los desajustes que generan, falta de liquidez reflejado en sus activos corrientes, incrementos en sus costos financieros, y su resultado operativo estará afectado; en cuantos a sus clientes la consecuencia seria en considerar como deudores o informar a las centrales de riesgos por falta de pago, que por este medio se dará a conocer a las demás empresas.

Según Martínez-Vázquez, D., Bucio-Pacheco, C. & Ortiz-Calisto, E. (2021) dice que las consecuencias repercuten en la cartera por cobrar y su análisis recae en los índices de morosidad del crédito consumido.

Tenemos como primer indicador para la variable Endeudamiento, a Vásquez y Castro (2015) dice que son las obligaciones que contrae con persona o empresa, que sirve para medir tu capacidad económica frente a tus obligaciones presentes o futuras, con la finalidad de cumplir con lo acordado. según Unesco (2017) “La comunidad posee un conjunto de cultura, diferenciado en características espirituales, intelectuales, así mismo demuestran su arte, estilos de vida, valores, sus tradiciones y creencias”.

Jeanneret, A. (2018). Señala que el riesgo por incumplimiento de pagos tiende a generar un efecto económico en el país, por ello la necesidad del control de los créditos, que afecten algunos resultados financieros del gobierno, de esta forma disminuirá los endeudamientos del estado.

Como primera dimensión de la segunda variable a Morosos Fortuitos, en donde los clientes tienen propósito de pagar, pero no tiene el dinero, por ello no pagan sus deudas. Por esa razón solo cancelarían cuanto tengan la liquidez necesaria. (Conexión Esan, 2017). Jiménez (2017) dice, los morosos no cumple con pagar sus deudas en los plazos establecidos, ellos no cuentan con dinero y tampoco con una alternativa de modalidad de pago.

Tenemos como segunda dimensión de esta variable a los Tipos de Morosos, ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores para analizar e identificar los rangos de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

El segundo indicador de la segunda dimensión tenemos a los Morosos Intencionales, para Jiménez (2017), son morosos pudiendo pagar, pero no quieren hacer el pago, y solo efectúan cuando ellos requieran hacerlo. Según, Inter Cobros Grupo (2017) señala que los clientes pueden pagar su deuda, pero a la vez también pueden ser considerados como aquellos clientes que nunca pagaran su deuda.

Brachfield (2020), ha calificado al moroso como intencional, quien es aquel que, aun teniendo la posibilidad de cumplir con el pago de su deuda y que, además de ello, cuenta con los medios económicos, no decide cumplir con sus obligaciones económicas.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

El presente trabajo, estuvo orientado a una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, es descriptiva, de diseño no experimental; según Hernández, Fernández, Baptista (2014) resalta en identificar y aclarar las propiedades, así mismos elementos valiosos del fenómeno en estudio, así mismo tiene por finalidad analizar su propiedad y estructura, para contrastar la hipótesis y teoría; de la misma manera se presenta como un enfoque cuantitativo, debido a que ha utilizado la recopilación de datos, para dar respuesta a las interrogaciones y para comprobar las hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

El diseño fue no experimental, considerando a Hernández et al. (2014), el diseño que fue utilizado en la investigación es no experimental, debido a que no se manipularon las variables, En la investigación se desarrollaron la técnica de la encuesta a un grupo de población como muestra, sin alterar alguna variable, según los autores Palella y Martins (2012) (p.87).

#### **3.2. Variables y operacionalización.**

La operacionalización de la investigación contiene las variables cuantitativas, citando a Cabezas, Andrade y Torres (2018), mencionan que las variables de investigación pueden clasificarse en independientes y dependientes, en el primer caso ocurre cuando este variable puede medirse y manipularse de manera deliberada y a la vez se puede operacionalizar, pero, en cambio, la segunda variable no es manipulable, esta depende o está sujeta a expensas de la primera variable y no se puede medir, es decir, solo se limita el investigador a observarla.

##### **Variable 1: Estrategia de cobranza**

- **Definición conceptual:** es la base en donde una empresa ofrece a sus clientes operaciones al crédito, con la finalidad de ampliar un proceso de negociación y presentar nuevas propuestas de ventas, algunos beneficios



para dentro de un periodo contar con liquidez y efectuar sus inversiones proyectadas. según Ettinger y Goliet (2018).

- **Definición operacional:** consta en realizar las mejoras en los procesos de una manera simple y que permita automatizar los mismos, para cumplir con los objetivos institucionales, bajo esta medida ayudara emplear en la empresa los procesos con sus clientes, de esta manera organiza mejor las políticas de cobranza en donde los procesos se van a hacer medibles y controlado. El instrumento tiene 10 preguntas.
- **Indicadores:** Procedimiento de cobranza, Cuentas por cobrar, Beneficios e incentivos, Utilidad
- **Escala de medición:** es ordinal, su categorización es 1(Muy en desacuerdo), 2(Desacuerdo), 3(Indiferente), 4(De acuerdo), 5(Muy de acuerdo).

**Tabla 1.**  
*Operacionalización variable 1: Estrategia de cobranza*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Sistema de cobranza	Procedimientos de cobranza Cuentas por cobrar Beneficios e incentivos
Políticas de cobranza	Utilidad Prevención Administración Gestión

Fuente: Elaboración y desarrollo propio.

#### **Variable 2: Morosidad**

- **Definición conceptual:** Según Steven (2016), señala que la morosidad es el hábito que adoptan por la falta de pago de un producto o servicio en los plazos establecidos, al que se denomina “deudor”.
- **Definición operacional:** Esta variable señala el retraso para el cumplimiento del pago de las mensualidades por parte de los usuarios, a estos clientes consideraremos como morosos por la demora en sus responsabilidades de pago; la elaboración del instrumento consta de 09 interrogantes.

- **Indicadores:** Endeudamiento, Cultura, Morosos fortuitos, Morosos Intencionales
- **Escala de medición:** es ordinal, su categorización es 1(Muy en desacuerdo), 2(Desacuerdo), 3(Indiferente), 4(De acuerdo), 5(Muy de acuerdo).

**Tabla 2.**  
*Operacionalización variable 2: Morosidad*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Consecuencia de morosidad	Endeudamiento Cultura
Tipos de morosos	Morosos Fortuito Morosos Intencionales

Fuente: Elaboración y desarrollo propio.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población.

Estuvo conformado por los estudiantes de los cinco programas académicos de la Facultad de Ingeniería, ciencias y Administración de la Universidad autónoma de Ica, matriculados en semestre académico 2023-1, ascendiendo a una cantidad de 1 405 estudiantes. (Llontop y Morales, 2021).

**Tabla 3.**  
*Población de estudio.*

<b>Facultad</b>	<b>Programa académico</b>	<b>Cantidad</b>
Facultad de	Administración y Finanzas	307
Ingeniería, Ciencias y	Contabilidad	30
Administración	Derecho	275
	Ingeniería de Sistemas	225
	Ingeniería Industrial	568
Total		1 405

Fuente: Secretaría académica de la facultad.

- **Criterios de inclusión:**

El criterio de inclusión fue determinado tomando en cuenta la participación voluntaria y consentida de los encuestados y que, además, se encuentren matriculados en el semestre académico 2023-1 y que pertenezcan a los programas académicos de la FICA.

- **Criterios de exclusión:**

El criterio de exclusión establecido es la no participación voluntaria y consentida de los estudiantes, estudiantes de la FCS, de la Universidad Autónoma de Ica y/o que no se encuentren matriculados en el semestre académico 2023-1.

### **3.3.2. Muestra.**

A decir de Tamayo (2003), dice sobre la muestra, que es la parte de la población, determinando, así como una parte del todo por lo que plasma las cualidades que definen de la población, por ello es considerado como representativa, el autor señalo que la muestra puede ser de grado de homogeneidad y heterogeneidad. Para la ejecución se realizó el muestreo no probabilístico a criterio del investigador, la regla empleada para la selección de la muestra se detalla a continuación:

Donde:

Tamaño de la población	= N
Tamaño de la muestra	= n
Grado de confianza	= a
Valor de distribución normal	= Z
Probabilidad a favor	= p
Probabilidad en contra	= q
Máximo de error permitido	= E

Fórmula:

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

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 1\,405}{0,05^2 (1\,405-1) + (1,96)^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = 302$$

**Tabla 4.**  
*Datos de la Muestra*

Facultad	Programa académico	Población	Muestra
Facultad de	Administración y Finanzas	307	69
Ingeniería,	Contabilidad	30	14
Ciencias y	Derecho	275	75
Administración	Ingeniería de Sistemas	225	46
	Ingeniería Industrial	568	98
Total		1 405	302

Fuente: Secretaría académica de la facultad.

Con relación a los datos planteados, se determinó una muestra de 302 estudiantes, divididos entre los cinco programas académicos. Para hallar la muestra se estableció un 95% de confiabilidad, error de muestreo de 5% y la población de 1 405 alumnos de la FICA.

### 3.3.3. Muestreo.

El muestreo seleccionado será el aleatorizado, denominado también probabilístico, y la técnica de muestreo empleo es el aleatorio simple o al azahar. El muestreo probabilístico es un subconjunto de todos aquellos elementos que conforman la muestra de estudio, estos tienen las mismas opciones o posibilidades de ser elegidos parte de la investigación. (Supo y Cavero, 2014), por otro lado, estos muestreos permiten poder conocer el grado de probabilidad o posibilidad que cada una de las unidades de análisis, que conforman la población estudio, tiene de ser elegidos en la muestra. (Otzen y Manterola, 2017).

### 3.3.4. Unidad de Análisis.

Según Barquero, Bosch y Gascon (2019) nos dice que la unidad de análisis son los individuos, conjunto y organizaciones, por tal razón nuestra unidad de análisis es conformado por los estudiantes de la FICA de una universidad privada de la región Ica 2023, que forman parte de la muestra.

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

#### Técnicas de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos empleada en el estudio, fue la encuesta, este tipo de técnica por su versatilidad, fácil manejo y utilidad en el acopio de información en simultaneo de una muestra de estudio es muy empleadas en las investigaciones de las ciencias sociales, salud y otros.

Encuesta es una recopilación de datos, esta técnica fue aplicada a los 302 estudiantes en los meses de May - Jun, para obtener los resultados de las dos variables de investigación.

#### Instrumentos de recolección de datos.

Para la primera variable Estrategia de cobranza, es de tipo cuantitativo, donde se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Procesos de recolectar la información, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

El cuestionario cuenta con 5 alternativas de respuesta: 1: Muy en desacuerdo; 2: Desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Muy de compuesto por 10 preguntas, donde la primera dimensión sistema de cobranza consta de 6 ítems, de la cual el indicador procedimiento de cobranza cuenta con 2 ítems, cuentas por cobrar con 1 ítems, beneficios e incentivos con 2 ítems y utilidad con 01 ítem; para la segunda dimensión políticas de cobranza cuenta de 4 ítems.

**Tabla 5.**

*Ficha técnica del instrumento de estrategias de cobranza*

<b>DATOS</b>	
Tamaño muestral:	302
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición:	Likert
Fecha de trabajo en campo:	May-23
Tiempo de duración:	20 min

*Nota:* Datos extraídos de la encuesta, a los estudiantes de la universidad. Fuente: Elaboración y desarrollo propio.

Para la segunda variable Morosidad, de tipo cuantitativo, se aplicó la encuesta como técnica empleada. El desarrollo del cuestionario es de 5 alternativas, compuesto por 09 preguntas, donde la primera dimensión consecuencia de morosidad consta de 5 ítems, de la cual el indicador endeudamiento cuenta con 3 ítems y cultura con 02 ítems; para la segunda dimensión tipos de morosos cuenta de 4 ítems.

**Tabla 6.**  
*Ficha técnica del instrumento de la variable morosidad*

<b>DATOS</b>	
Tamaño muestral:	302
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición:	Likert
Fecha de trabajo en campo:	May-23
Tiempo de duración:	20 min

*Nota:* Datos extraídos de la encuesta, a los estudiantes de la universidad. Fuente: Elaboración y desarrollo propio.

Para la validar el instrumento de las variables; se solicitó la validez, a tres Juicios de expertos para su validación.

**Tabla 7.**  
*Validez del instrumento Juicio de expertos*

Experto	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
Quispe Humberto	Peña Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Huamán Flores Elio	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Anicama Evelyn	Navarrete Doctor	Hay suficiencia	Aplicable

*Nota:* Datos para validar el instrumento. Fuente: Elaboración y desarrollo propio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, como primer punto se realizaron los estudios en cuenta a las revisiones literarias y antecedentes de autores confiables que guarden relación teóricamente con las variables de estudio.

Paso seguido se determinó la población el cual será materia de estudio, para hallar la muestra. Una vez realizado estos pasos, procedí a diagnosticar en materia de investigación el cuestionario de preguntas en relación a mis variables, dimensiones e indicadores, para posteriormente solicitar la autorización a la universidad para la ejecución del trabajo de investigación, a fin de autorizar la aplicación de los instrumentos, luego, se aplicarán los cuestionarios a cada uno de los alumnos, su participación es anónima y voluntaria, para luego asignar un código de identificación y realizar el registro de datos, este proceso fue desarrollado de manera virtual y presencial. Como parte del último proceso, procedí a recopilar la información de los estudiantes para efectuar las tablas y de esta manera analizar los resultados, para este proceso se utilizaron el sistema estadístico SPSS y formato Excel, con el único fin de evaluar los datos obtenidos y desarrollar las interpretaciones, conclusiones, recomendaciones del trabajo de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la primera y segunda variable, se trabajó con cuestionario, en donde se aplicó a los estudiantes de la FICA, de manera virtual y presencial, luego se procedió a ordenar los cuestionarios y registrar en hojas de cálculo Excel. Así mismo utilizamos el software Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS versión 25, para elaborar las tablas académicas y figuras (estadística descriptiva e inferencial), para ambas variables del tema en estudio, así mismo elaborar y analizar minuciosamente las respuestas de los alumnos encuestados. El estudio es descriptivo, su principal característica son las recomendaciones sobre cómo se elaboran tablas y figuras, los cuales resumen los resultados determinados en la investigación. (Rendon et al., 2016), por otro lado, la estadística inferencial, es una metodología que permite realizar predicciones, descripciones y comparaciones, partiendo de una muestra, hacia una población de estudio, tomando como referente los resultados alcanzados. (Borrego, 2008).

### **3.7. Aspectos éticos**

La tesis, se ejecutó teniendo marcado valores y compromisos éticos, considerando el debido respeto a la información extraída de la universidad, así mismo con la finalidad de llevar a cabo un trabajo de investigación clara y transparente se ha trabajado con los siguientes documentos; Código de ética registrada en la resolución N°470-2022-UCV, también el documento remitido por la universidad en normas APA 7ª Edición, a su vez la guía de elaboración de productos de investigación N°062-2023-UCV y por último se envió los archivos por turnitin, por tal razón dejo constancia de mi principios y valores presentado en esta investigación, para llevar a cabo la relación de ambas variables con la información recolectada.



## **IV. RESULTADOS**

### **Análisis descriptivo:**

Los resultados obtenidos en la recopilación de la información se presentan en tablas académicas y figuras de cada una de las variables y sus dimensiones para evaluar la situación económica de la universidad, como se muestra a continuación: En la tabla 8 y figura 1, se aprecia que el 5.5% de los participantes perciben que las estrategias de cobranzas que se llevan a cabo son deficientes, un 83,5% consideran que son regulares, mientras que un 11% manifestaron que estas son adecuadas. En la tabla 9 y figura 2, se aprecia que el 19,5% de los participantes indican que estas son deficientes, mientras que un 63,4% refieren que son regulares y un 17,1% indican que son adecuadas. En la tabla 10 y figura 3, donde se aprecia que el 22,6% de los encuestados sostienen que estas son deficientes, el 58,5% refieren que son regulares y un 18,9% han manifestado que las políticas de cobranzas implementadas son adecuadas. En la tabla 11 y figura 4, se puede visualizar que un 73,2% las consideran leves, un 25,6% manifiestan que estas son moderadas y un 1,2% han indicado que son significativas. En la tabla 12 y figura 5, se puede visualizar que un 72,6% las consideran leves, un 26,2% manifiestan que estas son moderadas y un 1,2% han indicado que son significativas. En la tabla 13 y figura 6, se visualiza que el 71,3% corresponden a morosos de riesgo bajo, mientras que el 27,4% corresponden a los morosos de riesgo moderado y un 1,2% a los morosos de riesgo alto. (Ver resultados en anexo ...).

### **Resultados descriptivos.**

#### **Prueba de normalidad.**

Para determinar si los datos obtenidos de la muestra de investigación siguen o no una distribución normal o paramétrica, se ha empleado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 unidades de análisis, por lo cual, se ha podido determinar que, solo en la variable morosidad, se ha obtenido un p-valor mayor que el nivel de significancia de 0,059, pero en todas las dimensiones y la variable estrategias de cobranza, el p-valor alcanzado fue menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que, se concluye que los datos tienen una distribución asimétrica o no paramétrica, con esto, se tiene la suficiente evidencia

estadística para decidir hacer uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman. (Ver Anexo 11).

**Resultado inferencial.**

**Hipótesis general.**

*Se plantean la hipótesis estadística a contrastarse:*

H0 = 0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

Ha = 0: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

*Se determinan los parámetros estadísticos a considerarse en la prueba de hipótesis:*

Nivel de significancia = 0,05 (5%)

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman (según lo indicado en la prueba de normalidad)

Para la contrastación de la hipótesis: p-valor

Criterios de decisión:

- ❖ Con un p-valor  $\leq 0,05$ , se acepta la hipótesis de la investigadora (Alternativa) y se rechaza la nula
- ❖ Con un p-valor  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

**Tabla 15.**

*Correlación de Rho de Spearman entre las estrategias de cobranza y la morosidad.*

			Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,234**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	302	302
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,234**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	302	302

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

**Interpretación y decisión:**

En la tabla de correlación, se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r_s = -0,234$ , que indica una relación negativa y significativa (p-valor de 0,000), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de

correlación alcanzado indica un grado de relación bajo entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 1.

*Se plantean la hipótesis estadística a contrastarse:*

$H_0 = 0$  No existe relación entre la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

$H_a \neq 0$  Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

*Se determinan los parámetros estadísticos a considerarse en la prueba de hipótesis:*

Nivel de significancia = 0,05 (5%)

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman (según lo indicado en la prueba de normalidad)

Para la contrastación de la hipótesis: p-valor

Criterios de decisión:

- ❖ Con un p-valor  $\leq 0,05$ , se acepta la hipótesis de la investigadora (Alternativa) y se rechaza la nula
- ❖ Con un p-valor  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### Tabla 16.

*Correlación de Rho de Spearman entre el sistema de cobranza y la morosidad.*

			Sistemas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Sistemas de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 302	-,167** ,004 302
	Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,167** ,004 302	1,000 . 302

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

### Interpretación y decisión:

En la tabla de correlación, se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r_s = -0,167$ , que indica una relación negativa y significativa (p-valor de 0,004), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de

correlación alcanzado indica un grado de relación muy baja entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 2.

*Se plantean la hipótesis estadística a contrastarse:*

H0 = 0: No existe relación entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

Ha = 0: Existe relación significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

*Se determinan los parámetros estadísticos a considerarse en la prueba de hipótesis:*

Nivel de significancia = 0,05 (5%)

Coeficiente de correlación: Rho de Spearman (según lo indicado en la prueba de normalidad)

Para la contrastación de la hipótesis: p-valor

Criterios de decisión:

- ❖ Con un p-valor  $\leq 0,05$ , se acepta la hipótesis de la investigadora (Alternativa) y se rechaza la nula
- ❖ Con un p-valor  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

### Tabla 17.

*Correlación de Rho de Spearman entre las políticas de cobranza y la morosidad.*

			Políticas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,257**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	302	302
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,257**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	302	302

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

### Interpretación y decisión:

En la tabla de correlación, se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r_s = -0,257$ , que indica una relación negativa y significativa (p-valor de 0,000), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de

correlación alcanzado indica un grado de relación bajo entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 3.

*Se plantean la hipótesis estadística a contrastarse:*

H<sub>0</sub> = 0 No existe relación entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

H<sub>a</sub> = 0 Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.

Nivel de significancia = 0,05 (5%)

Para la contrastación de la hipótesis: p-valor

Criterios de decisión:

- ❖ Con un p-valor  $\leq 0,05$ , se acepta la hipótesis de la investigadora (Alternativa) y se rechaza la nula
- ❖ Con un p-valor  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### Tabla 18.

*Correlación de Rho de Spearman entre las estrategias de cobranzas y las consecuencias de la morosidad.*

			Estrategias de cobranza	Consecuencias de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,156**
		N	302	302
	Consecuencias de morosidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,156**	1,000
		N	302	302

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

### Interpretación y decisión:

En la tabla de correlación, se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r_s = -0,156$ , que indica una relación negativa y significativa (p-valor de 0,000), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación alcanzado indica un grado de relación muy baja entre las variables de estudio.

#### Hipótesis específica 4.

Se plantean la hipótesis estadística a contrastarse:

H<sub>0</sub> = 0 No existe relación entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023.

H<sub>a</sub> = 0 Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023.

Nivel de significancia = 0,05 (5%)

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman (según lo indicado en la prueba de normalidad)

Para la contrastación de la hipótesis: p-valor

Criterios de decisión:

- ❖ Con un p-valor  $\leq 0,05$ , se acepta la hipótesis de la investigadora (Alternativa) y se rechaza la nula
- ❖ Con un p-valor  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

#### Tabla 19.

Correlación de Rho de Spearman entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos.

			Estrategias de cobranza	Tipos de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,221**
		N	302	302
	Tipos de morosidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,221**	1,000
		N	302	302

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

#### Interpretación y decisión:

En la tabla de correlación, se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r_s = -0,221$ , que indica una relación negativa y significativa (p-valor de 0,000), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación alcanzado indica un grado de relación bajo entre las variables de estudio.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se realiza la discusión de los resultados alcanzados en la investigación, proceso que consiste en describir los principales resultados que se han alcanzado a nivel descriptivo e inferencial, por cada una de las variables y dimensiones de estudio, luego se comparan estos resultados con los obtenidos por los antecedentes de estudio, para determinar si se corresponden o se anteponen, para finalmente soportar las ideas obtenidas con los principales referentes teóricos, proceso que se le conoce también como triangulación.

Según lo planteado en el objetivo general, se obtuvo una correlación Rho de Spearman de  $-0,234$ , que indica una relación inversamente significativa, expresada como una correlación negativa y baja entre las variables de estudio, con un p-valor de  $0,000$ , menor que el nivel de significancia, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con estos resultados se reafirmó lo expresado por García y Palao (2010), quienes afirman que las empresas las empresas implementan en sus negocios las estrategias de cobranza logran en un futuro buenos resultados, es un proceso de supervivencia y control de sus cobranzas en el tiempo, de esta manera alcanzar sus objetivos planteados; Parrilla et al (2023), define a las estrategias de cobranzas como el soporte operativo de los negocios para el cumplimiento de sus objetivos; así mismo, lo indicado por Mogollón (2021), quien menciona que la cobranza es una proceso relevante en la administración de una organización que va a permitir mejorar el capital de trabajo y maximizar el resultado de un determinado negocio, tiene como objetivo garantizar que los procesos se concluyan de manera oportuna y total. Los resultados obtenidos en la investigación se asemejan a los alcanzados en el estudio de Gonzales et al (2018), quienes concluyen que el problema de la morosidad radica cuando se otorgan créditos a los clientes, sin tener en cuenta aquellas variables que identifica el mayor o menor grado de morosidad, por ello esta investigación se basa en identificar también aspectos personales de sus clientes y niveles o indicadores de pobreza. En el ámbito nacional, se tiene el estudio realizado por

Romero (2022), quien desarrollo un estudio abordando las mismas variables de investigación y cuyos resultados a nivel inferencial, también obtuvieron un coeficiente de correlación negativo y alto (-0,958), entre las variables investigadas, concluyendo con ello que las variables se encuentran fuertemente relacionadas y que si se aplican de manera oportuna y correcta las estrategias de cobranzas los niveles de morosidad disminuyen de manera significativa, estos resultados le dan robustez científica a los resultados alcanzados en la investigación.

Identificando lo expresado en el primer objetivo específico, sobre determinar la relación de la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,167, que indica una relación inversamente significativa, con un grado de relación muy bajo, y un p-valor de 0,004, menor que el nivel de significancia por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por estos resultados se reafirma lo expresado por García y Palao (2010), quienes afirman que los procedimientos de cobranzas son estrategias claras y definidas, que permiten tomar las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora de los pagos, además de ello, Mogollón (2021), ,manifiesta que el sistema de cobranza es un proceso relevante dentro del campo administrativo para las organizaciones ya que permite mejorar el capital de trabajo y maximizar los resultados alcanzados en los negocios, teniendo como propósito lograr que los procesos se culminen de manera oportuna y total, en cuanto a la morosidad, Camacho (2018), refiere que la morosidad ha originado que las instituciones educativas implementen estrategias para contar con recursos necesarios para poner en marcha la cobranza por la venta realizada, esto permitirá identificar las consecuencias de morosidad para desterrar la problemática planteada, teniendo en cuenta esta problemática, es necesario identificar el incumplimiento de pago. Los resultados obtenidos en la investigación se contraponen con los alcanzados en las investigaciones realizadas por Huamani (2022), quien obtuvo una correlación alta entre las acciones de cobranza y la morosidad ( $r_s=0,796$ ), y un



p-valor menor que el nivel de significancia, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en este caso se obtuvo un coeficiente de correlación positivo, cuando en el estudio se espera que la correlación sea negativa, ya que, la aplicación de adecuadas estrategias de cobranzas conlleva a disponer de bajos niveles de morosidad, en cambio si tiene correspondencia con la investigación realizada por Romero (2022), donde se obtuvo un coeficiente de correlación inversamente significativo ( $r_s = -0,779$ ), que indica una relación negativa y alta entre las variables de estudio, este último referente permite obtener una robustez científica a los resultados alcanzados en la investigación.

Identificando lo expresado en el segundo objetivo específico, sobre determinar la relación de la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $-0,257$ , que indica una relación inversamente significativa, con un grado de relación bajo, y un p-valor de  $0,000$ , menor que el nivel de significancia por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por estos resultados se reafirma lo expresado por Vidal (2014), quien afirma que las políticas de cobranzas apoyan de manera adecuada y oportuna la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes, cada pauta sobre la cobranza deberá estar detallado en la política de cobranza, por otro lado, Ettinger y Goliet (2018), manifiestan que las políticas de cobranzas tiene como propósito dirigir los proyectos específicos y estratégicos de una institución, para lograr una cobranza efectiva es necesario que estos lineamientos contribuyan en adoptar medidas oportunas para una buena gestión; también Morales y Morales (2015), mencionan que si las empresas implementan en sus negocios las estrategias de cobranza logran en un futuro buenos resultados, es un proceso de supervivencia y control de sus cobranzas en el tiempo, de esta manera alcanzar sus objetivos planteados. Los resultados obtenidos en la investigación se oponen con los resultados alcanzados por Huamaní (2022), donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $0,840$  entre la implementación de la cobranza

y la morosidad, es decir, se ha obtenido una correlación directa, cuando se espera que esta relación sea inversa, ya que a una adecuada aplicación de las políticas de cobranza se espera que los índices de morosidad sean muy bajos; si existe una correspondencia con la investigación realizada por Romero (2022), quien alcanzo una relación inversa y significativa ente los tipos de cobranzas y la morosidad, con un grado de relación muy alto ( $r_s = -0,953$ ), que refiere una relación negativa y alta entre las variables de estudio, estos resultados le dan suficiente robustez científica, en base a la evidencia estadística obtenida, para afirmar que la aplicación de políticas de cobranzas adecuadas conllevan a disponer de bajos o nulos niveles de morosidad por parte de quienes son los clientes.

Identificando lo expresado en el tercer objetivo específico, sobre determinar la relación de las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $-0,156$  que indica un grado de relación inversamente significativa entre las variables de estudio, con un p-valor de  $0,000$ , menor que el nivel de significancia por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la nula, por estos resultados se reafirma lo expresado por Jiménez (2017) refiere que, los morosos no cumple con pagar sus deudas en los plazos establecidos, ellos no cuentan con dinero y tampoco con una alternativa de modalidad de pago, en esa misma línea, Mogollón (2021), indica que, si no queremos tener inconveniente futuro es necesario encaminar correctamente las cobranzas, identificar los problemas comunes para dar solución en el menor tiempo posible por ello las empresas deben detectar a tiempo la deuda de los clientes, además de ellos, Wolfgang (2017) nos dice sobre la morosidad que es la falta de pago en donde se genera las moras, por ello genera a la empresa falta de liquidez, endeudamiento, esta situación es producido por la morosidad que impide a un determinado negocio cumplir sus compromisos y obligaciones. Según Steven (2016), señala que la morosidad es el hábito que adoptan por la falta de pago de un producto o servicio en los plazos establecidos, al que se denomina “deudor”. Los resultados obtenidos en

la investigación se oponen con los resultados alcanzados por Huamaní (2022), donde se obtuvo a nivel descriptivo un alto índice de satisfacción 64%, en cuanto a la satisfacción de las causas de morosidad, es decir, los usuarios no declaran tener deudas con la institución educativa, por otro lado, el 25% indican un grado eficiente en cuanto a esta dimensión (25%) y solo un 11% expresa su descontento en cuanto a las causas de la morosidad, que conllevan a un incumplimiento de pago; por otro lado, se corresponden con lo obtenido en la investigación realizada por Benites et al (2020), donde se concluye que la ejecución de la propuesta permite mejorar los principales puntos críticos, brindando así un mejor servicio, logrando una mejor relación entre la administración y el administrado.

Identificando lo expresado en el cuarto objetivo específico, sobre determinar la relación de las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023; se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,221 que indica una relación inversamente significativa y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia por lo que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, por estos resultados se reafirma lo expresado por ESAN (2017) que menciona, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores para analizar e identificar los rangos de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”, además, Díaz (2014) dice que esta situación (morosidad), afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos, sin embargo, debido a estas consecuencias es necesario considerar un monto al rubro de imprevistos para cumplir con sus compromisos. Por tanto, podemos decir que las consecuencias que se tendría en una empresa son los desajustes que generan, falta de liquidez reflejado en sus activos corrientes, incrementos en sus costos financieros, y su resultado operativo estará afectado; en cuantos a sus clientes la consecuencia sería en considerar como deudores o informar a las centrales de riesgos por falta de pago, que por este medio se dará a conocer a las demás empresas. Los resultados obtenidos en la investigación se oponen con los

resultados alcanzados por Huamaní (2022), donde, a nivel descriptivo, se puede apreciar que existe un alto grado de satisfacción en la tipología de morosidad (62%), seguido de un 34% en un nivel eficiente y un 4% en la categoría descontento, finalmente, se cuenta con el estudio realizado por Sara et al., (2020), donde se estudiaron los factores motivacionales de los responsables financieros en la morosidad, en un contexto de COVID-19, el estudio es cualitativo, se concluye que los factores que han generado una situación de cobranzas muy peculiar que han afectado la liquidez de la institución, situación similar en las empresas de servicios educativos como corresponde en la investigación que se desarrolla.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de la realización de la investigación y analizar los resultados a nivel descriptivo e inferencial, se detalla las siguientes conclusiones:

Primera: Existe una correlación inversa, negativa y baja ( $Rho=-0,234$ ), entre las estrategias de cobranza y la morosidad, de acuerdo con lo referido por los estudiantes de la FICA en una universidad privada de la región Ica 2023.

Segunda: Existe una correlación inversa, negativa y baja ( $Rho=-0,167$ ), entre la dimensión sistemas de cobranza y la morosidad, de acuerdo con lo referido por los estudiantes de la FICA en una universidad privada de la región Ica 2023.

Tercera: Existe una correlación inversa, negativa y baja ( $Rho=-0,257$ ), entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad, de acuerdo con lo referido por los estudiantes de la FICA en una universidad privada de la región Ica 2023.

Cuarta: Existe una correlación inversa, negativa y baja ( $Rho=-0,156$ ), entre las estrategias de cobranza y la morosidad, de acuerdo con lo referido por los estudiantes de la FICA en una universidad privada de la región Ica 2023.

Quinta: Existe una correlación inversa, negativa y baja ( $Rho=-0,221$ ), entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos, de acuerdo con lo referido por los estudiantes de la FICA en una universidad privada de la región Ica2023.

## VII. RECOMENDACIONES

De las conclusiones abordadas en el estudio se plantean las siguientes recomendaciones o sugerencias como parte de los aportes a la investigación:

Primera: En relación al resultado obtenido de las estrategias de cobranzas, se recomienda a la Gerencia General, evaluar los resultados alcanzados en la investigación, como un indicador referencial para implementar estrategias y acciones para reducir la morosidad, en favor de la calidad educativa, siendo este un aspecto importante de las CBC, de acuerdo a los criterios establecidos en el modelo de renovación de licencia institucional y los estándares de acreditación de programas de estudios.

Segunda: A la JAFTH, ejecutar acciones de cobranzas, brindando asesoría y capacitación al personal encargado de la cobranza, para que tengan conocimiento e instrucción de mejorar las estrategias de cobranza, estas acciones permitirán que los estudiantes paguen oportunamente y la morosidad se recupere eficientemente. Seguir realizando acciones en pro de mejorar los procesos institucionales, por ello es necesario hacer un seguimiento, monitoreo y control de los vencimientos de los pagos de las cuotas, con la finalidad de recuperar en el corto tiempo posible la cartera morosa y contar con la liquidez necesaria para cumplir con los proyectos estratégicos e institucionales de la universidad.

Tercera: A los estudiantes, el cumplimiento oportuno del pago de pensiones y derechos, establecidos en TUPA de la institución, a fin de poder seguir recibiendo una educación de calidad, considerando que la institución universitaria genera sus propios recursos económicos a través del servicio que brinda a los estudiantes.

Cuarta: A la universidad a fin de mejorar sus estrategias de cobranza, difundiendo mecanismos de pagos, los canales de comunicación y los montos a pagar según conceptos (TUPA), a fin de que los estudiantes y egresados estén oportunamente informados sobre los pagos a realizar.

Quinta: A los profesionales del área de cobranzas de la universidad, sensibilizar a los estudiantes en que los altos índices de morosidad afectan el brindar un servicio educativo oportuno y acorde a sus necesidades, por lo que, se debe implementar acciones que incentiven, promuevan y promocióne el pago oportuno, se recomienda tener mayor contacto con los estudiantes y/o apoderados, para que tengan oportunamente su estado de cuenta de pagos y deuda, asimismo brindar charlas informativas al inicio y termino de cada semestre académico con el único fin que el estudiante adopte una cultura financiera y un mejor control de su presupuestos y gastos

## REFERENCIAS.

- Acción Insight, (2008) Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza desde: [https://sptf.info/images/REC\\_ESP\\_Best\\_Practices\\_in\\_Collections\\_Strategies\\_May2021.pdf](https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf)
- Acuña, V. y Chavarry, P. (2020) Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019. Universidad Señor de Sipán. [Online], desde: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña\\_Vallejos\\_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña_Vallejos_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [s-f.]
- Aguilar, K. A. (2017). Alto índice de morosidad de la empresa. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado, desde: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22062>
- Auronix, (2019). Mejores prácticas para el uso del WhatsApp en cobranza y servicio al cliente Obtenido desde: <https://seminariogdl.imt.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/4.-Taller-WhatsApp-Cobranza.-Joel-Cuevas.pdf>
- Barboza-Navarro, D; Solórzano-Thompson, J; Paniagua-Molina, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una institución microfinanciera de costa rica: propuesta de un modelo financiero. Tecnología en Marcha. vol. 36, norteo 2. Abril-Junio, 2023. Pág. 59-74. <https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>
- Barquero, B., Bosch, M. & Gascón, J. (2019). The unit of analysis in the formulation of research problems: the case of mathematical modelling at university level. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/14794802.2019.1624602>
- Bastra, J. (2018). Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir”-Chepén, 2018, desde: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1485/Junior\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1485/Junior_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Benites, A., Benites, R. y Tello, E. (2020). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. Rev. Journal of business and entrepreneurial studies, 5(2); 31-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758004>



- Bermúdez, M., & Peña, A. (2015). Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA SA Guayaquil. (Tesis de doctorado inédita). Recuperado desde: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf>
- Borrego, S. (2008). Estadística descriptiva e inferencial. Rev. CSIFRE, (13); 1-12. [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_13/SILVIA\\_BORREGO\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf)
- Brachfield. (2020). Las causas principales por las que existen morosos. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-porlas-que-existen-morosos-2/>
- Burgos, P. (2019). Diseño de gestión de cobros de cartera de clientes de inmobiliariaMACARMI, año 2017. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42428>
- Cabezas, Andrade y Torres (2018), Introducción a la metodología de investigación. Dice:<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Camacho, J. (2018). Morosidad en colegios Privados. (T. Perú, Entrevistado)
- Conexión ESAN. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. Recuperado, desde:<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-declientes-morosos/>
- Diario el Peruano, Ley N° 29947, Ministerio de Educación, 2012, desde: [29947 - 03-12-2012\\_03\\_53\\_01 -LEY\\_29947.pdf \(www.gob.pe\)](http://www.gob.pe/ley-29947)
- Díaz Fernández, M. J. (2014). La morosidad: cobro y prevención. Jaén: Formación Alcalá, Desde:<https://www.marcialpons.es/libros/la-morosidad/9788490516447/>
- Equifax. (2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio según Equifax. Recuperado, desde: <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranzanegocio-equifax-142528-noticia/?ref=gesr>
- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sanchez, J. y Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en

- el contexto del COVID – 19. Rev. Valor Contable, 7(1); 37-49.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1395](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395)
- Ettinger, R. P., y Golieb, D. E. (2018). Créditos y Cobranzas. México: Continental desde:  
[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Foretic González, M. (2019). Plan de negocios para un emprendimiento de un sistema en línea de cobranza y recaudación en Chile. Disponible en  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170957>
- García, V. G., y Palao, J. A. (2010). 12 pasos para el éxito, Plan de Ventas. Lima: Editorial Septiembre S.A.C
- Gavilanes, E. (2016). Procedimientos financieros y la liquidez del Colegio Regional de Ingenieros en Alimentos. Universidad Técnica de Ambato  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23685>
- Golman M. y Bekerman M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía: Vol. 49 Núm. 195, desde:  
<https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527/61774>  
[27](#)
- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>
- Gonzales, D. L., Moytorena, M. A., Fuentes, M. A. (2018). Locus de control y morosidad como predictores del ejercicio físico-deportivo en estudiantes universitarios. Revista Colombiana de Psicología, 27(2); 15-30.  
<http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v27n2.61483>
- Herrera, T. (2020). Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortíz, en el año 2017. Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6839>
- Herz, J. (2018). Apuntes de contabilidad financiera. Lima, País: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), desde:  
<http://campusgaia.org/wisdomlibrary/wp->

[content/uploads/2021/08/JeannetteHerzGh\\_2018\\_Portada\\_ApuntesDeContabilidad.pdf](#)

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huamán Espinoza, CH, Córdova Llacsahuache, A., Romero-Carazas, R., y Apaza Romero, I.(2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. Revista Ñeque, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Jeanneret, A. (2018). Sovereign credit spreads under Good/bad governance. Journal of Banking and Finance, 93, 230–246. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2018.04.005>
- Jiménez, F. (2017). Using Feedback as evaluation strategy, contributions from a socio constructivist approach. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a35v15n1.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing Decimoprimer edición PEARSON EDUCACIÓN, México. desde:[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Leydy Díaz (2021), Collection Management: a theoretical approach from the financial field, 1(1) (2019): JUL - DIC <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1>.
- Llontop M y Morales R, (2021) Investigación para optar por el Título Profesional de Contador Público - “Estrategias de cobranzas para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream>
- Mantilla, D., & Ruiz, N. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo- Año 2016. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, desde:[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3007/1/RE\\_CONT\\_DYANA.MANTILLA\\_RUBY.RUIZ\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF)

- Martínez, D., Bucio, C. y Ortiz, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1); 1-21. DOI: <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Menor, D. M. (2019). Programa de gestión de riesgos para reducir el índice de morosidad de los estudiantes en la Universidad De Lambayeque - Chiclayo, 2014 - 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad De Lambayeque. Chiclayo. Recuperado, desde: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/209>
- Miranda (2017) Gestión de Proyectos; identificación – Formulación y evaluación, desde: [http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/m7r2W5\\_Gestion%20de%20Proyectos%20good.pdf](http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/m7r2W5_Gestion%20de%20Proyectos%20good.pdf)
- Miranda, R. A. (2018). Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao - 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Callao. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014–2016. *PURIQ*, 3(1). doi: <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Mondragón, C. (2020). Importancia del sub - sector de la información y las comunicaciones para las finanzas y la economía en la reactivación económica de Colombia en tiempos de pandemia, desde: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/1632>
- Morales, A. C., y Morales, J. A. (2015). Créditos Y Cobranzas (1° Edición Ebook ed.). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V, desde: [https://books.google.com.pe/books?id=qtXhBAAAQBAJ&printsec=copyright&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qtXhBAAAQBAJ&printsec=copyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)
- Morales, E., Rivera, J., & Pipa, E. (2022). La evaluación crediticia y su relación con la morosidad de los MIPYMES en las cooperativas de ahorro y crédito-2021. *Revista de Investigación Hatun Yachay Wasi*, 1(2), 9 - 18. <https://doi.org/10.57107/hyw.v1i2.19>
- nter Cobros Grupo. (2017). Impacto de los clientes morosos en tu negocio. Recuperado de: <https://www.grupointercobros.com>

- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Novoa, E. R., y Villagómez, A. P. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° Edición). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Rev. Inte. J. Morphol*, 35(1); 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parella, S. S., & Martins, F. P. (2012). Metodología De La Investigación Cuantitativa. Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Parrilla, Y., Apaza, L., Huaquisto, D. y Cusilayme, H. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. *Rev. Ciencia Latina*, 6(4). [DOI:10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949)
- Pinela, A. (2017). Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la clínica Guayaquil . Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología [https://rraae.cedia.edu.ec/Record/ITB\\_ae5b483f1beb60082f32c0432fe8757b](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/ITB_ae5b483f1beb60082f32c0432fe8757b)
- Poot M, (2019) 8th International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM) – “Credit and collection management practices, credit risk management, and financial performance of private higher educational institutions (HEIs) in the Philippines: Basis for continuous improvement”, desde: <https://www.atlantis-press.com/article/125941558.pdf>
- Portal Economía Simple.net. (2018). Definición de utilidad. Recuperado, desde: <https://www.economiasimple.net/glosario/utilidad>
- Quiroz , D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa adventista Nor Oriental, 2020. *Equilibrio*, 7(10), 48–56 <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4216>
- Rendon, M., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Rev. Alergia Mex*, 63(4); 397-407. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- Ríos, M. (2019). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60%. Recuperado,

desde:<https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privadosnse-c-d-supera-60-258015-noticia/>

- Rodríguez Gavilanes, D. (2022). Early warning mechanism to control delinquency levels. *Facultad de Empresa y Comunicación, Universidad Internacional de la Rioja Logroño 26006, Spain Publicare*, 2(1), 26–34. [https://doi.org/10.56931/pb.2022.21\\_9](https://doi.org/10.56931/pb.2022.21_9)
- Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M., & Belleza Chavez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Rubén Pérez-Ríos, Laura Fernanda Barrera-Hernández, Sonia Beatriz Echeverría-Castro Y Mirsha Alicia Sotelo-Castillo (2023). Orientation to the Future and Academic Lag as Predictors of Academic Performance of High School and University Students in Northwest Mexico <https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15876>.
- Sánchez, A. (2020). ¿Cómo manejan los líderes de las empresas la crisis por el COVID-19? Recuperado, desde: <https://lexlatin.com/reportajes/comomanegan-lideres-empresas-crisis-covid-19>
- Sánchez, C., Maldonado, S. y Vairetti, C. (2022). Improving debt collection via contact center information: A predictive analytics framework: Decision Support System,159,113812.<https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113812>
- Steven, J. P. (2016). Morosidad. Recuperado, desde:<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Supo, F. y Cavero, H. (2014). Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales: como diseñar y formular tesis de maestría y doctorado. Universidad Nacional del Altiplano. El Universitario.
- Tamayo, M. T. (2003). El proceso de la investigación científica. (4° Edición). Editorial Limusa S.A. México D.F. Consultado en:<https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

- UNESCO. (2017). Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura. Recuperado, desde: <http://www.unesco.org/new/es/culture/>
- Vásquez R. I., y Castro G. L. C. (2015). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015. Pimentel – Chiclayo, desde: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4786>
- Vidal, C. (07 de 02 de 2014). El blog de créditos y cobranza en la PYMES. Obtenido desde: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-decobranza-de-una-empresa/>
- Vidal, E. S. (2017). La morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. Recuperado, desde: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23660>
- Vilca, M. R. (2017). La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Recuperado, desde: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/741?show=full>
- Wiśniewski, J. W. (2022). Financial Liquidity and Debt Recovery Efficiency Forecasting in a Small Industrial Enterprise. Risks, 10(3), 66. <https://doi.org/10.3390/risks10030066>
- Wolfgang, E. (2017). Quiero un crédito. Como obtenerlo y conservarlo. México: Selector, Desde: [https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

**ANEXOS.**

**Anexo 1 - Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.**

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
<b>Título: Estrategias de cobranza y la morosidad en una universidad privada de la región Ica 2023.</b>				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de las estrategias de cobranza con la morosidad en estudiantes de una Universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación de la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1.</b> Existe una relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una</p>	<p><b>Variable 1: Estrategia de cobranza</b> Es la base en donde una empresa ofrece a sus clientes operaciones al crédito, con la finalidad de ampliar un proceso de negociación y presentar nuevas propuestas de ventas, algunos beneficios para dentro de un periodo contar con liquidez y efectuar sus inversiones proyectadas. según Ettinger y Goliet (2018).</p> <p>Si las empresas implementan en sus negocios las estrategias de cobranza lograran en un futuro buenos resultados, es un proceso de supervivencia y control de sus cobranzas en el tiempo, de esta manera alcanzar sus objetivos planteados, García y Palao (2010).</p> <p>Dice, (Morales y Morales, 2015, p. 144), que una operación de venta se concreta cuando se efectúa la cobranza, es una responsabilidad que asume la administración de una empresa.</p> <p>Bermúdez, M., &amp; Peña, A. (2015) presenta un diseño de plan estratégico, donde la oficina de cobranza, cumpla con los objetivos y funciones específicas para mejorar la efectividad de la cobranza y asegurar liquidez para las empresas</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
				<b>Niveles y rangos</b>



<p>¿Qué relación existe entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación de la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación de las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación de las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023.</p>	<p>universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> Existe una relación significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 3.</b> Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 4.</b> Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023.</p>	<p>Sistema de cobranza</p>	<p>Procedimiento de cobranza</p>	<p>P1 P2</p>	<p>Categoría (Cualitativa), de tipo ordinal</p>	<p>Óptimas Adecuadas Inadecuadas</p>
			<p>Políticas de cobranza</p>	<p>Cuentas por cobrar</p> <p>Beneficios e incentivos</p> <p>Utilidad</p> <p>Prevención</p> <p>Administración</p> <p>Gestión</p>	<p>P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10</p>		
			<p><b>Variable 2: Morosidad</b> (Acción Insight,2008), nos dice que las empresas pueden recuperar las deudas de manera óptima, pero esto solo es logrado utilizando eficientemente los procesos establecidos en cada empresa.</p> <p>En un trabajo realizado por Wolfgang (2017) nos dice sobre la morosidad es la falta de pago en donde se genera las moras, por ello genera a la empresa falta de liquidez, endeudamiento, esta situación es producido por la morosidad que impide a un determinado negocio cumplir sus compromisos y obligaciones.</p> <p>Steven (2016), señala que la morosidad es el hábito que adoptan por la falta de pago de un producto o servicio en los plazos establecidos, al que se denomina "deudor".</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítem</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>

			Consecuencias de morosidad	Endeudamiento	P1 P2 P3	Categorica (Cualitativa), de tipo ordinal	Riesgo alto Riesgo moderado Riesgo bajo
				Cultura	P4 P5		
			Tipos de morosos	Morosos Fortuito	P6 P7		
				Morosos Intencionales	P8 P9		
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística por utilizar			
<p><b>Nivel:</b> Descriptiva – correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> Estará conformada por 1405 estudiantes procedentes de cinco programas académicos de una universidad privada de la región Ica.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> La muestra se seleccionará por un muestreo probabilístico y como técnica de muestreo se empleará el estratificado.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Estará conformada por 302 estudiantes de los cinco programas académicos, mismos que se seleccionaron con la ecuación de poblaciones finitas.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Estrategia de cobranza Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Denisse Carmen Campos Tasayco Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>Variable 2:</b> Morosidad Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Es descriptiva, el análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, grafico de barras, en cuanto a la fiabilidad el cuestionario, este, estará sujeto a la prueba del Alpha de Cronbach para estimar la confiabilidad del instrumento y su posterior aplicación.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Previo a la Prueba de hipótesis, se empleará la prueba de normalidad o de ajuste, que, siendo una muestra mayor a 50 unidades de análisis, se hará uso de la prueba d Kolmogorov-Smirnov, a fin de determinar si los datos tienen una distribución normal o asimétrica, dependiendo de ello se hará uso de un coeficiente de correlación paramétrico o no paramétrico.</p>			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	La estrategia de cobranza es la base en donde una empresa ofrece a sus clientes operaciones al crédito, con la finalidad de ampliar un proceso de negociación y presentar nuevas propuestas de ventas, algunos beneficios para dentro de un periodo contar con liquidez y efectuar sus inversiones según Ettinger y Goliet (2018).	La variable estrategia de cobranza consta en realizar las mejoras en los procesos de una empresa de una manera simple y que permita automatizar los mismos, para cumplir con los objetivos institucionales, bajo esta medida ayudara emplear en la empresa los procesos de negociación con el cliente, de esta manera organiza correctamente las políticas de cobranza en donde los procesos se van hacer medibles y controlables para lograr liquidez necesaria.	<b>Sistema de cobranza:</b> García y Palao (2010), Es el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar la demora en los pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimientos de cobranza</li> <li>✓ Cuentas por cobrar</li> <li>✓ Beneficios e incentivos</li> <li>✓ Utilidad</li> </ul>	1-2 3 4-5 6	Variable categórica (cualitativa) de tipo ordinal  Escala Likert 1: Muy en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo
Estrategia de cobranza			<b>Políticas de cobranza:</b> Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza que apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes, cada pauta sobre la gestión de cobranza deberá estar ligado a las políticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prevención</li> <li>✓ Administración</li> <li>✓ Gestión</li> </ul>	1-2 3 4	

VARIABLE 2	Según Steven (2016). Precisa a la morosidad como aquella práctica que no ha cumplido con el pago de una obligación en el tiempo establecidos como fecha de vencimiento por parte de una persona u organización al que se le conoce como “deudor”.	Esta variable señala el retraso para el cumplimiento del pago de las mensualidades por parte de los usuarios, a estos clientes consideraremos como morosos por la demora en sus responsabilidades de pago; la elaboración del instrumento consta de 09 interrogantes.	<p><b>Consecuencias de morosidad:</b> Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos, sin embargo, debido a estas consecuencias es necesario considerar un monto al rubro de imprevistos para cumplir con sus compromisos.</p> <p><b>Tipos de morosos:</b> ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Endeudamiento</li> <li>✓ Cultura</li> </ul>	1-2-3 4-5	Variable categórica (cualitativa) de tipo ordinal
Morosidad				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Morosos Fortuitos</li> <li>✓ Morosos Intencionales</li> </ul>	1-2 3-4	Escala Likert 1: Muy en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo

## Anexo 2 - Instrumentos de recolección de datos

### ESTRATEGIA DE COBRANZA

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá una encuesta que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: SISTEMA DE COBRANZA						
1.	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados?	1	2	3	4	5
2.	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que adquieren los estudiantes de la universidad son suficientes?	1	2	3	4	5
5.	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: POLITICAS DE COBRANZA						
7.	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos?	1	2	3	4	5
8.	¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	1	2	3	4	5
10.	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	1	2	3	4	5

## MOROSIDAD

Estimado Estudiante:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD						
1.	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad?	1	2	3	4	5
3.	¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	1	2	3	4	5
4.	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago?	1	2	3	4	5
5.	¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 6: TIPOS DE MOROSOS						
6.	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones?	1	2	3	4	5
7.	¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	1	2	3	4	5
8.	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera usted que, al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	1	2	3	4	5

*1Fuente: Elaboración propia*



### Anexo 3 - Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

La presente investigación titulada “**Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.**”, es desarrollada por Denisse Carmen Campos Tasayco, investigador(a) del programa académico de maestría en Finanzas de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica 2023.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 19 preguntas. El cuestionario tomara 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizados en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico: [dcamposta85@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dcamposta85@ucvvirtual.edu.pe) Desde ya se agradece su participación.

#### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: Ica 22 de mayo del 2023

Nombres y apellidos y firma de participante:



Firma

de investigador (a)



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20452777399
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA SAC	
Nombre del Titular o Representante legal: HERNANDO MARTIN	
Nombres y Apellidos HERNANDO MARTIN CAMPOS MARTINEZ	DNI: 21787403

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN FINANZAS	
Autor: Nombres y Apellidos DENISSE CARMEN CAMPOS TASAYCO	DNI: 44526138

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Ica, 23 de Mayo del 2023

  
.....  
**Dr. Hernando Martín Campos Martínez**  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C.  
Gerente General

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

**ICA, 23 de Mayo del 2023**

**SOLICITA** : FACILIDADES PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

**A** : Dr. CAMPOS MARTINEZ HERNANDO MARTIN  
**Gerente General**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle que me encuentro realizando la tesis titulada: Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.

Para lo cual solicito a su despacho la facilidad en ejecutar el cuestionario de preguntas a los estudiantes de la universidad a través de los medios digitales y físicos, que aborden términos generales sobre la estrategia de cobranza y la morosidad y de esta manera lograr con el cumplimiento del desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido no sin antes agradecer la atención prestada a lo solicitado, le deseo los mayores de los éxitos en su gestión.

Atentamente



Firma  
Denisse Carmen Campos Tasayco  
D.N.I.: 44526138

**Adjunto:**

Formato de autorización de la organización

Cuestionario

## Anexo 4 - Matriz de evaluación por juicio de expertos

### CARTA DE PRESENTACION

Estimado Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la universidad Cesar Vallejo, de la escuela de Posgrado, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el título/grado de Magister en Finanzas.

La investigación se titula: "Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma  
Denisse Carmen Campos Tasayco  
D.N.I.: 44526138

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Luis Clemente Baquedano Cabrera	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social (X )
	Educativa ( )	Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	ENCUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA
Autora:	CAMPOS TASAYCO DENISSE CARMEN
Procedencia:	PERUANA
Administración:	INDIVIDUAL
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS

Ámbito de aplicación:	UNIVERSIDAD PRIVADA
Significación:	La encuesta evalúa, 2 dimensiones “Sistema de Cobranza”, “Políticas de Cobranza”, el objetivo es identificar si el personal encargado cumple con ejecutar los procesos y políticas de cobranza, esto permitirá reducir la morosidad.

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Estrategia de Cobranza</b>	Sistema de Cobranza	García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.
	Políticas de cobranza	Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.
<b>Morosidad</b>	Consecuencias de morosidad	Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.
	Tipos de morosos	ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategia de cobranza” y “Morosidad” elaborado por Campos Tasayco Denisse Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Estrategia de Cobranza

### Primera dimensión: Sistema de Cobranza

- Objetivos de la Dimensión: García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de cobranza	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados? ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	4	4	4	
Cuentas por cobrar	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	4	4	4	

Beneficios e incentivos	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes? ¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	4	4	4	
Utilidad	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Políticas de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos? ¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	4	4	4	
Administración	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	4	4	4	
Gestión	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento: Morosidad


- **Primera dimensión:** Consecuencias de morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Endeudamiento	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad? ¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad? ¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	4	4	4	

Cultura	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago? ¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	4	4	4	
---------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Tipos de morosos
- **Objetivos de la Dimensión:** ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosos Fortuitos	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones? ¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	4	4	4	
Morosos Intencionales	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria? ¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	4	4	4	





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	ELIO JAVIER HUAMÁN FLORES		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa (X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENTE INVESTIGADOR		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA SAC		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	LICENCIADO EN EDUCACIÓN, ESPECIALIDAD: CIENCIAS BIOLÓGICAS Y QUÍMICA, DOCENTE INVESTIGADOR.		

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	ENCUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA
Autora:	CAMPOS TASAYCO DENISSE CARMEN
Procedencia:	PERUANA
Administración:	INDIVIDUAL
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	UNIVERSIDAD PRIVADA

Significación:	La encuesta evalúa, 2 dimensiones “Sistema de Cobranza”; “Políticas de Cobranza”, el objetivo es identificar si el personal encargado cumple con ejecutar los procesos y políticas de cobranza, esto permitirá reducir la morosidad.
----------------	--

### 9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Estrategia de Cobranza</b>	Sistema de Cobranza	García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.
	Políticas de cobranza	Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.
<b>Morosidad</b>	Consecuencias de morosidad	Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.
	Tipos de morosos	ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

### 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategia de cobranza” y “Morosidad” elaborado por Campos Tasayco Denisse Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Sistema de Cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de cobranza	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados? ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	4	4	4	
Cuentas por cobrar	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	4	4	4	
Beneficios e incentivos	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes?	4	4	4	

	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?				
Utilidad	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Políticas de cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos? ¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	4	4	4	
Administración	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	4	4	4	
Gestión	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	4	4	4	

#### Dimensiones del instrumento:

.....

- **Primera dimensión:** Consecuencias de morosidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Endeudamiento	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad? ¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad? ¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	4	4	4	
Cultura	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago? ¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal	4	4	4	

	ayudara a disminuir la morosidad?				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Tipos de morosos
- Objetivos de la Dimensión: ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosos Fortuitos	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones? ¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	4	4	4	
Morosos Intencionales	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria? ¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	4	4	4	





Significación:	La encuesta evalúa, 2 dimensiones “Sistema de Cobranza”; “Políticas de Cobranza”, el objetivo es identificar si el personal encargado cumple con ejecutar los procesos y políticas de cobranza, esto permitirá reducir la morosidad.
----------------	--

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Estrategia de Cobranza</b>	Sistema de Cobranza	García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.
	Políticas de cobranza	Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.
<b>Morosidad</b>	Consecuencias de morosidad	Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.
	Tipos de morosos	ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategia de cobranza” y “Morosidad” elaborado por Campos Tasayco Denisse Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Sistema de Cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de cobranza	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados? ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	4	4	4	
Cuentas por cobrar	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	4	4	4	
Beneficios e incentivos	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes? ¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle	4	4	4	



	un beneficio o incentivo?				
Utilidad	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Políticas de cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos? ¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	4	4	4	
Administración	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	4	4	4	
Gestión	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	4	4	4	

#### Dimensiones del instrumento:

.....

- **Primera dimensión:** Consecuencias de morosidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Endeudamiento	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad? ¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad? ¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	4	4	4	
Cultura	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago? ¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tipos de morosos
- **Objetivos de la Dimensión:** ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosos Fortuitos	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones? ¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	4	4	4	
Morosos Intencionales	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria? ¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	4	4	4	

-----  
 Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete  
 DNI N° 44435992  
 Código ORCID N° 0000-0003-1164-2079  
 Investigador Concytec: P0158214

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	QUISPE PEÑA HUMBERTO GABRIEL
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa (X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA SAC
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctor en administración.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	ENCUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA
<b>Autora:</b>	CAMPOS TASAYCO DENISSE CARMEN
<b>Procedencia:</b>	PERUANA
<b>Administración:</b>	INDIVIDUAL
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 MINUTOS
<b>Ámbito de aplicación:</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA

Significación:	La encuesta evalúa, 2 dimensiones “Sistema de Cobranza”; “Políticas de Cobranza”, el objetivo es identificar si el personal encargado cumple con ejecutar los procesos y políticas de cobranza, esto permitirá reducir la morosidad.
----------------	--

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Estrategia de Cobranza</b>	Sistema de Cobranza	García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.
	Políticas de cobranza	Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.
<b>Morosidad</b>	Consecuencias de morosidad	Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.
	Tipos de morosos	ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategia de cobranza” y “Morosidad” elaborado por Campos Tasayco Denisse Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Sistema de Cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** García y Palao (2010), que el proceso con relación a la cobranza, es una estrategia “clara y definida”, de esta manera se busca las mejores decisiones empresariales para analizar las consecuencias de la demora en los pagos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos de cobranza	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados? ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	4	4	4	
Cuentas por cobrar	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	4	4	4	
Beneficios e incentivos	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes? ¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle	4	4	4	

	un beneficio o incentivo?				
Utilidad	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Políticas de cobranza
- **Objetivos de la Dimensión:** Vidal (2014), dice sobre las políticas de cobranza apoya adecuadamente la recuperación de las deudas, así mismo genera una buena relación con los clientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos? ¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	4	4	4	
Administración	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	4	4	4	
Gestión	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	4	4	4	

#### Dimensiones del instrumento:

.....

- **Primera dimensión:** Consecuencias de morosidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Díaz Fernández, (2014) dice que esta situación afecta al cliente y también a las empresas, ya que estas planifican o proyectan sus ingresos y gastos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Endeudamiento	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad? ¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad? ¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	4	4	4	
Cultura	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago? ¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tipos de morosos
- **Objetivos de la Dimensión:** ESAN (2017) nos dice, que hay tipos de morosos, que vamos a considerarlo como indicadores con la finalidad de analizar e identificar los niveles de morosidad para tener con prontitud el efectivo de la venta, el indica que “no todos los deudores son iguales”.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Morosos Fortuitos	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones? ¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	4	4	4	
Morosos Intencionales	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria? ¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	4	4	4	



Dr. Quispe Peña Humberto Gabriel  
DNI N° 47025642  
Código ORCID N° 0000-0002-5201-6536

## **Anexo 5 – Objetivos Generales y específicos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la estrategia de cobranza con la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023

### **Objetivo Específicos**

Determinar la relación de la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023

Determinar la relación de la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023

Determinar la relación de las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023

Determinar la relación de las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023



## **Anexo 6 – Hipótesis General y específica**

### **Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023.

### **Hipótesis Específica**

Existe una relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023

Existe una relación significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023

Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad en una universidad privada de la región Ica, 2023

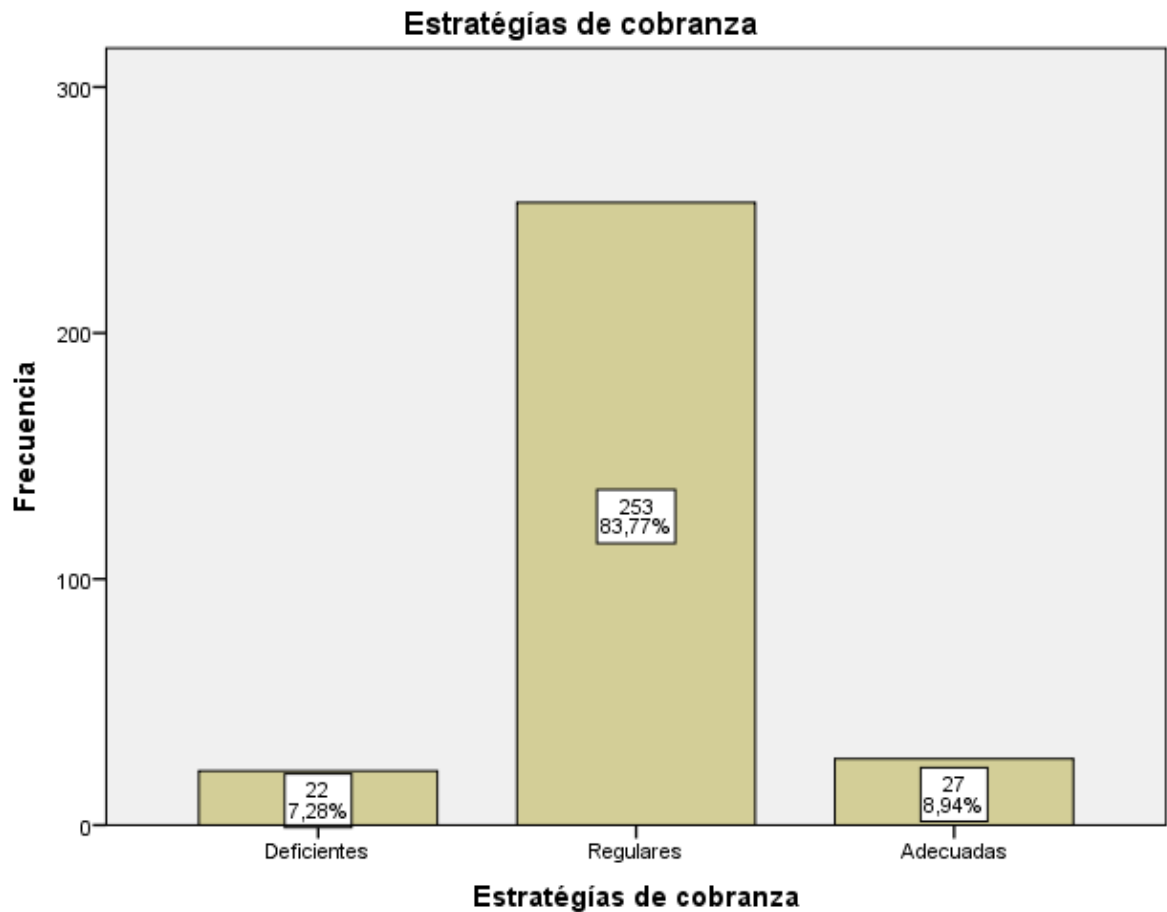
Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos en una universidad privada de la región Ica, 2023.

## Anexo 7 – Resultados descriptivos de la investigación

**Tabla 8.**

*Resultados de las estrategias de cobranzas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficientes	22	7,3	7,3	7,3
	Regulares	253	83,8	83,8	91,1
	Adecuadas	27	8,9	8,9	100,0
	Total	302	100,0	100,0	



*Figura 1. Resultados de las estrategias de cobranzas.*

**Tabla 9.**  
*Sistemas de cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficientes	55	18,2	18,2	18,2
	Regulares	209	69,2	69,2	87,4
	Adecuadas	38	12,6	12,6	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento de recolección de datos

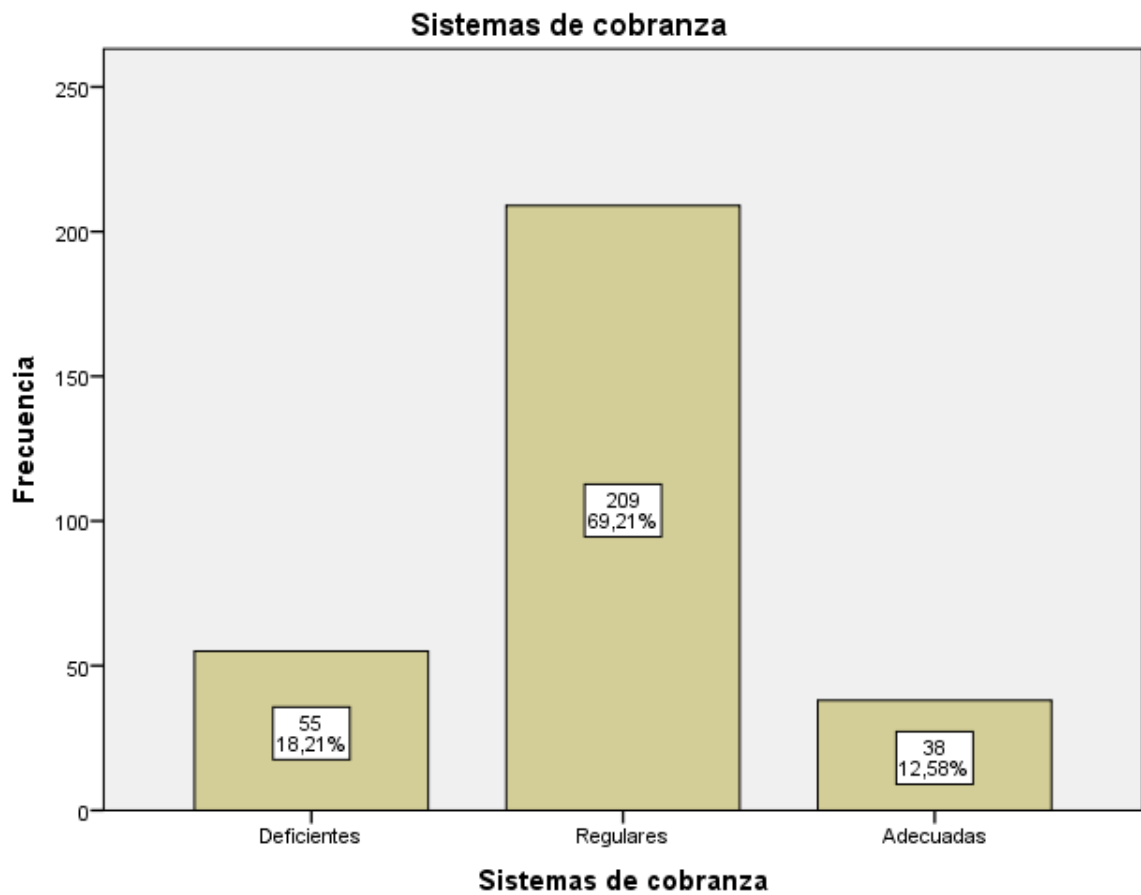


Figura 2. Resultados del sistema de cobranzas.

**Tabla 10.**  
*Políticas de cobranzas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficientes	67	22,2	22,2	22,2
	Regulares	189	62,6	62,6	84,8
	Adecuadas	46	15,2	15,2	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

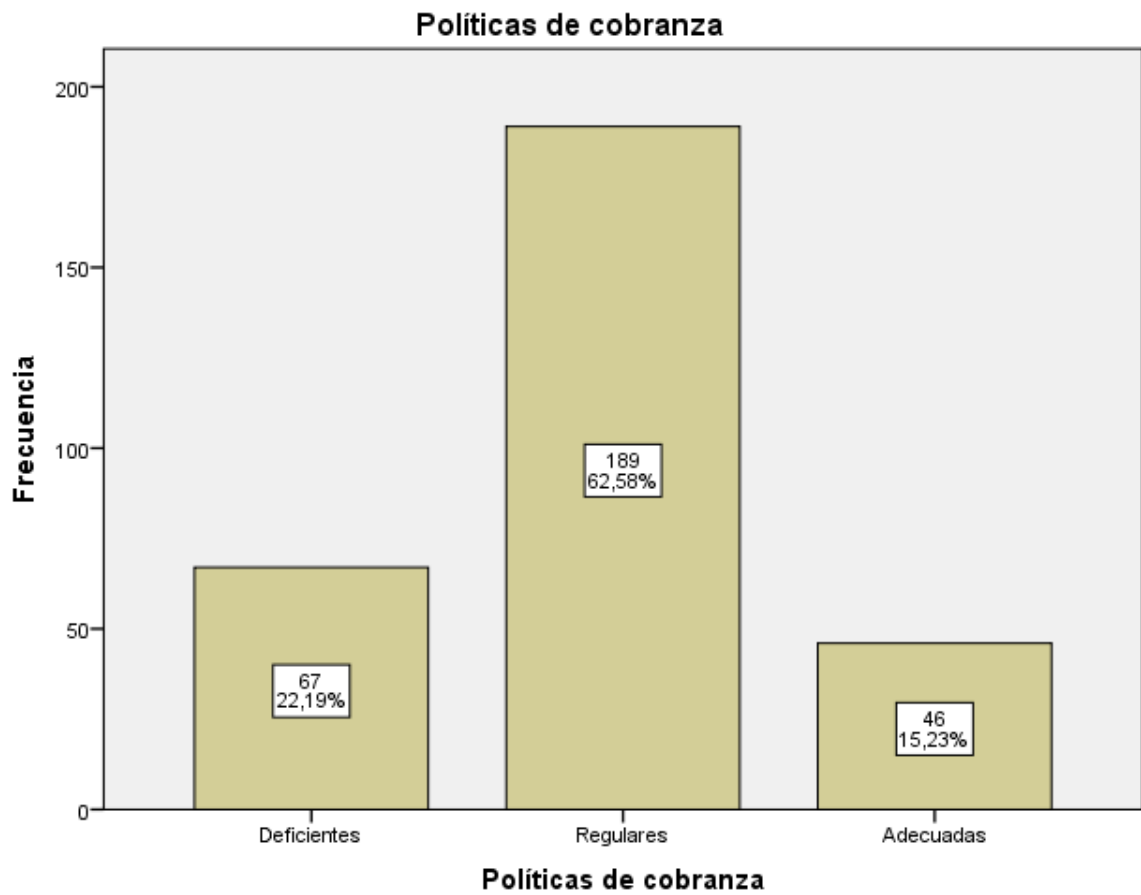


Figura 3. Resultados de las políticas de cobranzas.

**Tabla 11.**  
*Morosidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	134	44,4	44,4	44,4
	Moderado	156	51,7	51,7	96,0
	Alto grado	12	4,0	4,0	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

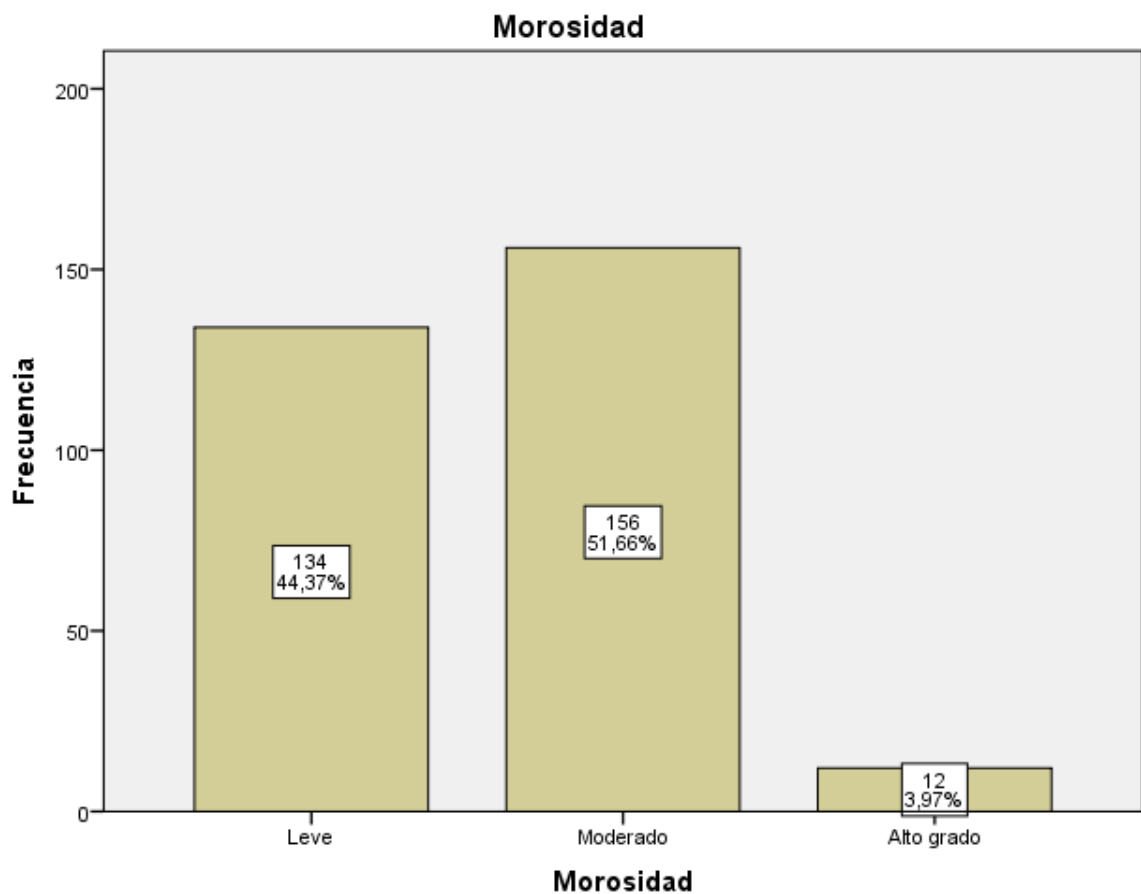


Figura 4. Resultados de la morosidad.

**Tabla 12.**  
*Consecuencias de la morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leves	144	47,7	47,7	47,7
	Moderadas	143	47,4	47,4	95,0
	Negativas	15	5,0	5,0	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

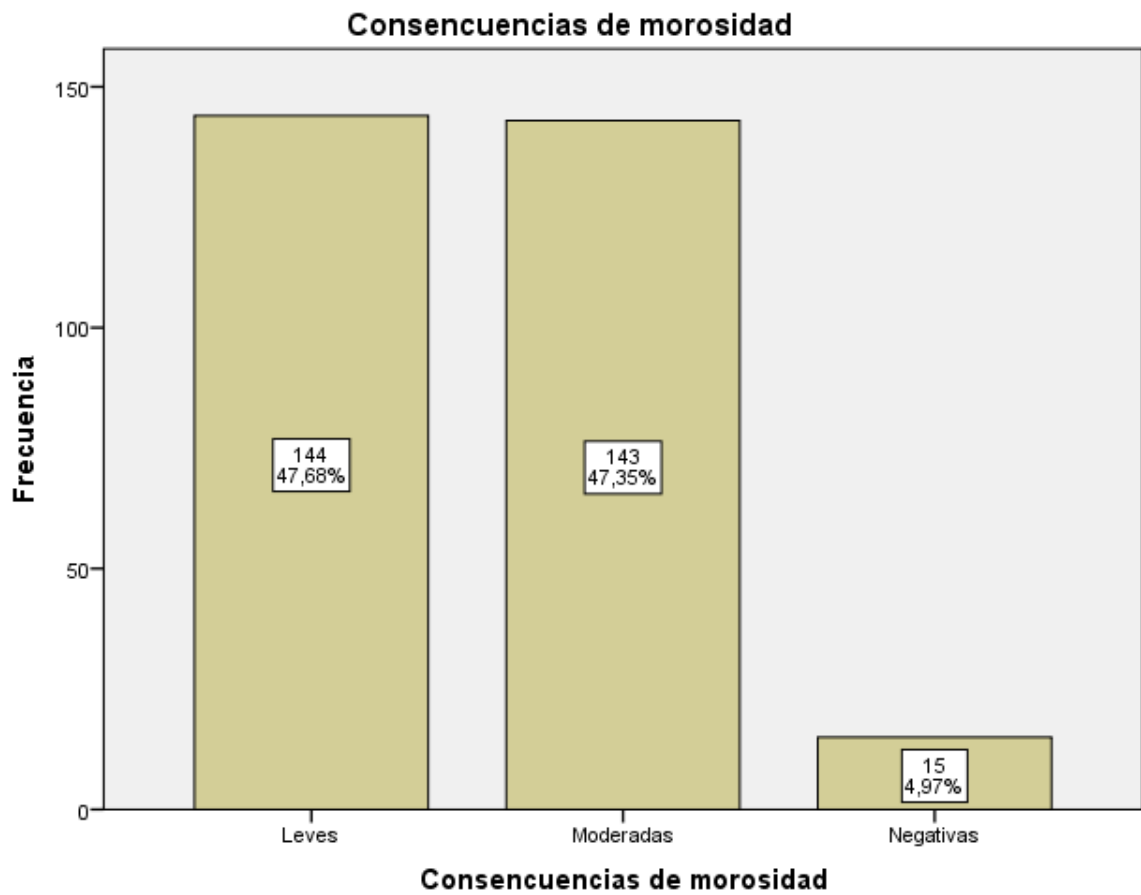


Figura 5. Resultados de las consecuencias de morosidad

**Tabla 13.**  
*Tipos de morosos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo riesgo	146	48,3	48,3	48,3
	Moderado riesgo	142	47,0	47,0	95,4
	Alto riesgo	14	4,6	4,6	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

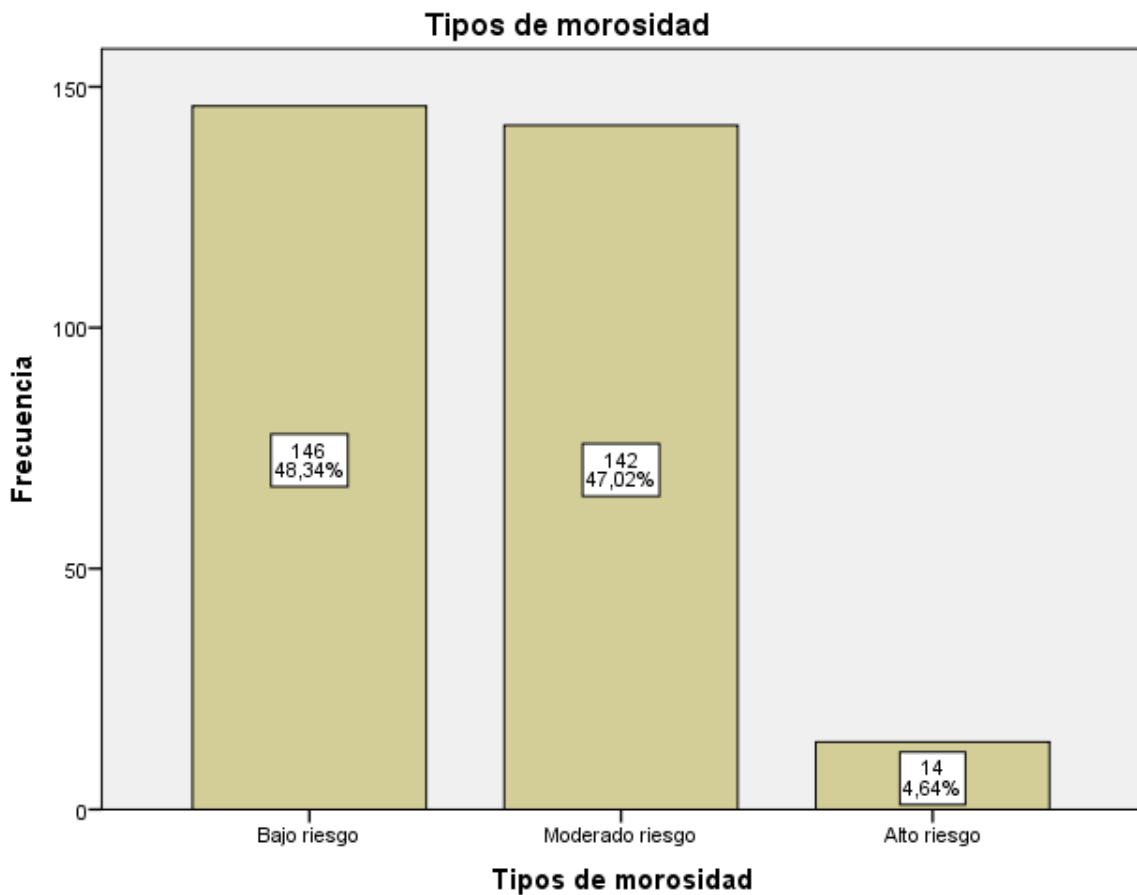


Figura 6. Resultados de los tipos de morosos.

## Anexo 8 – Resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad de las estrategias de cobranza

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados?	25,93	70,271	,606	,796
¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	25,83	76,351	,425	,815
¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	25,67	70,506	,613	,795



¿Considera usted que los beneficios o incentivos que adquieren los estudiantes de la universidad son suficientes?	25,47	71,292	,598	,797
¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	25,40	71,559	,577	,799
¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	25,47	84,257	,102	,844
¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos?	25,87	76,464	,409	,816
¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	25,83	74,075	,502	,807
¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	25,50	71,017	,604	,796

¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	25,53	68,878	,623	,794
--	-------	--------	------	------

### Confiabilidad de la morosidad.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	9

#### Estadísticas de total de elemento

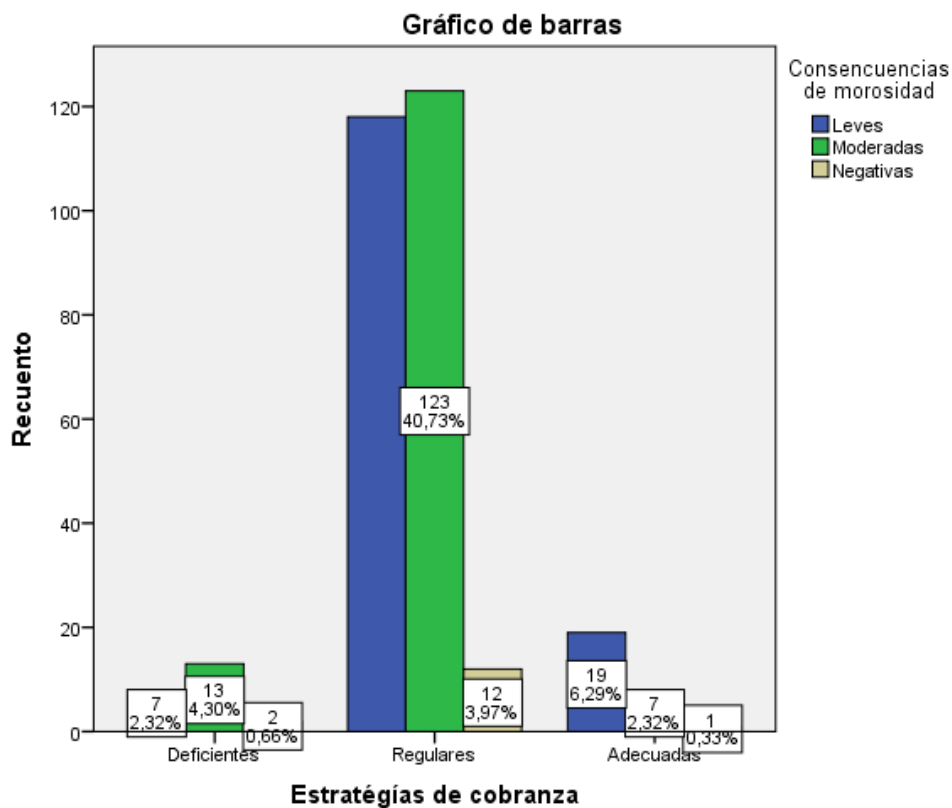
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad?	23,33	56,299	,611	,783
¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad?	23,17	62,626	,383	,811

¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	23,07	57,306	,581	,788
¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago?	22,87	57,085	,610	,784
¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	22,80	57,959	,558	,791
¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones?	22,67	63,540	,352	,815
¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	23,27	62,271	,395	,810
¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria?	23,13	59,154	,542	,793
¿Considera usted que, al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	22,90	57,817	,569	,789

## Anexo 9 – Tablas de contingencia de la investigación

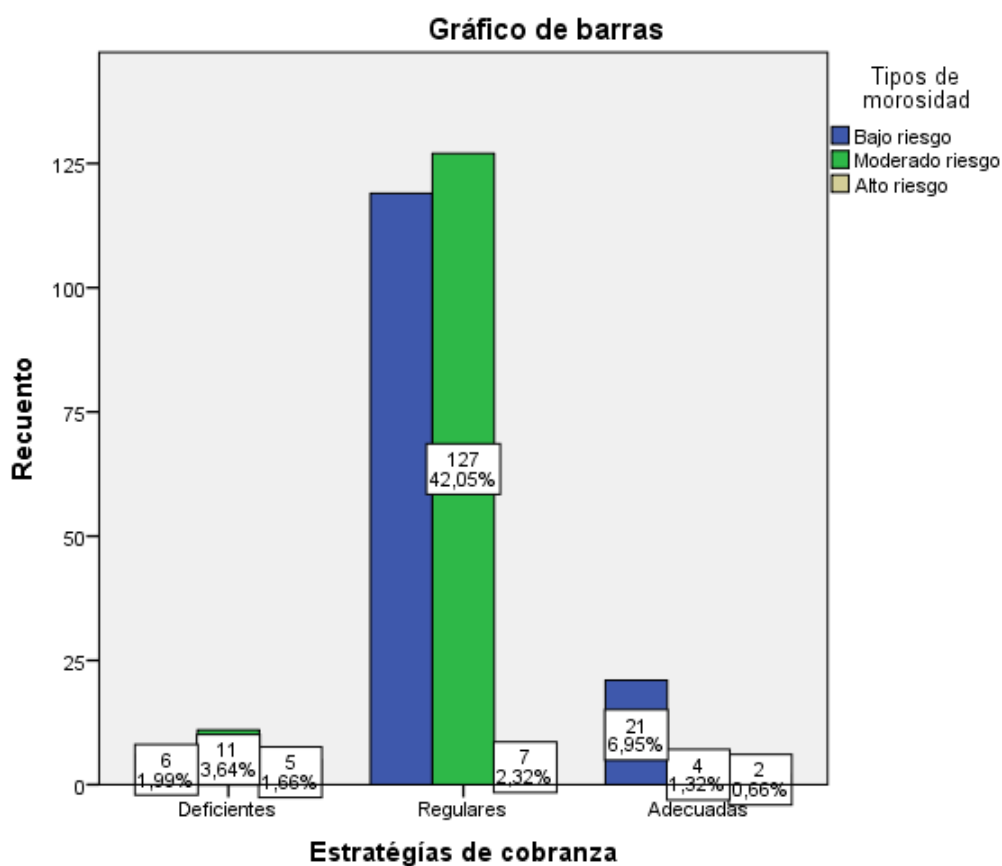
Tabla cruzada Estrategias de cobranza\*Consecuencias de morosidad

			Consecuencias de morosidad			Total
			Leves	Moderadas	Negativas	
Estrategias de cobranza	Deficientes	Recuento	7	13	2	22
		% dentro de Consecuencias de morosidad	4,9%	9,1%	13,3%	7,3%
		% del total	2,3%	4,3%	0,7%	7,3%
	Regulares	Recuento	118	123	12	253
		% dentro de Consecuencias de morosidad	81,9%	86,0%	80,0%	83,8%
		% del total	39,1%	40,7%	4,0%	83,8%
	Adecuadas	Recuento	19	7	1	27
		% dentro de Consecuencias de morosidad	13,2%	4,9%	6,7%	8,9%
		% del total	6,3%	2,3%	0,3%	8,9%
Total	Recuento	144	143	15	302	
	% dentro de Consecuencias de morosidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	47,7%	47,4%	5,0%	100,0%	



**Tabla cruzada Estrategias de cobranza\*Tipos de morosidad**

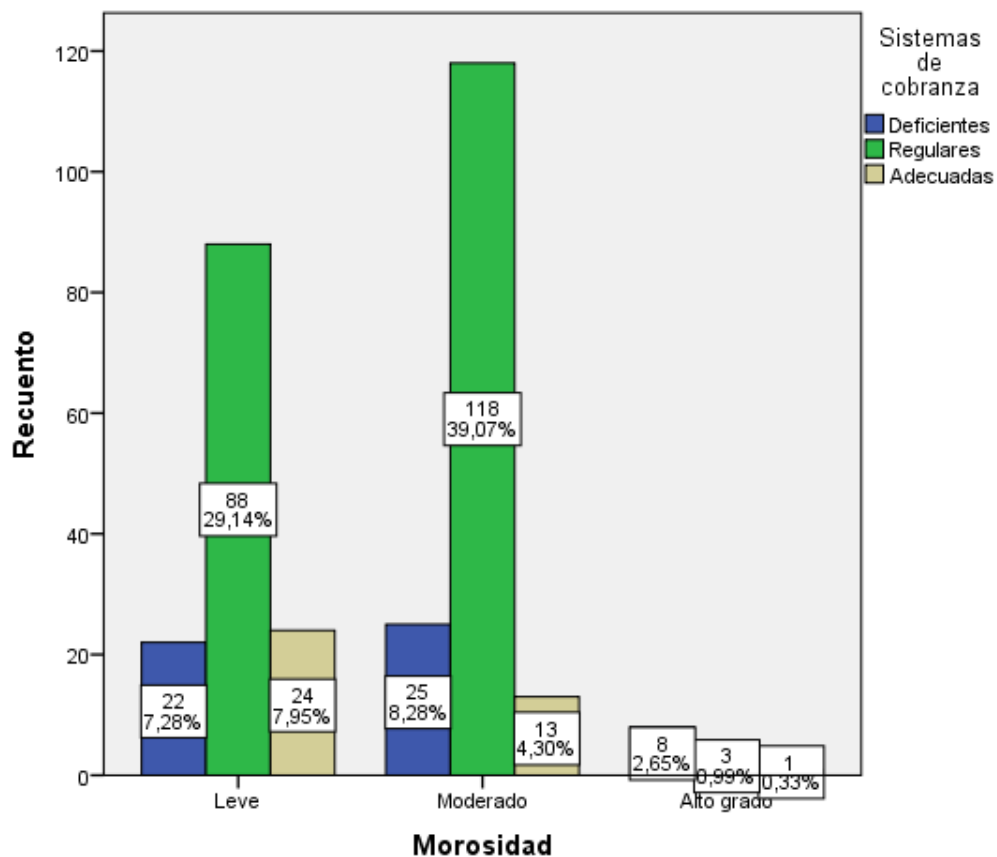
			Tipos de morosidad			Total
			Bajo riesgo	Moderado riesgo	Alto riesgo	
Estrategias de cobranza	Deficientes	Recuento	6	11	5	22
		% dentro de Tipos de morosidad	4,1%	7,7%	35,7%	7,3%
		% del total	2,0%	3,6%	1,7%	7,3%
	Regulares	Recuento	119	127	7	253
		% dentro de Tipos de morosidad	81,5%	89,4%	50,0%	83,8%
		% del total	39,4%	42,1%	2,3%	83,8%
	Adecuadas	Recuento	21	4	2	27
		% dentro de Tipos de morosidad	14,4%	2,8%	14,3%	8,9%
		% del total	7,0%	1,3%	0,7%	8,9%
Total		Recuento	146	142	14	302
		% dentro de Tipos de morosidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	48,3%	47,0%	4,6%	100,0%



**Tabla cruzada Morosidad\*Sistemas de cobranza**

			Sistemas de cobranza			Total
			Deficientes	Regulares	Adecuadas	
Morosidad	Leve	Recuento	22	88	24	134
		% dentro de Sistemas de cobranza	40,0%	42,1%	63,2%	44,4%
		% del total	7,3%	29,1%	7,9%	44,4%
	Moderado	Recuento	25	118	13	156
		% dentro de Sistemas de cobranza	45,5%	56,5%	34,2%	51,7%
		% del total	8,3%	39,1%	4,3%	51,7%
	Alto grado	Recuento	8	3	1	12
		% dentro de Sistemas de cobranza	14,5%	1,4%	2,6%	4,0%
		% del total	2,6%	1,0%	0,3%	4,0%
Total	Recuento	55	209	38	302	
	% dentro de Sistemas de cobranza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	18,2%	69,2%	12,6%	100,0%	

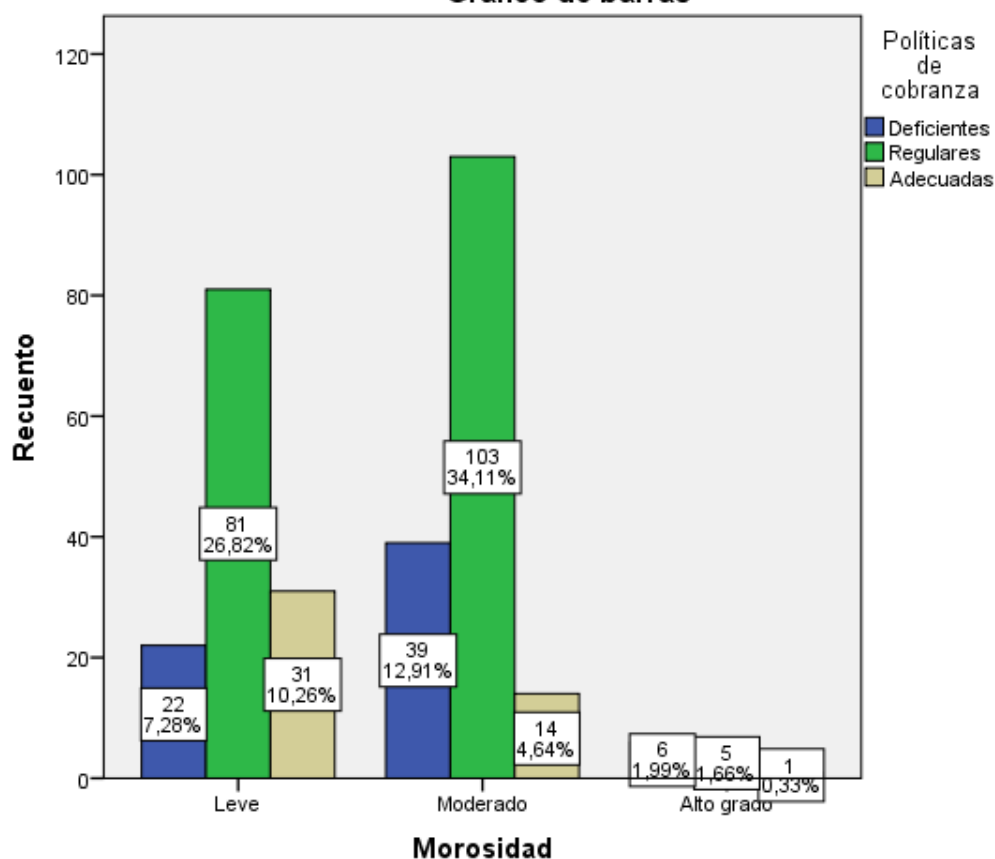
**Gráfico de barras**



**Tabla cruzada Morosidad\*Políticas de cobranza**

			Políticas de cobranza			Total
			Deficientes	Regulares	Adecuadas	
Morosidad	Leve	Recuento	22	81	31	134
		% dentro de Políticas de cobranza	32,8%	42,9%	67,4%	44,4%
		% del total	7,3%	26,8%	10,3%	44,4%
	Moderado	Recuento	39	103	14	156
		% dentro de Políticas de cobranza	58,2%	54,5%	30,4%	51,7%
		% del total	12,9%	34,1%	4,6%	51,7%
	Alto grado	Recuento	6	5	1	12
		% dentro de Políticas de cobranza	9,0%	2,6%	2,2%	4,0%
		% del total	2,0%	1,7%	0,3%	4,0%
Total	Recuento	67	189	46	302	
	% dentro de Políticas de cobranza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	22,2%	62,6%	15,2%	100,0%	

**Gráfico de barras**



## Anexo 10: prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

### 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ ).

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es  $\alpha = 0,05$  (5%)

### 3. Prueba estadística por emplear.

Considerando que, la muestra de estudio es  $>$  a 50 datos, se ha determinado el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba, llamada Kolmogorov-Smirnov, según el Sig. Asintótica (al final del cuadro) también llamado “p-valor”, permite conocer si usaremos una prueba paramétrica o no paramétrica.

**Tabla 14.**

*Prueba de normalidad o de bondad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistemas de cobranza	,087	302	,000	,980	302	,000
Políticas de cobranza	,097	302	,000	,980	302	,000
Estrategias de cobranza	,132	302	,000	,915	302	,000
Consecuencias de morosidad	,067	302	,002	,985	302	,004
Tipos de morosidad	,073	302	,001	,978	302	,000
Morosidad	,051	302	,059	,984	302	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 4. Criterio de decisión.

Si p-valor  $<$  0,05, se rechaza la H0 y se acepta la Ha

Si el p-valor  $\geq$  0,05, se acepta la H0 y se rechaza la Ha.

### 5. Decisión y conclusión.

Como el p-valor, en casi la totalidad de datos obtenidos es  $<$  0,05, se rechaza la H0 y se acepta la Ha, es decir los datos NO tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará la prueba No paramétrica Rho de Spearman.



## Anexo 11. Coeficientes de correlación por objetivos

### Objetivo General.

#### Relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

			Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,234**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	302	302
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,234**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	302	302

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

**Descripción estadística:** Los resultados de la tabla permiten apreciar que el coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman), ha alcanzado un -0,234, que indica un grado de relación negativa y baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia.

### Objetivos específicos.

#### Relación entre el sistema de cobranzas y la morosidad.

			Sistemas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Sistemas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,167**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	302	302
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,167**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	302	302

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

**Descripción estadística:** Los resultados de la tabla permiten apreciar que el coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman), ha alcanzado un -0,167, que indica un grado de relación negativa baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,001, menor que el nivel de significancia.

### Relación entre las políticas de cobranzas y la morosidad.

			Políticas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 302	-,257** ,000 302
	Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,257** ,000 302	1,000 . 302

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

**Descripción estadística:** Los resultados de la tabla permiten apreciar que el coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman), ha alcanzado un -0,257, que indica un grado de relación negativa y baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,00, menor que el nivel de significancia.

### Relación entre las estrategias de cobranza y las consecuencias de morosidad.

			Estrategias de cobranza	Consecuencias de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 302	-,156** ,007 302
	Consecuencias de morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,156** ,007 302	1,000 . 302

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

**Descripción estadística:** Los resultados de la tabla permiten apreciar que el coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman), ha alcanzado un -0,156, que indica un grado de relación negativa y baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia.

### Relación entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos.

			Estrategias de cobranza	Tipos de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,221**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	302	302
	Tipos de morosidad	Coeficiente de correlación	-,221**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	302	302

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

**Descripción estadística:** Los resultados de la tabla permiten apreciar que el coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman), ha alcanzado un -0,221, que indica un grado de relación negativa y baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia.

**ANEXO 12 - CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIA DE COBRANZAS**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de cobranza</b>							
1	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de Cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Elio Javier Huaman Flores    **DNI:** 42627418

**Especialidad del validador:** Licenciado en Educación, especialidad: Ciencias Biológicas y Química, Docente investigador.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de mayo del 2023



Dr. Elio Javier Huaman Flores

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 5: Consecuencias de morosidad</b>							
1	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	X		X		X		
4	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago?	X		X		X		
5	¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Tipos de morosos</b>							
6	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones?	X		X		X		
7	¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	X		X		X		
8	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria?	X		X		X		
9	¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ( )** **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elio Javier Huamán Flores DNI: 42627418

Especialidad del validador: Licenciado en Educación, especialidad: Ciencias Biológicas y Química, Docente investigador.

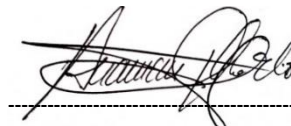
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de mayo del 2023



Dr. Elio Javier Huamán Flores Dr.  
 DNI N° 42627418  
 Código ORCID N° 0000-0002-8461-5082

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIA DE COBRANZAS**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de cobranza</b>							
1	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de Cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete DNI: 44435992

**Especialidad del validador:** Profesora de idioma Inglés y docente investigador

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

27 de mayo del 2023



<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 5: Consecuencias de morosidad</b>							
1	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	X		X		X		
4	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago?	X		X		X		
5	¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Tipos de morosos</b>							
6	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones?	X		X		X		
7	¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	X		X		X		
8	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria?	X		X		X		
9	¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	X		X		X		

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete **DNI:** 44435992

**Especialidad del validador:** Profesora de idioma Inglés y docente investigador

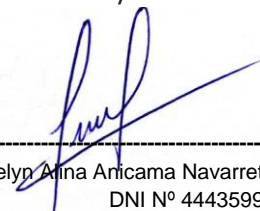
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de mayo del 2023



-----  
Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete  
DNI N° 44435992  
Código ORCID N° 0000-0003-1164-2079

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRATEGIA DE COBRANZAS**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de cobranza</b>							
1	¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la universidad son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los estudiantes de la universidad son suficientes?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el estudiante antes de otorgarle un beneficio o incentivo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la universidad para brindar un buen servicio educativo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de Cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cree usted que las políticas de cobranza de la universidad están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los reportes de deuda de los estudiantes son alcanzados oportunamente?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza son los adecuados?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los procesos establecidos en la universidad permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ( )** **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Quispe Peña Humberto Gabriel DNI: 47025642

Especialidad del validador: Doctor en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

27 de mayo del 2023



<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Quispe Peña Humberto Gabriel  
DNI N° 47025642  
Código ORCID N° 0000-0002-5201-6536

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 5: Consecuencias de morosidad</b>							
1	¿Considera usted que los índices de morosidad afectan la capacidad económica de la universidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted que recibiendo facilidades para refinanciar la deuda afectara la recaudación de ingresos de la universidad?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares, el incremento de costo de vida dificulte pagar sus pensiones?	X		X		X		
4	¿Cree usted que recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza garantizara su cumplimiento de pago?	X		X		X		
5	¿Considera usted que teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal ayudara a disminuir la morosidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Tipos de morosos</b>							
6	¿Cree usted que su nivel de ingreso mensual le permitirá para puntual sus pensiones?	X		X		X		
7	¿Cree usted que los plazos establecidos por la universidad no están acordes con su voluntad de pago?	X		X		X		
8	¿Cree usted que existen otros motivos por el cual no paga su pensión universitaria?	X		X		X		
9	¿Considera usted que al vencer su plazo de pago, la universidad le tiene que dar más tiempo para realizar el pago de la deuda?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Quispe Peña Humberto Gabriel DNI: 47025642

**Especialidad del validador:** Doctor en Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

27 de mayo del 2023

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



---

Dr. Quispe Peña Humberto Gabriel  
DNI N° 47025642  
Código ORCID N° 0000-0002-5201-6536



Firma Digital

Firmado digitalmente por:  
CORDOVA YAMAUCHI Claudia  
Gysella FAU 20135727394 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 29/12/2022 09:35:55-0500

## REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

### CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

**ELIO JAVIER HUAMAN FLORES**

DNI 42627418



Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:

Código de registro	: P0157972
Nivel	: VI
Fecha de emisión	: 29/12/2022
Condición Activo	: <a href="#">Verificar clic Aquí</a>

1. La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°090-2021-CONCYTEC-P y por el informe de la Dirección de Políticas Públicas N° 10308-2022-CONCYTEC-DPP-SDCTT/AJLLG

2. La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0157972>



Firma Digital

Firmado digitalmente por:  
CORDOVA Y AMAUCHI CLAUDIA  
GYSELLA FIR 08128750 hand  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 07/02/2023 10:54:22-0500

## REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

### CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

### EVELYN ALINA ANICAMA NAVARRETE

DNI 44435992

Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:

Código de registro	: P0158214
Nivel	: VI
Fecha de emisión	: 07/02/2023
Condición Activo	: <a href="#">Verificar clic Aquí</a>



1. La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°090-2021-CONCYTEC-P y por el informe de la Dirección de Políticas Públicas N° 2097-2023-CONCYTEC-DPP-SDCTT/AJLLG

2. La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0158214>

## ANEXO 13 - CTIVITAE – CONCYTEC

The screenshot shows the web application interface for CTIVITAE. The browser address bar displays `ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do`. The page header includes navigation tabs for 'INICIO', 'GUÍA CALIFICACIÓN', and 'RENACYT', along with the user's name 'DENISSE CARMEN CAMPOS TASAYCO', a 'Manual de uso' link, and a 'Cerrar Sesión' button. The main banner features the CONCYTEC logo and the Vitae logo. Below the banner, the user is greeted with 'Bienvenido (a): DENISSE CARMEN CAMPOS TASAYCO' and a 'Menú del usuario' section containing a grid of menu items: 'Datos Generales', 'Experiencia Laboral', 'Formación Académica', 'Idiomas', 'Líneas de Investigación', 'Proyectos (I+D+i)', 'Producción Tecnológica Industrial', 'Producción Científica', and 'Distinciones y premios'. A 'NOVEDADES' section contains a notification about the 'Curso de Conducta Responsable en Investigación' and its URL. The 'PERFIL' section displays the user's name 'DENISSE CARMEN CAMPOS TASAYCO' and a profile picture. To the right of the profile picture, there is a 'Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores' section with a 'Solicitar Incorporación' button and a 'Conducta Responsable en Investigación' status box with a green checkmark and the date 'Fecha: 22/05/2023'.