



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Toma de decisiones y gestión de cobranzas en la Corporación
Ruadro S.A.C, Ate 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Guerrero Barzola, Soledad Rita (ORCID: 0000-0001-8601-550X)
Oriundo Barrera, Yeni Brisa (ORCID: 0000-0002-1255-724X)

ASESOR:

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (ORCID: 0000-0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres por su apoyo continuo y aliento para terminar nuestra carrera. A nuestra familia por su apoyo incondicional y brindarnos el ejemplo de responsabilidad.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por habernos brindado salud, permitiéndonos culminar satisfactoriamente con esta etapa, Asimismo, Agradecemos al Dr. Bardales Cárdenas, Miguel por las enseñanzas y paciencia, por habernos brindado todas las herramientas necesarias para poder culminar con éxito la carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Estadística descriptiva.....	22
4.2. Estadística inferencial	30
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos	17
Tabla 2 Información de expertos designados para la validación	17
Tabla 3 Validación de expertos: Toma de decisiones	17
Tabla 4 Validación de expertos: Gestión de Cobranzas.....	18
Tabla 5 Escala de medición de coeficiente de Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 6 Confiabilidad del alfa de Cronbach de ambas variables.....	19
Tabla 7 Confiabilidad de la variable toma de decisiones.....	19
Tabla 8 Confiabilidad de la variable gestión de cobranzas.....	20
Tabla 9 Relación entre toma de decisiones y gestión de cobranzas	22
Tabla 10 Relación entre decisiones financieras y gestión de cobranzas	24
Tabla 11 Relación entre decisiones de operación y gestión de cobranzas	25
Tabla 12 Relación entre riesgo y gestión de cobranzas	27
Tabla 13 Relación entre decisiones de control y gestión de cobranzas	29
Tabla 14 Prueba de normalidad de Toma de decisiones y Gestión de cobranzas	31
Tabla 15 Coeficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman	31
Tabla 16 Prueba de hipótesis general	32
Tabla 17 Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas.....	33
Tabla 18 Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas.....	34
Tabla 19 Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de riesgo y gestión.....	35
Tabla 20 Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre toma de decisiones y gestión de cobranzas.....	22
Figura 2. Relación entre decisiones financieras y gestión de cobranzas	24
Figura 3. Relación entre decisiones de operación y gestión de cobranzas	26
Figura 4. Relación entre riesgo y gestión de cobranzas.....	27
Figura 5. Relación entre decisiones de control y gestión de cobranzas	29

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la corporación ruadro S.A.C., ate 2021. La población estuvo conformada por 20 personas, los cuales son colaboradores de la empresa. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta y por ende el instrumento fue el cuestionario, que fue revisado por docentes capacitados con la finalidad que el cuestionario sea aplicado a los encuestados. Posteriormente, se llevó a cabo las pruebas estadísticas para ambas variables que dio como resultado el alfa de cronbach de 0,970 que significa un nivel perfecto de confiabilidad. Los resultados obtenidos en cuanto al rho de spearman fue de 0,674 indicando que existe una correlación positiva considerable en ambas variables. por consiguiente, su valor de significancia fue de 0,001 siendo menor a $p= 0,05$ lo cual evidenció una correlación entre las variables. Como conclusión, se demuestra que mientras se incrementa la toma de decisiones contribuyen en el aumento de una buena gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C.

Palabras clave: Toma de decisiones, gestión de cobranzas, decisiones financieras.

ABSTRACT

The general objective of the research study was to establish the relationship between decision-making and collection management in the Ruadro S.A.C. Corporation, Ate 2021. The population was made up of 20 people who are collaborators of the company. The study carried out was of a quantitative approach, of an applied type with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. Next, for data collection, the technique used was the survey and therefore the instrument was the questionnaire that was reviewed by trained teachers in order for the questionnaire to be applied with the respondents. Subsequently, statistical tests were carried out for both variables, resulting in cronbach's alpha of 0.970, which signified a perfect level of reliability. The results obtained regarding spearman's rho was 0.674, indicating that there is a considerable positive correlation in both variables. Consequently, its significance value was 0.001, being less than $p = 0.05$, which showed a correlation between the variables. As a conclusion, it is shown that while decision-making increases, the increase in good collection management contributes in the Ruadro S.A.C. corporation.

Keywords: Decision making, collection management, financial decisions

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas a nivel mundial buscan optimizar sus procesos tanto administrativos como de operaciones, así como métodos de trabajo para lograr eficiencia en sus labores, en consecuencia, mejorar la productividad. El presente estudio de investigación trabaja mediante variables como toma de decisión y gestión de cobranzas donde ambas son partes fundamentales de una organización. Según, Balarezo (2019) indica que para lograr procedimientos adecuados para tomar una decisión primeramente se debe identificar problemas entre situaciones actuales, por consiguiente, solucionar estos problemas de manera exacta que está atravesando una organización.

A nivel nacional, en la revista Bussiness (2020) señala que las herramientas de gestión, cobranza y notificaciones automatizadas permiten a los administradores de edificios llevar un mejor control de los cobros recurrentes. Asimismo, la automatización de estos procesos permite que la información sea mucho más eficiente.

En el Perú, son de alta demanda organizaciones que brindan el servicio de carga terrestre, asimismo, al conocer la gestión empresarial que aplican para llevar procedimientos en cobranzas y gestión de decisión lo realizan de una manera empírica, ya que, se ve un desconocimiento de la cantidad de facturas que realizan como intermediarios, pues, la falta de una adecuada cobranza afecta directamente los ingresos de estas empresas, por ello, al momento de tomar decisiones existe probabilidades de fracasos, además, no facilita el flujo de información que deben analizar de manera coherente y concisa las altas directivas del negocio.

Las empresas que ofrecen el servicio de transportes de carga deben de estar a la vanguardia de la tecnología, por ende, innovar debe ser su gran reto para mejorar las cobranzas y de esta manera aplicar decisiones correctivas de forma eficiente.

Según, Ponce (2017) manifiesta que tomar decisiones promueve un mecanismo primordial en la administración, a su vez, es un proceso racional que nos permite enfrentar una situación para buscar una solución, mediante alternativas y además implica analizar impactos y escenarios de la decisión tomada. Seguidamente, Mallo y Rockafort (2014) señalan que gestionar decisiones es un pilar infaltable dentro de la contabilidad, y, por ende, en las empresas.

A nivel local, en la Corporación Ruadro S.A.C., ubicado en el Distrito de Ate, la empresa se ocupa de brindar servicio de transporte de carga por carretera a nivel nacional, contando a la fecha con 5 unidades de transportes. Uno de los problemas de mayor incidencia en el equilibrio y desenvolvimiento de la empresa son los atrasos de pagos de servicios prestados a los clientes, debido a que, nos están definidas claramente las políticas crediticias que implica una calificación previa del cliente y precisiones claras respecto a los plazos de pago. En términos generales, las variables de estudio deben ser adaptadas a las necesidades de la organización, ya que deben obtener información oportuna lo cual va permitir que la gerencia tome decisiones enmarcadas a su realidad financiera, además, la correcta gestión permitirá estar al día en las obligaciones tributarias y con los mandatos legales de la SUNAT, de esta manera, la empresa puede satisfacer sus necesidades en forma satisfactoria.

El estudio tuvo como problema general: ¿Existe relación entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021?

Además, se muestran los problemas específicos tenemos:

- ¿Existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021?
- ¿Existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021?
- ¿Existe relación entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021?
- ¿Existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021?

En la justificación teórica se buscó la amplificación de los conocimientos de nuestras variables de estudio, de esta forma, podemos identificar a los trabajadores de la Corporación Ruadro S.A.C. cuáles son los impedimentos que tienen para pagar y como puede ayudar a que la misma corporación pueda tomar óptimas decisiones financieras.

La justificación práctica del estudio se realizó con el propósito de que la empresa tome buenas decisiones al realizar la gestión de cobranzas con sus respectivos clientes, con el fin de no generar atrasos en sus actividades.

El ámbito metodológico, tiene como finalidad brindar información confiable, a través de, cuestionario como nuestra principal herramienta a utilizar para la captación de información, asimismo, esta encuesta se aplicará a los clientes que es nuestra población de estudio.

En el ámbito social, la empresa desea contar con una efectiva gestión de cobranzas, el cual le abre la puerta a la liquidez así se produce un apogeo económico en la empresa.

Se tendrá como objetivo general: Establecer la relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021. Así mismo tenemos los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- Identificar la relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- Identificar la relación toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- Identificar la relación entre la toma de decisiones de control y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.

Como hipótesis general: la toma de decisiones se relaciona con la cobranza en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021, del mismo como las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021
- Existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021
- Existe relación entre toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021
- Existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el marco teórico respecto a la investigación, se plantea diversos estudios del tema a tratar tanto en toma de decisiones y gestión de cobranzas. Respecto a los antecedentes internacionales tenemos los siguientes trabajos previos.

Según, Ortega (2016) en su investigación titulada “Vinculación entre la inteligencia emocional y la toma de decisión en la empresa”. Tuvo como objetivo de investigación estudiar cómo la composición del consejo de las sociedades cotizadas españolas afectó a ciertos tipos de decisiones comerciales. Fue un enfoque cuantitativo, los resultados estadísticamente significativos fueron $p < 0,005$ con un porcentaje de 21% con menos de 15 puntos, 34 % entre 15 y 30 puntos y 45% con más de 30 puntos de tal manera, que, al evaluar todas las categorías, se consideró que la mayor y significativa cantidad de personas que realizaron tomas de decisiones fueron las correctas.

Según, Paz et al. (2020) en su artículo titulado “Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha”. Su objetivo fue analizar los diferentes tipos de toma de decisiones. Fue de enfoque cuantitativo con una población de 80 gerentes. Con una confiabilidad de 0.89 y el 1, 40% de la población donde se realizó la encuesta afirmaron que muchas veces tomaron decisiones aceleradas, un 35 % lo hace casi siempre, 20 % siempre y 5% casi nunca ocurre y se concluyó que en los gerentes predomina la toma de decisiones de manera muy efectiva.

Así mismo, Shiguango, J. (2015), en su investigación titulada “El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa alimentaria”. Tuvo como objetivo aplicar acciones correctivas que faciliten de manera eficaz los recursos de la organización. Fue de enfoque cuantitativo, teniendo como interpretación que los costos en cuanto a producción tuvieron una participación del 52% y 48% en ventas. Concluyeron, que la empresa necesita tener un control de sus acciones para que los responsables opten por tomar decisiones adecuadas.

De acuerdo, Quimi, G. (2019), en su tesis titulada “Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A.”. Su objetivo fue optimizar la gestión de cobranzas. La metodología fue de enfoque cuantitativo con una población de 150 clientes crediticios y como resultados obtuvieron que el 45% de los clientes fueron rechazados en sus líneas de crédito por falta de responsabilidad y poco control y llegaron a la conclusión de implementar una unidad de cobranzas y a su vez, fomentar los logros de los objetivos.

Chiriani, J.; Alegre, M.; Chung, C., en su artículo “Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. Fue de enfoque cuantitativo, además, la encuesta fue realizada de manera online con una población de 590 empresas. Como resultado, el 70% no respondieron respecto a las políticas de créditos y cobranzas, sin embargo, se analizó que en dicho trabajo de investigación es fundamental estos factores, de tal manera, que mantengan las ventas a crédito en las entidades.

Del mismo modo, se presentan los siguientes estudios a nivel nacional. Según, Balarezo (2019), en su tesis titulada “Información contable y toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de la empresa eecol electric de chorrillos”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la información contable y la toma de decisiones gerenciales. Fue de enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 personas. Rho (0,688) entre las dos variables. Dicha investigación concluyó que la relación de las variables se adecuó positivamente al objetivo.

De acuerdo, Tucto (2019), en su tesis titulada “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019”,. Su objetivo general fue determinar la relación de las dos variables. Cuya investigación es de enfoque cuantitativo. Tuvo como resultado de Rho de Spearman 0,884. Se concluyó que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables estudiadas.

Así mismo, Córdova, V. y León, Z. (2016), en su tesis titulada “Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas agencia cusco 2016”, Su objetivo fue determinar la relación de las dos variables. La metodología fue cuantitativa, con una población fue de 24 personas donde el grado de $r = 0.63$. Tuvo como conclusión relación entre las variables con un grado de relación conforme a los resultados estadísticos.

De acuerdo, Lagos, L. (2018), en su tesis titulada “Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la empresa agraria azucarera andalusí s.a.a., 2018”, su objetivo general fue establecer de qué manera las habilidades gerenciales influyeron en la empresa. La metodología de la investigación fue cuantitativa con una población de 23 trabajadores. En conclusión, tuvo una correlación $r = -.457$ y nivel de significancia de $p = 0,029 < 0,05$, entre las dos variables e indicándonos estadísticamente que existe una correlación negativa moderada.

Según los autores Alvarado y Zelaya (2018) en su tesis “ Información financiera para la toma de decisiones del personal administrativo de una institución financiera peruana, primer bimestre 2018”. Tuvo como objetivo fue determinar si existe relación entre las dos variables utilizadas. Fue cuantitativa. Su conclusión fue que sí existe una relación positiva, entre las dos variables con un Rho de Spearman de 0.613 que indica que mientras mejor información en temas financieros las decisiones gerenciales serán más efectivas.

Continuando con la investigación se consideró bases teóricas para la variable toma de decisiones:

Según, Rodríguez y Pinto (2018) manifiestan que la toma de decisión está enfocada en el desarrollo de oportunidades y fortalezas como también en el manejo de superar las debilidades y amenazas con el fin de solucionar problemáticas que se manifiesten en el ahora o con el tiempo. Como mencionan, Reymen, Berends, Oudehand y Stultiens (2016) para la toma de decisiones hay procedimientos que son coordinados para la elaboración de diversos enfoques, como análisis competitivo, opciones reales y la planificación de escenarios.

De acuerdo a, Clarke, Deneus, Etcheverry y Neira (2019) los gerentes establecen cierto sistema de procedimientos para anticipar y corregir problemas recurrentes, además, para evitar la situación como cada vez que ocurre garantizando un proceso ordenado

Según, la revista Espacios (2016) menciona que una decisión ejecutada de manera consiente y concisa dará buenos resultados para la actividad que se realice como lograr grandes cambios a favor de la empresa. De acuerdo a, Bucley y Casson (2019) los gerentes de diferentes empresas deberán tomar decisiones eficientes para sobrevivir en cualquier problema o recesión, y aquellos gerentes que realicen elecciones ineficientes no lo harían. Según, Koontz et al. (2012) citado por Balarezo (2019) sostiene que para optar por una decisión que se manifieste en buenos resultados, estas hayan sido verificadas y evaluadas por el personal del cargo mayor con el propósito de mejorar la toma de decisión, además, sirve de apoyo para que a proyecciones futuras se exija una retroalimentación o feedback con previo conocimiento en lo que ya ocurrió y pueda sumar al know-how de la organización cumpliendo así la eficiencia en las transacciones y efectividad en las acciones.

De acuerdo a Yeong, Choi y Watabe (2020) nos dice que la toma de decisiones es un elemento básico dentro de los negocios, pues sugieren la necesidad de optar entre varias alternativas como una técnica para afrontar los problemas.

Como mencionan, Lussier, R y Achua, Ch. (2016) sostienen que las decisiones se basan en el criterio experto y profesional de la persona para que brinde respuesta inmediata a un hecho, por lo cual, este sea a nivel personal, académico o laboral.

Según, Hellriegel et al.(2017) indica que el gerente para brindar solución a una casuística que acontece en un momento indicado debe ejecutar una decisión en beneficiando a los intereses empresariales de la organización.

Se definirá las dimensiones de la primera variable que son: Decisiones financieras, de operaciones, riesgo y de control.

Según, Meigs et al. (2000) citado por Balarezo (2019) sostiene que las decisiones financieras facilita información sobre los recursos y los trabajos financieros de las organizaciones con la finalidad de que sea utilizada principalmente por individuos externos.

Según Zapata, Sigala y Martínez (2016) sostienen que las decisiones operativas son de suma importancia para el apoyo de los colaboradores, dado que, ejerciendo esta decisión se logrará un mayor compromiso como responsabilidad dentro del área de trabajo.

En la segunda dimensión encontraremos los siguientes indicadores: decisiones sobre proceso, decisión sobre tecnología, decisiones sobre calidad, decisiones sobre planificación y control.

Según, Weihrich et al. (2017) manifiesta que una decisión de riesgo se ejecuta a conciencia arriesgada y teniendo presente resultados inciertos, puesto que, la decisión pueda resultar favorable o desfavorable para las partes involucradas.

Según Arnoletto (2007) citado por Balarezo (2019) menciona que las principales clases de decisiones de cuya operación son los anteriormente referidos. Es por ello, que tanto las decisiones financieras y de operación son la matriz de una organización, debido a que nacen de la necesidad de los gerentes y alta directiva para aprovechar las oportunidades de negocio y desarrollo empresarial.

En la tercera dimensión que es riesgo, de acuerdo con, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) citado por Balarezo (2019) afirma que toda empresa privada o pública mantiene un nivel de riesgo que es asumido de manera responsable y ética para seguir con el cumplimiento de sus actividades, siempre y cuando, se hayan analizado los pros y contra de la operación.

En la cuarta dimensión tenemos a las decisiones de control, de acuerdo a Eguiguren (2016) Para una empresa la persona responsable de ejecutar esta decisión debe tener desarrollado sus habilidades y competencias profesionales que ayuden a manejar los escenarios ya sean positivos o negativos, pero con el objetivo de lograr cambios que fortalezcan la esencia de las decisiones financieras, de operación y riesgo.

En la segunda variable que es gestión de cobranzas vamos a encontrar a varios autores que se asemejan y comparten en similitud sus aportes e ideas:

Por ello Adusei (2017), nos menciona que la administración eficaz de la gestión de cobranzas y la capacidad de una empresa para cobrar el crédito deben ser el requisito previo de la venta a crédito, de lo contrario, afectará a la liquidez y al sustento de la empresa.

Según, Munene y Tibbs (2018) nos indican que los títulos de crédito representan dinero adeudado a una empresa a cambio de productos y bienes que se han proporcionado.

Imrey y Whouse (2016) que en gestión de cobranzas más que buscar cobrar la cantidad más alta de un deudor individual, se busca la recuperación general más alta de la cartera total.

De igual manera Paul et al. (2018) nos dice que la gestión de cobranzas se produce cuando los abastecedores de bienes y servicios venden a crédito, es decir, aprueban a sus clientes a aplazar la amortización del pago a una fecha posterior.

De acuerdo a Mohanty y Biswal (2015) mencionaron tres características básicas: Riesgo, valor económico y futuro, a través de estas bases, la demanda debe ser una gestión eficaz.

Según, Barreto (2011) citado por Arévalo y Campodónico (2019) nos indica que la gestión de cobranzas se basa en plantear actividades para lograr el cobro de deudas y a su vez, sea efectiva, de tal manera, que se debe tener consideración al contexto de la organización.

Según, Sancho (2018) La gestión de cobranzas incluye diversas actividades que se lleva a cabo dentro la compañía para optimizar los cobros de los clientes para evitar el riesgo de generar una cartera morosa. Por ende, ello permite mejorar la gestión de cobros.

Por otro lado, Cardozo (2015) citado por Arévalo y Campodónico (2019) sustenta que la gestión de cobranzas es fundamental dentro de las finanzas de la organización debido a que permite gestionar el dinero que está por venir el cual sirve como contribución para la empresa por parte de los clientes quienes realizan diversas transferencias con el fin de cumplir su pago por servicios adquiridos.

En el punto de identificar clientes morosos y monto de la deuda, García (2014) citado por Álvarez, Garay y Goicochea (2017) menciona que la cartera vencida en las empresas es un pilar fundamental a la actividad de créditos, puesto que presenta un riesgo, que es la cobranza negativa y de esa manera se tiene en cuenta el deber de tomar buenas decisiones.

Morales Y Morales (2014) citado por Arévalo y Campodónico (2019) señalan que las finanzas de una organización deben ser organizadas y controladas dado que permitirá tener un mejor manejo de las finanzas logrando rentabilidad para la organización.

En la dimensión de aplicación de estrategias de cobranza se presentan los siguientes indicadores: llamadas telefónicas y cobranza domiciliaria.

Según Morales y Morales (2014) citado por Cavero (2020) sostienen que las llamadas telefónicas son probablemente la labor más acertada, porque admiten habitualmente instaurar contacto de modo inmediato, aquí se puede renovar medidas tomando como semejanza lo que el usuario nos puede ofrecer para poder rectificar.

Así mismo, Brachfield (2017) citado por Cavero (2020) indica que mantener el nivel de comunicación entre cliente y empresa es necesario para el pago de servicios o bienes adquiridos, donde la empresa debe incentivar a sus

colaboradores a promulgarse ante sus clientes que están con cuentas pendientes para que puedan disminuir su cuota o en otros casos pagar de forma oportuna la deuda.

En la última dimensión de seguimiento de pago se presentan indicadores tales como: acuerdos con el deudor, cancelación de la deuda y proceso judicial.

En el punto de acuerdos con el deudor, Morales y Morales (2014) citado por Arévalo y Campodónico (2019) sostienen que cuando la empresa y el cliente llegan a nuevos términos donde el cliente se compromete a pagar la deuda pues en efecto negativo este hace caso omiso a sus obligaciones pendientes, en otras palabras, la deuda no se recuperara.

En este sentido, la cancelación de la deuda y proceso judicial, Cavero (2020) sostiene que para la cancelación de la deuda se ejecute se llegue a una negociación con el cliente donde este pueda tener la facilidad de pagar, ya sea fraccionando el pago en cuotas y de esta manera recuperar el dinero que está pendiente pagar a la empresa. Además, dentro del proceso judicial Cavero (2020) nos dice que la organización debe aplicar medidas correctivas debido al incumplimiento del contrato, por ende, las empresas junto al abogado se promulgan hacia el cliente para conciliar, con el objetivo de hacer cumplir y exigir el pago de deuda.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que, se recopilará datos numéricos con la finalidad de contrastar mediante la estadística.

Según, Leavy (2017) sostiene que el enfoque cuantitativo es examinar de forma detallada los datos expresados en la estadística.

3.1.2. Tipo

El estudio tuvo un tipo de investigación aplicada, debido a que, se dará una posible solución al problema encontrado.

De acuerdo con, Attia y Edge (2017) manifiestan que la investigación de tipo aplicada se basa en recopilar información tratable y estudiada en tiempos pasados para ofrecer un mejor panorama a la investigación.

3.1.3. Nivel

La investigación fue de nivel correlacional, porque se va medir la relación de nuestras variables de estudio.

Según, Hernández et al. (2014) infiere sobre los estudios correlaciones sirven para estimar el nivel de las variables y estas correlaciones se comprueban en hipótesis que se pusieron a prueba.

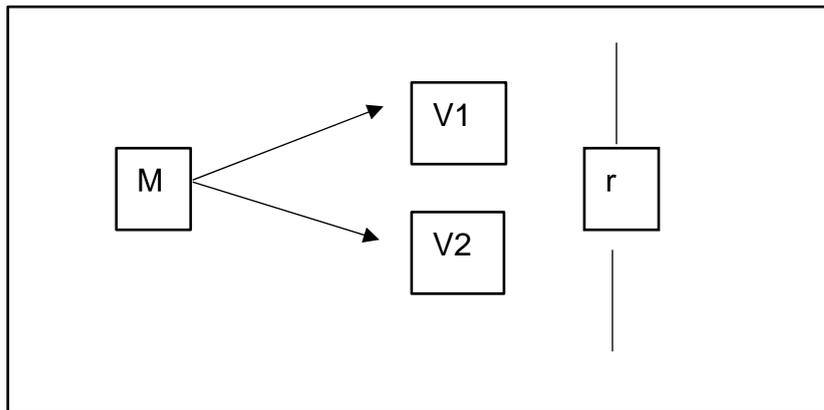
3.1.4. Diseño

La investigación fue de tipo no experimental, dado que, no pretende la manipulación de variables.

Según, Rei (2016) sostiene que el diseño no experimental de corte transversal muestra situaciones ya existentes, además, no hay control directo sobre cuyas variables ni pueden ser afectadas.

Según, Rodríguez y Mendivelso (2018) nos detallan que el tipo de diseño de corte transversal no efectúa ninguna operación, asimismo, el investigador realiza una sola medición de las variables en cada individuo.

La investigación será detallada en el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra definida por los trabajadores

V1: Toma de decisiones

V2: Gestión de cobranzas

r: Relación de la toma de decisiones y gestión de cobranzas

Se puede decir que este tipo de estudio pretendió analizar si existe la relación entre la primera y la segunda variable con el fin de determinar la relación.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Toma de decisiones

Definición conceptual

De acuerdo a Koontz, Weihrich y Cannice, citado por Balarezo (2019), sostienen que, para optar por una decisión asertiva, lo cual se manifieste en buenos resultados, estas deben haber sido verificadas y evaluadas por el gerente a cargo para mejorar la toma de decisión.

Definición operacional

Se medirá a través de la escala de Likert que cuenta con 26 ítems, respecto a la primera variable para que el colaborador pueda brindar información y finalmente fue procesado mediante el SPSS v24.

3.2.2. Gestión de Cobranzas

Definición conceptual

Según Barreto citado por Arévalo y Campodónico (2017) indican que la gestión de cobranzas consiste en plantear actividades económicas para alcanzar el cobro de deuda y a su vez, sea efectiva, de tal manera, que se debe tomar en cuenta el entorno del negocio.

Definición operacional

Se medirá a través de la escala de Likert que cuenta con 16 ítems, respecto a la segunda variable para que el colaborador pueda brindar la información y finalmente fue procesado mediante el SPSS v24.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según, Otzen y Manterola (2017), Sustenta que compete al compuesto de todos los objetos que encajan con una progresión de cualidades requeridas para el estudio. Contemplando esta aclaración concierne al circunspecto de todos los elementos que se ajustan a las características para la investigación. Considerando esta definición, la población de estudio fue finita, puesto que la Corporación Ruadro S.A.C. cuenta con una población estimada de 20 trabajadores.

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión

Se consideró a los colaboradores de la Corporación Ruadro S.A.C.

Exclusión

En la investigación no se considerará a los clientes de la Corporación Ruadro S.A.C.

3.3.3. Muestra

La presente investigación fue de una muestra censal, debido a que, tomó en cuenta a los 20 trabajadores de la Corporación Ruadro S.A.C.

Según Arias (2012) Indica que cuando la muestra equivale a toda la población en general, se le denomina muestra censal, a fin de obtener una igualdad en la información, por ello, no se emplea el muestreo.

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

3.4.1. Técnica

El proyecto empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los colaboradores de la Corporación Ruadro S.A.C.

Según, Paramo (2017) justifica que examina las respuestas de las preguntas realizadas en la encuesta para llegar a completar nuestro objetivo de investigación, es decir, es una técnica única e indispensable.

3.4.2. Instrumento

El estudio utilizó como herramienta el cuestionario, la cual estuvo conformada por 42 interrogantes.

De acuerdo con, Ari (2017) infiere sobre los cuestionarios los cuales son herramientas para obtener información de tal manera que pueda ser captado en un orden establecido tal que pueda ser analizado.

Tabla 1*Técnica e instrumento de recolección de datos*

Variables	Técnica	Instrumento
Toma de decisiones	Encuesta	Cuestionario
Gestión de cobranzas	Encuesta	Cuestionario

Validez

De acuerdo a Dorantes, Hernández, & Tobón (2016). La validez de un es una herramienta donde se mide las variables que realmente fue diseñada para cumplir el propósito por lo cual ha sido diseñado. Por lo tanto, la validez de la presente investigación fue dirigida por el juicio de docentes expertos de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Tabla 2*Información de expertos designados para la validación*

Datos de expertos	
Experto 1	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto 2	Dr. La Cruz Arango, Oscar David
Experto 3	Mg. Masias Fernández, Meri Gemeli

Tabla 3*Validación de expertos: Toma de decisiones*

	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	81%	82%	80%	243%
Objetividad	81%	82%	80%	243%
Pertinencia	81%	82%	80%	243%
Actualidad	81%	82%	80%	243%
Organización	81%	82%	80%	243%
Suficiencia	81%	82%	80%	243%
Intencionalidad	81%	82%	80%	243%
Consistencia	81%	82%	80%	243%
Coherencia	81%	82%	80%	243%
Metodología	81%	82%	80%	243%
			TOTAL	2430%
			CV	81%

La tabla 3 proyecta la validez del juicio de los expertos, la cual muestra un promedio de 81%, correspondiente a la variable de toma de decisiones. Por lo tanto, el cuestionario es considerado una calificación excelente y aplicable para la investigación.

Tabla 4
Validación de expertos: Gestión de Cobranzas

	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	82%	82%	81%	245%
Objetividad	82%	82%	81%	245%
Pertinencia	82%	82%	81%	245%
Actualidad	82%	82%	81%	245%
Organización	82%	82%	81%	245%
Suficiencia	82%	82%	81%	245%
Intencionalidad	82%	82%	81%	245%
Consistencia	82%	82%	81%	245%
Coherencia	82%	82%	81%	245%
Metodología	82%	82%	81%	245%
			TOTAL	2450%
			CV	81%

La tabla 4 proyecta la validez del juicio de los expertos, la cual muestra un promedio de 81%, correspondiente a la variable de toma de decisiones. Por lo tanto, el cuestionario es considerado una calificación excelente y aplicable para la investigación.

Confiabilidad

La investigación empleó el Alfa de Cronbach como estadístico de confiabilidad para el estudio.

Según Frías (2020) es el requisito básico de la investigación, es una herramienta que puede calcular la precisión de las variables, de esta manera se puede reducir la confiabilidad de los errores, a través de la consistencia del instrumento, estabilidad y consenso.

Tabla 5*Escala de medición de coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Tabla 6*Confiabilidad del alfa de Cronbach de ambas variables*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,970	42

En la tabla 6 indica el resultado de la prueba de confiabilidad de las variables toma de decisiones y gestión de cobranzas. El nivel obtenido fue de 0,970 que significa un nivel perfecto de confiabilidad, el cual nos indicó que el instrumento fue factible para su aplicación.

Tabla 7*Confiabilidad de la variable toma de decisiones*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	26

La tabla 7 presenta el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable toma de decisiones, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,958, de acuerdo a la escala de medición se interpreta como un nivel perfecto de confiabilidad.

Tabla 8*Confiabilidad de la variable gestión de cobranzas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	16

La tabla 8 presenta el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable gestión de cobranzas, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,930, de acuerdo a la escala de medición se interpreta como un nivel perfecto de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La investigación comenzó mediante el problema detectado en la Corporación Ruadro S.A.C., seguidamente se estableció el título compuesto por dos variables cualitativas. Posteriormente, se elaboró la introducción, asimismo, las justificaciones de cuya investigación, el marco teórico con el estudio de los antecedentes nacionales e internacionales. Por consiguiente, se elaboró la metodología y la recolección de información que se empleó a los 20 trabajadores de la Corporación Ruadro S.A.C., mediante la encuesta y cuestionario. Finalmente, se efectuó la recopilación de información de los clientes y los datos recopilados de la encuesta fueron analizados por el procedimiento de la estadística descriptiva e inferencial para poder realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Después de obtener y ordenar los resultados finales de la encuesta empleadas a los colaboradores, el análisis se realizó mediante la estadística descriptiva. Para ello, se utilizó SPSS 24 V2, la información más simple se resumió en gráficos, tablas, que mostraron los resultados obtenidos en porcentajes y que nos facilitó su interpretación.

Según, Rovai, Baker y Ponton (2014) sostienen sobre los análisis descriptivos que son fuente primaria de la recolección de información que se genera por un grupo de personas que brindan respuestas.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

La estadística inferencial permitió la interpretación de resultados mostrado en cada grafico de la misma manera combina la hipótesis con el coeficiente Rho de Spearman para mostrar la existencia de correlación entre las dos variables de investigación.

Por otro lado, Rovai, Baker y Ponton (2014) justifican sobre los datos inferenciales cuales se generan por medio de una muestra la cual es recopilada de la población en conjunto.

3.6.3. Aspectos éticos

Se realizó respetando todos los parámetros y la ética profesional demostrada por la Universidad César Vallejo, manteniendo los principios de originalidad y autenticidad con el fin del uso de información de terceros, se citó de acuerdo a las normas APA, y para la recopilación de datos fue de forma anónima, discreta y voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 9

Relación entre toma de decisiones y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas					Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Toma de decisiones	CASI	Recuento	1	1	1	0	3
	NUNCA	% del total	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	A VECES	Recuento	2	4	1	0	7
		% del total	10,0%	20,0%	5,0%	0,0%	35,0%
	CASI	Recuento	0	1	4	3	8
	SIEMPRE	% del total	0,0%	5,0%	20,0%	15,0%	40,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	10,0%
Total	Recuento	3	6	7	4	20	
	% del total	15,0%	30,0%	35,0%	20,0%	100,0%	

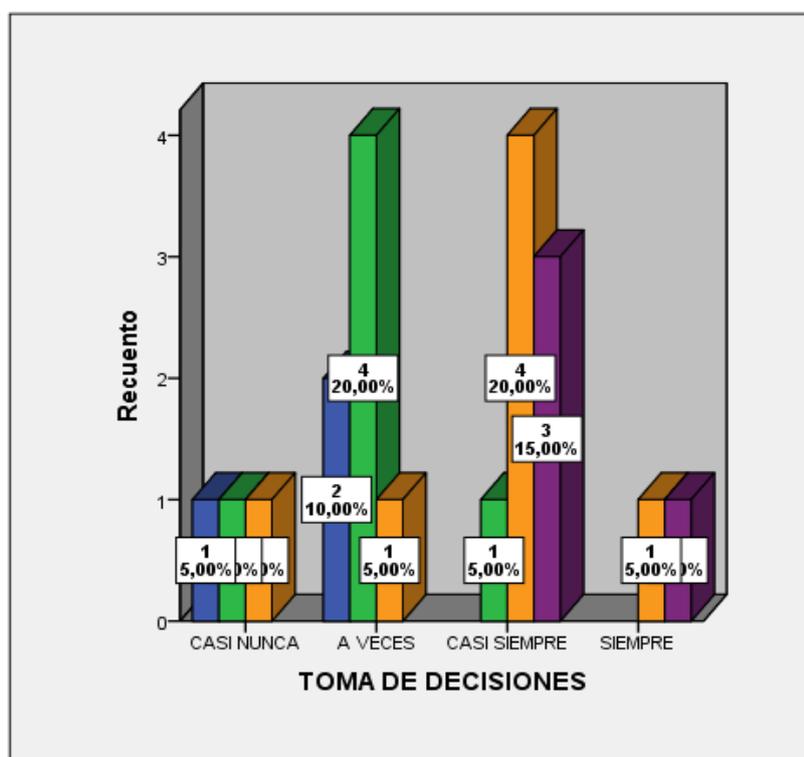


Figura 1. Relación entre toma de decisiones y gestión de cobranzas

Tabla 9 y figura 1 se representa el resultado obtenido:

El 15% de los colaboradores sostienen que la toma de decisiones casi nunca es empleada en la empresa. De los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranzas en la empresa, el 5% precisó a veces y el 5% precisó que casi siempre.

El 35% de los encuestados manifestaron que la toma de decisiones a veces es empleada en la empresa. De los cuales el 10% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranzas en la empresa, el 20% indicó que a veces se da y el 5% precisó que casi siempre.

El 40% de los encuestados manifestaron que la toma de decisiones es casi siempre empleada en la empresa. De los cuales el 5% indicó que a veces se da una gestión de cobranzas en la empresa, el 20% indicó que casi siempre se da y el 15% indicó que siempre.

El 10% de los colaboradores manifestaron sobre la toma de decisiones la cual siempre es empleada. El 5% indicó que casi siempre se da una gestión de cobranzas la empresa y el 5% indicó que siempre.

Finalmente, se establece que del 100% de toma de decisiones, cualquiera sea el nivel, el 15% manifestó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que a veces se da, el 35% indicó que casi siempre se da, y el 20% indicó que siempre se da.

Tabla 10

Relación entre decisiones financieras y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Decisiones financieras	CASI	Recuento	1	1	0	0	2
	NUNCA	% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	1	4	1	0	6
		% del total	5,0%	20,0%	5,0%	0,0%	30,0%
	CASI	Recuento	1	1	6	3	11
	SIEMPRE	% del total	5,0%	5,0%	30,0%	15,0%	51,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	0	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	3	6	7	4	20	
	% del total	15,0%	30,0%	35,0%	20,0%	100,0%	

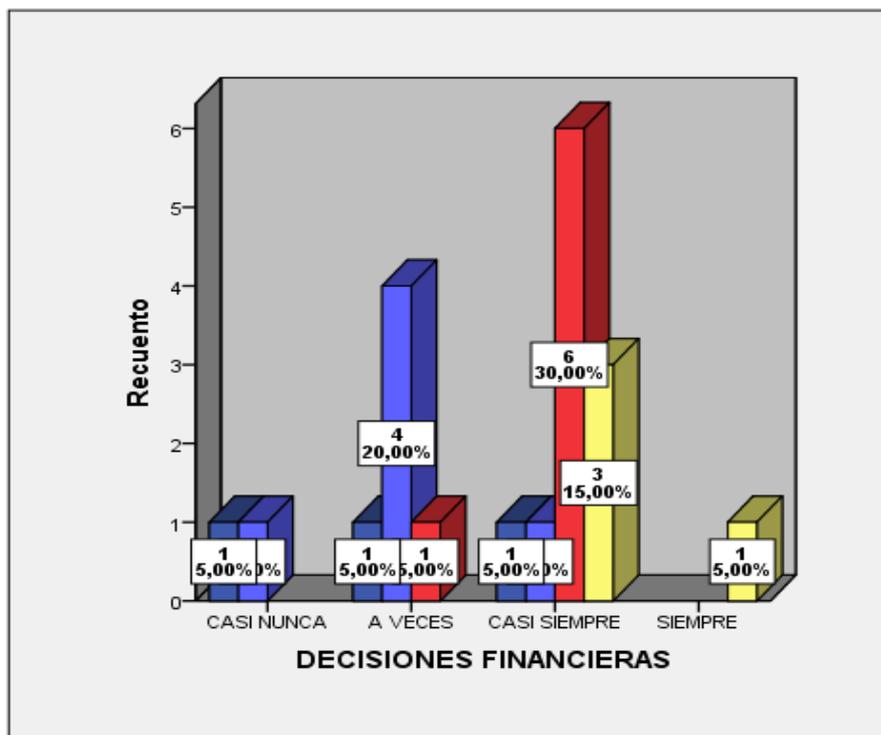


Figura 2. Relación entre decisiones financieras y gestión de cobranzas

Tabla 10 y figura 2 se observa los datos obtenidos:

El 10% de los colaboradores manifestaron sobre las decisiones financieras que casi nunca son empleadas dentro de la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza y el 5% indicó que a veces se da.

El 30% de los colaboradores manifestaron sobre las decisiones financieras que a veces son empleadas dentro de la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 20% indicó que a veces se da, el 5% indicó que casi siempre se da.

El 55% de los colaboradores manifestaron sobre las decisiones financieras que casi siempre son empleadas, de los cuales el 5% indicó casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 5% indicó que a veces se da, el 30% indicó que casi siempre se da y el 15% indicó que siempre se da.

El 5% de los colaboradores manifestaron sobre las decisiones financieras que siempre son empleadas, además, el 5% indicó que siempre se da una gestión de cobranza.

Finalmente, se establece que del 100% de decisiones financieras, cualquiera sea el nivel, el 15% manifestó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que a veces se da, el 35% indicó que casi siempre se da, y el 20% indicó que siempre se da.

Tabla 11

Relación entre decisiones de operación y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas					Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Decisiones de operación	CASI NUNCA	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	2	4	1	0	7
		% del total	10,0%	20,0%	5,0%	0,0%	35,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	1	6	1	8
		% del total	0,0%	5,0%	30,0%	5,0%	40,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
	Total	Recuento	3	6	7	4	20
		% del total	15,0%	30,0%	35,0%	20,0%	100,0%

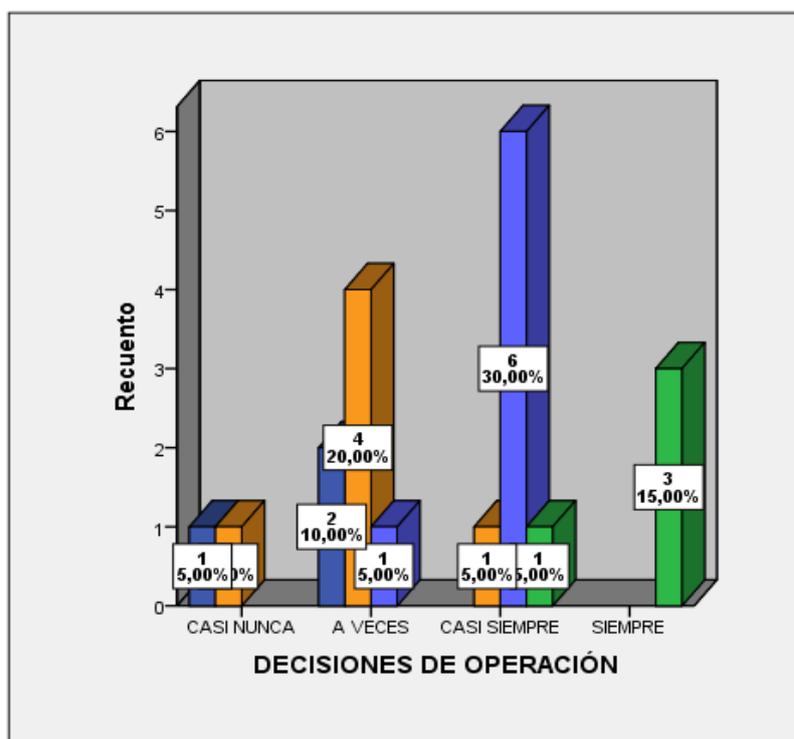


Figura 3. Relación entre decisiones de operación y gestión de cobranzas

Tabla 11 y figura 3 se presenta el resultado obtenido:

El 10% de los encuestados manifestaron que las decisiones de operación casi nunca se dan en la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza y el 5% indicó que a veces se da.

El 35% de los encuestados manifestaron que las decisiones de operación a veces se dan en la empresa, de los cuales el 10% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 20% indicó que a veces se da y el 5% indicó que casi siempre se da.

El 40% de los encuestados manifestaron que las decisiones de operación casi siempre se dan en la empresa, de los cuales el 5% indicó que a veces se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que casi siempre se da y el 5% indicó que siempre se da.

El 15% de los encuestados manifestaron que las decisiones de operación siempre se dan en la empresa, de los cuales el 15% indicó que siempre se da una gestión de cobranza en la empresa.

Finalmente, se establece que del 100% de decisiones de operación, cualquiera sea el nivel, el 15% manifestó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que a veces se da, el 35% indicó que casi siempre se da, y el 20% indicó que siempre se da.

Tabla 12
Relación entre riesgo y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Riesgo	CASI NUNCA	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	2	4	2	0	8
		% del total	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%	40,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	1	4	2	7
		% del total	2,0%	5,0%	20,0%	10,0%	35,0%
Total	SIEMPRE	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%
		Recuento	3	6	7	4	20
		% del total	15,0%	30,0%	35,0%	20,0%	100,0%

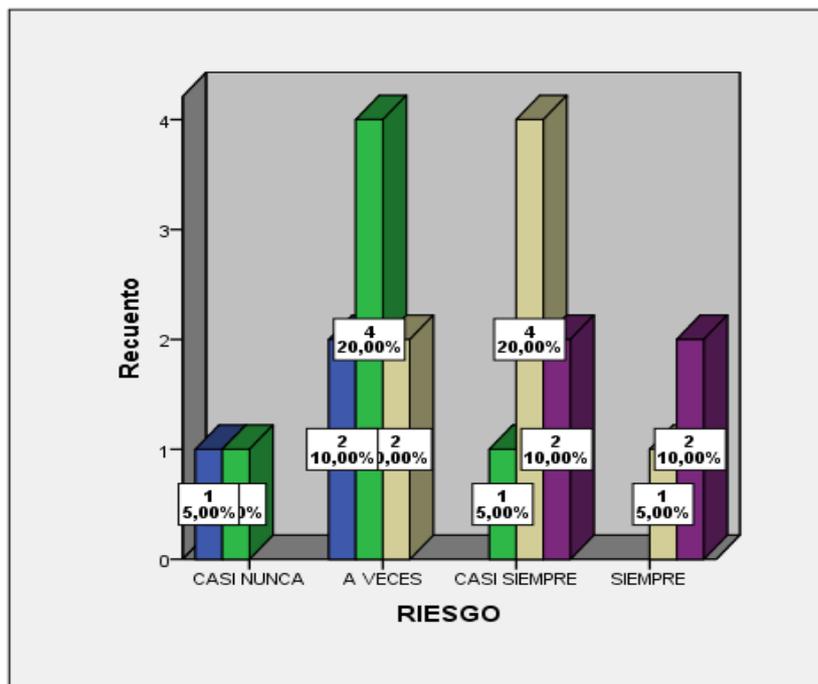


Figura 4. Relación entre riesgo y gestión de cobranzas

Tabla 12 y figura 4 se observa el resultado obtenido:

El 10% de los encuestados manifestaron que el riesgo casi nunca se da en la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa y el 5% indicó que a veces se da.

El 40% de los encuestados manifestaron que el riesgo a veces se da en la empresa, de los cuales el 10% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 20% indicó que a veces se da y el 10% indicó que casi siempre se da.

El 35% de los encuestados manifestaron que el riesgo casi siempre se da en la empresa, de los cuales el 5% indicó que a veces se da una gestión de cobranza en la empresa, el 20% indicó que casi siempre y el 10% indicó que siempre se da.

El 15% de los encuestados manifestaron que el riesgo siempre se da en la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi siempre se da una gestión de cobranza en la empresa y el 10% indicó que siempre se da.

Finalmente, se establece que del 100% de riesgo, cualquiera sea el nivel, el 15% manifestó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que a veces se da, el 35% indicó que casi siempre se da, y el 20% indicó que siempre se da.

Tabla 13

Relación entre decisiones de control y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas					
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Decisiones de control	CASI NUNCA	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	1	4	1	0	6
		% del total	5,0%	20,0%	5,0%	0,0%	30,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	2	5	2	9
		% del total	0,0%	10,0%	25,0%	10,0%	45,0%
	SIEMPRE	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%
	Total	Recuento	3	6	7	4	20
		% del total	15,0%	30,0%	35,0%	20,0%	100,0%

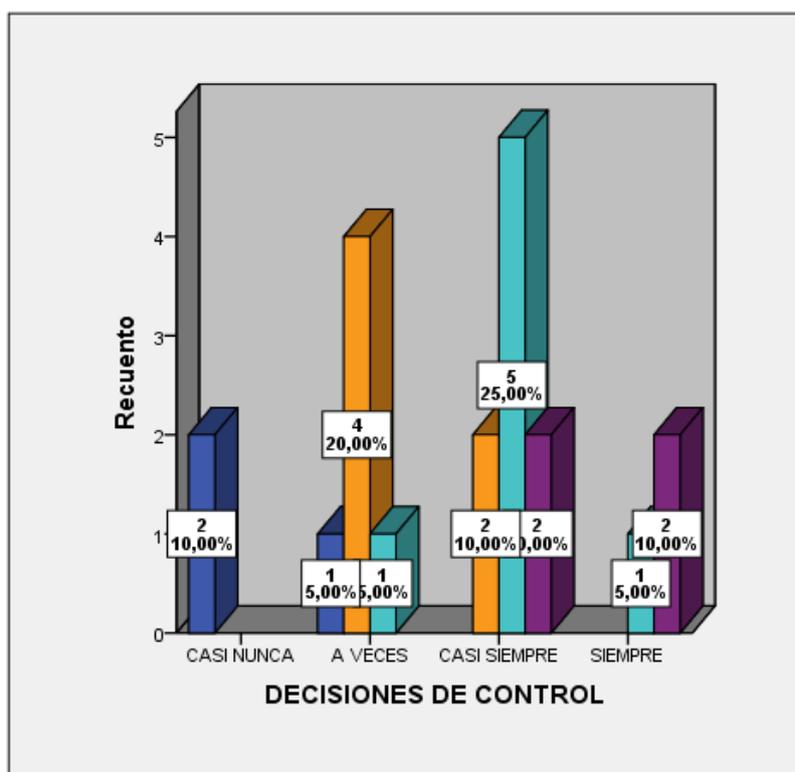


Figura 5. Relación entre decisiones de control y gestión de cobranzas

Tabla 13 y figura 5 se observa el resultado obtenido:

El 10% de los encuestados manifestaron que las decisiones de control casi nunca se dan en la empresa, de los cuales el 10% indicó se da una gestión de cobranza.

El 30% de los colaboradores infieren que las decisiones de control a veces se dan en la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 20% indicó que a veces se da y el 5% indicó que casi siempre se da.

El 45% de los encuestados manifestaron que las decisiones de control casi siempre se dan en la empresa, de los cuales el 10% indicó que a veces se da una gestión de cobranza, el 25% indicó que casi siempre se da y el 10% indicó que siempre se da.

El 15% de los encuestados manifestaron que las decisiones de control siempre se dan en la empresa, de los cuales el 5% indicó que casi siempre se da una gestión de cobranza en la empresa y el 10% indicó que siempre se da.

Finalmente, se establece que del 100% de decisiones de control, cualquiera sea el nivel, el 15% manifestó que casi nunca se da una gestión de cobranza en la empresa, el 30% indicó que a veces se da, el 35% indicó que casi siempre se da, y el 20% indicó que siempre se da.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

El estudio llevo acabo la prueba de normalidad, tuvo en consideración el tipo de distribución de los elementos si serán paramétricos y no paramétricos.

Hipótesis de normalidad:

* H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.

* H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14*Prueba de normalidad de Toma de decisiones y Gestión de cobranzas*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Toma de decisiones	0,232	20	0,006	0,884	20	0,021
Gestión de cobranzas	0,206	20	0,026	0,888	20	0,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados obtenidos en la tabla 14 indican el estadístico utilizado para la prueba de normalidad que fue Shapiro-wilk, en vista que la muestra fue de 20 elementos, sosteniendo un nivel de significancia de 0,006 menor a 0,05 lo que permitió rechazar la hipótesis nula, por lo cual se pudo confirmar la hipótesis alterna.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Tabla 15*Coefficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Prueba de hipótesis general

- H_0 : No existe relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : si existe relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.

Regla de decisión:

- El valor de significancia ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- El valor de significancia < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

			TOMA DE DECISIONES	GESTIÓN DE COBRANZAS
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)		,001
	GESTIÓN DE COBRANZA	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Con referencia a los resultados, los cuales se presentan en la tabla 16, el valor de significancia (bilateral) tuvo como resultado 0,001, siendo menor a $p= 0,05$ y por ello rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. En ese sentido, existe relación significativa entre toma de decisiones y gestión de cobranzas.

Considerando que existe el respaldo suficiente para poder afirmar la relación que existe entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021. Debido a que el Rho Spearman fue 0,674, ello indica una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas.

- H_0 : No existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021.
- H_1 : Si existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021.

Tabla 17

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas

		DECISIONES FINANCIERAS	GESTIÓN DE COBRANZAS	
Rho de Spearman	DECISIONES FINANCIERAS	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	20	20
	GESTIÓN DE COBRANZAS	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

La tabla 17 mostró que el valor de significancia (bilateral) es de 0,001, entonces fue menor a $p=0,05$. En ese sentido, rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, deduciendo que existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

Según lo demostrado, el respaldo estadístico fue suficiente para afirmar que existe relación entre la Si existe relación entre la toma de decisiones financieras y gestión cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021, puesto que, obtuvo un Rho Spearman de 0,682, manifestando que existió una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas.

- H_0 : No existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Si existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas

			DECISIONES DE OPERACION	GESTIÓN DE COBRANZAS
Rho de Spearman	DECISIONES DE OPERACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)		,000
	GESTIÓN DE COBRANZAS	N	20	20
		Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

La tabla 18 mostró que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, entonces fue menor a $p= 0,05$. En ese sentido, rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, deduciendo que existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas.

Según lo demostrado, el respaldo estadístico fue suficiente para afirmar que existe relación entre la Si existe relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021, puesto que, obtuvo un Rho Spearman de 0,848, manifestando que existió una correlación positiva muy fuerte. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

Prueba de hipótesis correlacional entre toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas.

- H₀: No existe relación entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- H₁: Si existe relación entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
-

Tabla 19

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas

		DECISIONES DE RIESGO	GESTIÓN DE COBRANZAS
Rho de Spearman	DECISIONES DE RIESGO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,762**
		N	20
	GESTIÓN DE COBRANZAS	Coeficiente de correlación	,762**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

La tabla 19 mostró que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, entonces fue menor a $p= 0,05$. En ese sentido, rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, deduciendo que existe relación entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas.

Según lo demostrado, el respaldo estadístico fue suficiente para afirmar si existe relación entre la Si existe relación entre la toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021, puesto que, obtuvo un Rho Spearman de 0,762 manifestando que existió una correlación positiva muy fuerte. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

Prueba de hipótesis correlacional entre decisiones de control y gestión de cobranzas.

- H_0 : No existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.
- H_1 : Si existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., Ate 2021.

Tabla 20

Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas

		DECISIONES DE CONTROL	GESTIÓN DE COBRANZAS
Rho de Spearman	DECISIONES DE CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,788**
		N	20
	GESTIÓN DE COBRANZAS	Coeficiente de correlación	,788**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

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

La tabla 19 mostró que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, entonces fue menor a $p= 0,05$. En ese sentido, rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, deduciendo que existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas.

Según lo demostrado, el respaldo estadístico fue suficiente para ~~ara~~ que existe relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021, puesto que, obtuvo un Rho Spearman de 0,788 manifestando que existió una correlación positiva muy fuerte. La correlación es significativa en el nivel 1% (0,01)

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, establecer la relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021.

El resultado hallado en la tabla 16 otorgó un resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman positivo considerable de 0,674; el nivel de significancia arrojó un valor de 0,000 que es menor a 0,05; por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. El estudio se contrasta con Balarezo (2019) sobre información contable y la toma de decisiones que obtuvo un coeficiente de Rho Spearman positivo considerable de 0,688; dando respaldo a la investigación. Con los resultados obtenidos se puede afirmar que existe coincidencia entre el trabajo de investigación al ser comparado con el trabajo de Balarezo 2019, tanto en la correlación de las variables con el nivel de la correlación. Para Casanova y Bertrán (2013) citado por Arévalo y Campodónico (2019) sostiene que la gestión de cobranza permite a los clientes dar paso a las cobranzas mediante un proceso estratégico como cultura de pago.

Conforme al primer objetivo específico, identificar la relación entre la toma de decisiones financieras y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021. El resultado hallado en la tabla 17 brinda un resultado de coeficiente de Rho Spearman positivo considerable de 0,682; el nivel de significancia arrojó un valor de 0,000 que es menor a 0,05; por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Se contrasta con la tesis de Córdova, V. y León, Z. (2016) la cual obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman positivo considerable de 0,630, dado que, brinda respaldo a la investigación. Es decir que se coincide en la correlación y en el grado de correlación. Según Meigs et al. (2000) citado por Balarezo (2019) sostiene que las decisiones financieras facilitan la información sobre los recursos y los trabajos financieros de las organizaciones con la finalidad de que sea utilizada principalmente por individuos externos.

De acuerdo al segundo objetivo específico, identificar la relación entre la toma de decisiones de operación y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021. El resultado encontrado en la tabla 18 brindó un resultado de coeficiente correlación de Rho de Spearman positivo muy fuerte de 0,848 el nivel de significancia de las cuales arrojó un valor de 0,000 que es menor a 0,05; por ello se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de dicho investigador. Se contrastó con la tesis de Tucto (2019) sobre variables inteligencia emocional y toma de decisiones el cual tuvo un coeficiente de Rho de Spearman positivo muy fuerte de 0,884, es decir mediante resultados mostró similitud con la investigación, con ello otorgó respaldo al estudio. Por otro lado, Según Arnoletto (2007) citado por Balarezo (2019) menciona que las principales clases de decisiones de cuya operación son los anteriormente referidos.

En base al tercer objetivo específico, identificar la relación toma de decisiones de riesgo y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021. El resultado que brindó la tabla 19 otorgó un resultado de coeficiente correlación de Rho Spearman positivo muy fuerte de 0,762 el nivel de significancia de lo cual nos arrojó un valor de 0,000 que es menor a 0,05; por ello se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Se contrastó con la tesis de Lagos, L. (2018) sobre la tematica de habilidades gerenciales y toma de decisiones, el cual tuvo un coeficiente de Rho de Spearman positivo considerable de 0,457; es decir mediante resultados mostró cierta similitud con la investigación, de acuerdo a ello brindó respaldo al estudio. Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannic (2012) citado por Balarezo (2019) afirma que “toda empresa privada o pública mantiene un nivel de riesgo que es asumido de manera responsable y ética para seguir con el cumplimiento de sus actividades, siempre y cuando, se hayan analizado los pros y contra de la operación.

Conforme al cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la toma de decisiones de control y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, Ate 2021. El resultado que brindó la tabla 20 se encontró un resultado de coeficiente correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte de 0,788 el nivel de significancia arrojó un valor de 0,000 que es menor a 0,05; por ello se rechazó la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Se contrastó con la tesis de Alvarado y Zelaya (2018) sobre el tema de información financiera para la toma de decisiones, el cual tuvo un coeficiente de Rho de Spearman positivo considerable de 0,613; demostró tener cierta similitud con la investigación, con ello respaldo a la investigación. Por otro lado, Eguiguren (2016) Para una empresa la persona responsable de ejecutar esta decisión debe tener desarrollado sus habilidades y competencias profesionales que ayuden a manejar los escenarios ya sean positivos o negativos, pero con el objetivo de lograr cambios que fortalezcan la esencia de las decisiones financieras, de operación y riesgo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a objetivo general, con los resultados obtenidos entre las dos variables de la investigación, se aceptó la hipótesis del investigador, en otras palabras, existe una correlación positivo considerable entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC, dado que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,674. Se concluye que al haber una excelente coordinación en la toma de decisiones predispone a tener un mejor trabajo, por ende, se beneficia en la gestión de cobranzas brindando e incrementando eficiencia y salud financiera en la empresa.

Segundo: Respecto al primer objetivo específico, se determino la existencia de una correlación positiva considerable de parte de la primera dimensión con la variable gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., puesto que, el resultado encontrado del Rho de Spearman fue de 0,682. Por ello, al tener asertividad en las decisiones financieras se obtiene un incremento en la gestión de cobranzas en la empresa.

Tercero: De la misma manera el segundo objetivo específico, demostró que existe una correlación positiva muy fuerte de la dimensión la toma de decisiones de operación y la variable gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C., puesto que el resultado hallado del Rho de Spearman fue de 0,848. Concluyendo, que al realizar una eficiente administración en tomar decisiones operacionales en la empresa se obtiene una excelente gestión de cobranzas.

Cuarto: Así mismo respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte de la dimensión toma de decisiones de riesgo y la variable gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro SAC; puesto que el resultado hallado del Rho de Spearman fue de 0,762. En conclusión, si se realiza una adecuada administración de la toma de decisiones de riesgo se incrementa la gestión de cobranzas en la corporación.

Quinto: Respecto al cuarto objetivo específico, se constató que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión la toma de decisiones de control y la variable gestión cobranzas en la Corporación Ruadro SAC; puesto que el resultado encontrado del Rho de Spearman fue de 0,788. En conclusión, si existe incremento en esta dimensión de control aumenta la gestión de cobranzas de la compañía.

VII. RECOMENDACIONES

Por consiguiente, se presenta las recomendaciones:

Primera: Se sugiere mejorar las herramientas de gestión de toma de decisiones como también de la gestión de cobranzas para tener mejor efectividad en la toma de decisiones de la empresa y de acuerdo a ello poder elegir la opción más acertada entre las diversas alternativas de la problemática tratada, por ende, lograr resultados satisfactorios para la organización.

Segunda: Se sugiere diseñar nuevas estrategias enfocadas a decisiones financieras cuales deben ser realistas, alcanzables y planificadas, es decir, dentro de las posibilidades de la corporación, en base a ello obtener una excelente gestión de cobranzas.

Tercero: Se recomienda aplicar mejoras en la toma de decisiones de operación con el objetivo de mejorar el proceso operativo referente al servicio de transporte, en consecuencia, tener efectividad en gestión de cobranzas de la empresa de transportes.

Cuarto: Se recomienda aplicar nuevas técnicas de toma de decisiones de riesgo, basándose en la lógica, considerando todos los datos disponibles, con la intención de observar todos los estados aplicando un procedimiento cuantitativo; en base a ello tener una excelente gestión de cobranzas en la compañía de transporte.

Quinto: Se sugiere ejecutar nuevas estrategias enfocadas en decisiones de control para verificar lo planificado en la decisión ejecutada; de acuerdo a ello mejorar la gestión de cobranzas de la organización.

REFERENCIAS

- Adusei, C. (2017). Finance & Banking Studies Accounts Receivables Management: Insight and. *Journal of Finance & Banking Studies* 6(1)101-112 <https://doi.org/DOI:10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Alvarado, S. & Zelaya, S. (2018). "Información financiera para la toma de decisiones del personal administrativo de una institución financiera peruana, primer bimestre 2018" tesis para obtener el título profesional de contador publico, Universidad Peruana Unión. <https://n9.cl/misk1>
- Aquize, R., Córdova, V. et. León, Z. (2016). "Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas agencia cusco 2016". Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Andina del Cuzco. <https://n9.cl/r53mov>
- Arévalo, J. & Campodónico, S. (2019). "Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodo 2017 - 2018". Tesis optar título profesional de contador publico, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. <https://n9.cl/ms8yhj>
- Attia M. & Edge J. (2017) Be(com)ing a reflexive researcher: a developmental approach to research methodology. *Open Review of Educational Research*, 4 (1), 33-45. <https://doi.org/10.1080/23265507.2017.1300068>
- Balarezo, M. (2019). "Información contable y toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de la empresa EECOL Electric de Chorrillos "tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración de empresas, Universidad Autónoma del Perú. <https://n9.cl/ici44>
- Buckley, P & Casson, M (2019) Decision-making in international business. *Journal of International Business Studies*, 50(8),1424-1439. <https://doi.org/10.1057/s41267-019-00244-6>
- Cabeza, L., & Muñoz, A. (2010). Análisis del proceso de toma de decisiones, visión desde la pyme y la gran empresa de barranquilla. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 6(10), 9-40. <https://n9.cl/9lzx0>
- Casanova, M. Y Bertrán, J. (2013) La Financiación De La Empresa: Cómo Optimizar las Decisiones de Financiación para Crear Valor. Profit Editorial. <https://n9.cl/ur0sx>
- Chiriani, J., Alegre, Z., & Chung, M. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://n9.cl/hupdd>
- Clarke, A., Deneus, M., Etcheverry, J., & Neira, L. (2019). Vital Concepts and Strategies to Enhance Critical Thinking During the Decision-Making Process Handbook.Students Articles. <https://n9.cl/cqn1v>

- Freire, J., & Shiguango, A. (2015). "El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa Alimenhunt Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito". Tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Universidad Central del Ecuador, Quito. <https://n9.cl/6cpu2>
- Gómez, V., & López, E. (2017). Teoría y problemas resueltos de matemática aplicada y estadística. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://cutt.ly/my1erSv>
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2017) J. Administración un enfoque basado en competencias. Cengage Learning Editores S.A. <https://n9.cl/a9hwm>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Mcgraw – Hill. <https://n9.cl/igx9r>
- Imrey, C., & WHouse, W. (2016). System and method for resolving transactions employing goal seeking attributes. Journal of Finance & Banking Studies 6(1) 147-448 <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva Global y Empresarial. Editorial Mcgraw – Hill. <https://n9.cl/00vzc>
- Lagos, L. (2018). "Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la empresa agraria azucarera Andahuasi S.A.A." Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión <https://cutt.ly/FnZPXnj>
- Leavy, P. (2017). Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches. Reseña editorial <https://n9.cl/4v47>
- Lussier, R y Achua, Ch. (2016) Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades liderazgo. Cengage Learning Editores S.A. <https://n9.cl/2u5u9>
- Mallo, C. & Rocafort, A. (2014). Contabilidad de dirección para la toma de decisiones. Profit Editorial. <https://n9.cl/qjhu>
- Meigs, R., Williams, J., Haka, S. y Bettner, M. (2000). La base para decisiones gerenciales. Editorial Mcgraw – Hill <https://n9.cl/mnlh4>
- Mohanty, A. & Biswal, S. (2015). Receivables management: group-wise sample analysis of selected Indian pharmaceutical industries. Global Journal of Research in Management ,5(1), 65-79. <https://n9.cl/o0t61>
- Munene, F. & Tibbs, C. (2018). Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. International Academic Journal of Economics and Finance. 3 (2), 216-240. <https://n9.cl/ai1aa>
- Ortega, C. (2016). "Vinculación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa". Tesis para obtener el grado de Licenciada en

- Administración, Universidad Internacional de Catalunya – España.
<https://n9.cl/w8qi>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population a study. *International Journal of morphology*, 35(1), 227-232. <https://n9.cl/5hc31>
- Paul, S. Y., Guermat, C., & Devi, S. (2018). Why do firms invest in accounts receivable? An empirical investigation of the Malaysian manufacturing sector. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 8(2), 166–184. <https://doi.org/10.1108/JAEE-01-2017-0005>
- Paz, M., Garcia, J. y Suarez, H. (2020). Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha. *Revista Espacios* .35(21), 25-34. <https://n9.cl/ahojt>
- Ponce, A. (2017). “Aplicación de indicadores de gestión estratégica y su relación con la toma de decisiones gerenciales y la rentabilidad empresarial”. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://n9.cl/k4cg>
- Quimi, G. (2019). Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP, Tesis para obtener el grado académico de Magister en Finanzas y Economía Empresarial. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. <https://n9.cl/sm8pl>
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*. 6(2) 30-40. doi:10.4172/2162-6359.1000403
- Reio, T.G. (2016). No experimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of training and Development*. 40(8/9), 676-690. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2015-0058>
- Reymen, I., Berends, H., & Stultiens, R. (2016). Decision making for business model development: a process study of effectuation and causation in new technology- based ventures. *R&D Management* 47(4), 56-70. <https://n9.cl/zyple>.
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*,30(1),51-64.<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>.
- Rovai, A., Baker, J., & Ponton, M. (2014). Social Science Research Design and Statistics: A Practitioner’s Guide to Research Methods and IBM SPSS Analysis. *Open Journal of Business and Management*, 9 (1). <https://n9.cl/vuwn>
- Sancho José. (2018). *Gestión y control de presupuesto de tesorería*. ICB.<https://n9.cl/cgbak>

- Tucto, C. (2020) "La inteligencia emocional y la toma de decisiones". Tesis para obtener el grado académico de Licenciada en administración, Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/oktb0>
- Wehrich, H., Cannice, M. Y Koontz, H., (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. <https://n9.cl/fayq>
- Yeong, S., Choi, C. K., & Watabe, M. (2020). Prevention focus and prior investment failure in financial decision making. *Journal of Behavioral and Experimental Finance. ScienceDirect*, 29 (1) 100-321. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2020.100321>
- Zapata, Sigala & Martínez (2016) Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresas. *Revista Científica Compendium*,19(36), 35-59. <https://n9.cl/hrc2a>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de toma de decisiones

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Toma de decisiones	Según Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) citado por Balarezo (2019), sostiene que, para optar por una decisión asertiva, lo cual se manifieste en buenos resultados, estas deben haber sido verificadas y evaluadas por el gerente a cargo para mejorar la toma de decisión.	La variable toma de decisión se midió mediante la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con cinco ítems, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPSS v24 para definir la relación entre las variables de estudio.	Decisiones financieras	Planificación estratégica Cumplimiento de objetivos Escenarios dinámicos	Ordinal Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A Veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Decisiones de operación	Proceso Tecnología Calidad Planificación y control	
			Riesgo	Control de gestión Variaciones de mercado Personal especializado	
			Decisiones de control	Información estructurada Decisiones de rutina Obtención de recursos	

Matriz de operacionalización de gestión de cobranzas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de cobranzas	Según Barreto (2011) citado por Arévalo y Campodónico (2017) indican que la gestión de cobranza consiste en plantear actividades económicas para alcanzar el cobro de deuda y a su vez, sea efectiva, de tal manera, que se debe tomar en cuenta el entorno del negocio.	Esta variable se midió a mediante la encuesta, utilizando el instrumentó del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con cinco ítems, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPSS v24 para definir la relación entre las variables de estudio.	Análisis de la cartera del cliente	Identificar clientes morosos Monto de la deuda	Ordinal Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A Veces (4) Casi siempre (5) siempre
			Aplicación de estrategias de cobranza	Llamadas telefónicas Cobranza domiciliaria Opciones de pago	
			Seguimiento de pago	Acuerdos con el deudor Cancelación de la deuda Proceso judicial	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Universidad César Vallejo Escuela Profesional De Administración ficha de encuesta
 Estimado cliente buenos días/tardes su respuesta de la presente encuesta será de gran importancia porque contribuirá en la investigación que busca encontrar la relación entre la toma de decisiones y cobranzas. Toda la información será confidencial.

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere.

ESCALA DE VALORACIÓN		1	2	3	4	5				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE				
V1. TOMA DE DECISIONES						OPCIÓN DE RESPUESTA				
						1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Decisiones financieras	Planificación financiera	1	¿Ud. cree que la empresa elabora planes para tener una visión clara de la situación financiera?							
		2	¿Cree Ud. que la empresa realiza implementaciones de planes financieros?							
	Cumplimiento de objetivos	3	¿Ud. considera que la empresa implementa planes financieros para el logro de sus objetivos de inversión?							
		4	¿Ud. considera que el personal de la empresa está comprometido con el logro de los objetivos?							
	Escenarios dinámicos	5	¿La empresa brinda un plan de contingencia para escenarios en las que no pueda pagar a tiempo?							
		6	¿Considera que la empresa toma decisiones positivas cuando existe algún inconveniente en sus servicios?							
Decisiones de	Proceso	7	¿Ud. considera que existe una adecuada retroalimentación del proceso de decisión?							
		8	¿Considera que la empresa está pendiente de la información de sus clientes?							
	Tecnología	9	¿La empresa dispone de una estructura correcta en sus servicios para brindarles información a los clientes?							
		10	¿Las herramientas que brindan la empresa reflejan la situación real?							

	Calidad	11	¿La elaboración de la información en la empresa es de confianza?					
		12	¿La empresa brinda un servicio de calidad en sus operaciones?					
	Planificación y control	13	¿La empresa brinda un control continuo en las decisiones tomadas para sus servicios?					
		14	¿Considera que la empresa tiene cada área bien definida?					
Riesgo	Control de gestión	15	¿Considera Ud. que la empresa está preparada para adaptar sus decisiones según el dinamismo del entorno?					
		16	¿Considera Ud. que la empresa prevé situaciones futuras para disminuir el riesgo?					
	Variaciones de mercado	17	¿Ud. considera que la empresa actúa en relación al entorno de riesgo al tomar decisiones?					
		18	¿Cree Ud. que la experiencia es una barrera para evitar el riesgo dentro de una empresa?					
	Personal especializado	19	¿Ud. cree que la empresa tiene un personal capacitado para evitar situaciones de riesgo?					
		20	¿El personal de la empresa brinda opciones si en caso existen cambios en las decisiones respecto a su servicio?					
Decisiones de control	Información estructurada	21	¿Se siente satisfecho con la información que le brinda la empresa para mejorar sus servicios?					
		22	¿Se siente satisfecho con las alineaciones que tiene la empresa en sus servicios?					
	Decisiones de rutina	23	¿Cómo colaborador cree que la supervisión de las funciones es la clave para llevar una buena gestión?					
		24	¿Considera que la empresa aplica continuamente un plan de acción para los problemas rutinarios?					
	Obtención de recursos	25	¿La empresa verifica que se cumpla los objetivos para mejorar la situación de la empresa?					
		26	¿Considera que la empresa gestiona a tiempo los recursos financieros?					

V2. GESTIÓN DE COBRANZAS				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Análisis de cartera del cliente	Identificar clientes morosos	27	¿Se identifica en forma oportuna el atraso en los pagos?					
		28	¿Respecto a la pregunta anterior, se realiza alguna notificación para cancelar la deuda?					
	Monto de la deuda	29	¿La empresa hace detalle de la deuda total de sus servicios?					
		30	¿Ud. considera que la empresa brinda facilidades para la cancelación de las deudas?					
Aplicación de estrategias de cobranza	Llamadas telefónicas	31	¿La empresa realiza llamadas telefónicas de manera frecuente cuando existe algún atraso en la cobranza?					
		32	¿La empresa realiza llamadas con el fin de evitar impuntualidad en los pagos?					
	Cobranza domiciliaria	33	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con personal capacitado para las cobranzas domiciliarias?					
		34	¿La empresa realiza cronogramas de visitas en caso exista una deuda?					
	Opciones de pago	35	¿La empresa otorga distintas opciones para realizar el pago?					
		36	¿Con que frecuencia se realizan los pagos puntuales en la empresa?					
Seguimiento de pago	Acuerdos con el deudor	37	¿Cree Ud. que los términos de pagos impartidos por la empresa son adecuados?					
		38	¿La empresa cuenta con la opinión de sus clientes para llegar a buenos acuerdos en sus pagos?					
	Cancelación de la deuda	39	¿La empresa facilita un nuevo cronograma de pagos para la cancelación de las deudas?					
		40	¿Considera Ud. que la empresa deba cobrar un interés extra al no recibir los pagos a tiempo?					
	Proceso judicial	41	¿Considera que la empresa deba tomar medidas legales cuando exista una deuda vencida?					
		42	¿Considera que el problema en el atraso de los pagos sea también parte de la empresa?					

Anexo 3. Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD FRANCISCO
I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)
I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: [GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA](#)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Toma de decisiones

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

- III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMIÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): gestión de cobranzas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
VARIABLE (1): Toma de decisiones

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): gestión de cobranzas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERI GEMEJI
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Toma de decisiones

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No válido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 70168829

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. **MASIAS FERNANDEZ MERI GEMELI**
 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Completo - UCV**
 I.3. Especialidad del experto: **INVESTIGACIÓN**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor(es) del instrumento: **GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA y ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA**

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): gestión de cobranzas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 70168829

Anexo 4: Documento de autorización

28 de mayo del 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las Srtas. **GUERRERO BARZOLA, SOLEDAD RITA** con **DNI N°77700970** y **ORIUNDO BARRERA, YENI BRISA** con **DNI N°76554202** tienen la autorización de poder tomar el nombre de mi empresa y realizar las encuestas de ser el caso a los trabajadores o clientes, de tal manera, llevar a cabo su trabajo de investigación. Por consiguiente, obtener el título de Lic. en Administración en su prestigiosa Universidad Cesar Vallejo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

ATENTAMENTE

CORPORACION RUABRO S.A.C

.....
Oscar R. Ricra Baldeón
GERENTE GENERAL

Ricra Baldeón, Oscar Rubén Gerente General

Anexo 5. Matriz de datos

Variable		TOMA DE DECISIONES																										
Dimensiones		Decisiones financieras						Decisiones de operación						Riesgo						Decisiones de control								
Variable		Planificación financiera		Cumplimiento de objetivos		Escenarios Dinamicos		Proceso		Tecnología		Calidad		Planificación y control		Control de gestión		Variaciones de mercado		Personal especializado		Información estructurada		Decisiones de rutina		Obtención de recursos		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	
PARTICIPANTES	1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	
	3	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	
	6	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	
	7	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	
	8	3	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	2	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	
	9	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	
	10	3	4	3	3	4	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3
	11	4	3	5	4	4	3	2	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
	12	2	2	3	4	3	5	2	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	2	5	4	5	3	2	4	5
	13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3
	14	5	3	4	5	3	4	2	3	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4
	15	3	4	2	5	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	4	3	2	4	2	3
	16	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4
	17	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2
	18	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3
	19	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
	20	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2

Variable		GESTION DE COBRANZAS															
Dimensiones		Análisis de cartera del cliente				Aplicación de estrategias de cobranza					Seguimiento de pago						
Variable		Identificar clientes morosos		Monto de la deuda		Llamadas telefonicas		Cobranza domiciliaria		Opciones de pago		Acuerdos con el deudor		Cancelación de la deuda		Proceso judicial	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
PARTICIPANTES	1	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	4	5
	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4
	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4
	6	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
	7	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5
	8	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	5	3	4	2	4
	9	3	3	5	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	2	3	3
	10	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
	11	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	3	2	4
	12	2	3	2	4	2	5	2	4	2	5	4	4	3	4	2	4
	13	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2
	14	3	2	3	5	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4
	15	2	5	5	2	4	3	4	4	2	3	2	5	2	2	2	3
	16	4	4	5	5	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3
	17	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
	18	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3
	19	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
	20	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2